**Chapitre1 : Présentation de l’union internationale de banque UIB (produit et services)**

**Présentation générale de l’union internationale des banques (UIB)**

Au cours des dernières années, le secteur financier tunisien a connu plusieurs mutations dramatiques qui ont impulsé le secteur bancaire tunisien suite à la restructuration des banques, la réforme de la banque centrale tunisienne et l'évolution du cadre de développement économique du pays. Ce système porte souvent la marque de l'économie tunisienne et, comme symbole, il continue à financer tous les domaines stratégiques de l'économie tunisienne malgré les difficultés. Dans ce chapitre, nous présenterons d'abord une introduction générale à UIB Bank, puis présenterons l'institution UIB où j'ai effectué un stage, mettrons en évidence son positionnement dans le secteur bancaire, et mettrons en évidence la direction de concentration et ses acteurs et produits fabriqués par les différentes institutions.

1. **Présentation générale de l'UIB :**

L'Union Internationale des banques est une banque commerciale à capitaux privés en Tunisie, affiliée au Groupe Société Générale, l'un des premiers groupes bancaires internationaux, dont le modèle de l'UIB est une banque universelle dont la mission est de fournir une gamme complète de services à tous types de clients. L'Union Bancaire Internationale est la banque de référence opérant en Tunisie. Il enrichit en permanence ses compétences en bénéficiant du soutien du groupe Société Générale dans la plupart des pays de Monde.

**1**. **Renseignement généraux concernant la banque** :

Dénomination sociale : Union International de Banques

Siège sociale : 65 AVENUE HABIB BOURQUIBA -1001-TUNIS

Téléphone : 71218010 – 71218069

Forme juridique : Société anonyme

Secteur : banque

E-mail : [uibcontact@uib.com](mailto:uibcontact@uib.com)

Site web : uib.com.tn

Exercice social : Du 1er janvier au 31 décembre de chaque année

Capital social : 196 000 000

Direction :

- MONDHER Ghazali : DG

-Alexandre  May mat : président du conseil d’administration

Nombre d’agence : 130 agences sur le territoire dont 30 agences dans la région du grand Tunis

Les sociétés apparentées :

- International SICAR : Société d’investissement a capital risque

-UIB Finance : Société Intermédiaire en bourse

-International de recouvrement de créances : Société de recouvrements de créances pour les comptes de tiers

**Logo :**



Figure : Logo <UIB>

**L’organigramme général de l’UIB :**

**Présidence**

**Direction général**

**Service Communication**

**Direction**

**Conformité et Risque**

**Direction**

**Ressources**

**Direction**

**Administratif et Financière**

**Direction**

**Opérations**

**Direction**

**Développement**

**Direction**

**Stratégie et RSE**

Figure : Organigramme général de l’UIB

**2- Historique de l'UIB :**

L’UIB est une banque commerciale prive en Tunisie , il existe depuis les années 1964 , elle fait partie du groupe société générale , l'un des premiers groupes bancaires internationaux , elle se caractérise par les opérations de financement internationale , son modèle est un modèle d'une banque universelle qui consiste a offrir une gamme complète de services a tout type de clientèle ( Grandes entreprises , PME, Professionnels ,Particuliers ...) .

Depuis les années 1986, la banque a connue un fort développement elle ouvre des agences dans l’ensemble du pays. Ainsi, en 2002 le groupe société générale acquiert 52 capitaux de L’ UIB .En effet, en 2003, la banque se caractérise par le lancement de chantiers de remise à niveau et le ciblant particulièrement l’informatique, la formation personnel, la rénovation de l’offre commerciale et l’assainissement financière de la banque .Durant la période 2004 et 2008 la banque a connue une augmentation de capital elle passe de 106 000 000 DT a 196 000 000 DT.

**3- l’activité de L’UIB :**

L’activité principale de l’UIB consiste généralement à collecter des dépôts et d’accorder les crédits des différents agents économiques, quelle que soit leur durée et leur forme elles comprennent aussi :

* Sécuriser les opérations de commerce international pour le compte des operateurs économiques ;
* Conseil et assistance en gestion de patrimoine, gestion financières, ingénierie financière et tous services destines à faciliter la création, la croissance et la restructuration d’entreprise ;
* Fournir aux clients et gérer les moyens de paiement ;
* Assurer un service de change et de caisse ;

1. **Organisation de l’agence UIB SILIANA :**

**1. L’organigramme de L’agence UIB SILIANA**

**Chef d’agence**

**Conseiller de la clientèle**

**Caissier**

Figure 3 : Organigramme de l’agence UIB\_Siliana

**2. Les tâches et les responsabilités dans chaque service :**

* Le chef d’agence:

- Réglementations d'importation et d'exportation.

- Superviser le travail de chaque employé.

- Recherche d'actualités commerciales

- Superviser toutes les opérations.

- Le responsable de l'agence est la première personne responsable de la confirmation des documents signés pour tous les documents.

- Il vérifie le fonctionnement du compteur et fait un rapport annuel.

* Caissier :

-Arrêtez la journée comptable.

- Commandes du compteur arrière en fin de journée.

- Remise des cartes et chèques.

- Définir des notes.

-Chargement ou déchargement DAB

- Chéquier de télé compensation.

* Conseiller à la clientèle :

- Gestion des prêts personnels.

- Ouvrir des comptes bancaires pour les clients qui souhaitent déposer des fonds.

- Fournir des relevés de compte bancaire et divulguer l'identité bancaire aux clients.

- Consultation des comptes.

**3. présentation des produits et services offerts par L’UIB:**

1. **Les services :**

L’UIB met à la disposition des clients divers services suivants:

**Les comptes bancaires :**

Les résidents tunisiens, personnes physiques capables, peuvent ouvrir un compte courant pour les dépôts à vue en dinars au point de vente. Ils peuvent ouvrir un compte courant au nom de la personne physique ou au nom de plusieurs personnes physiques après signature d'une facture de compte joint, qui fonctionne en deux temps :

* Signatures séparées
* Signatures jointe

Un comptes courants permet au client de:

* Retirer de l’argent ;
* Payer le cheque émis sur compte ;
* Transfert d’émission ;
* Virement ;
* Paiement en espèce ;
* Paiement par chèques ;
* Recevoir les envois de fonds ;
* Intérêts payables.

**Les comptes courants:**

Certains personnes morales en Tunisie peuvent ouvrir des comptes courants pour les dépôts revenants de leurs activité .il consiste d’un compte commercial.

**Le compte PLATINE** :

Il s'agit d'un compte de dépôt qui vous offre une tranquillité d'esprit et une flexibilité totales pour tous les types d'opérations bancaires. C'est un service premium pour les clients d'être un client privilégié de l'UIB.

**Le d’épargne Dari :**

Offrir aux clients une rémunération d'épargne intéressante pour bénéficier de prêts qui financent différents types d'investissements immobiliers dans des conditions spécifiques.

**Les compte d’épargnes KINZ:**

Il s'agit d'un compte d'épargne flexible et rentable qui peut être alimenté de différentes manières. Avec ce produit, le client peut économiser à son rythme et son argent peut être utilisé gratuitement. Le compte d'épargne KINZ propose un choix de supports de compte flexibles : livret ou carte.

**Les compte d’épargnes OMNIA :**

Il s'agit d'un produit d'investissement qui permet aux clients particuliers d'accumuler une épargne rémunérée dans le temps pour accéder à un crédit permettant de financer divers projets.

1. **Les opérations d’encaissement et de décaissement :**

**Versement :**

* Versement espèces :

Cette opération comprend le traitement des fonds à la banque par le titulaire du compte ou un tiers, on distingue :

Espèces versées par le client sur son compte auprès de l'agence.

* Espèces versées par des tiers aux clients de l'agence.
* Paiement par un titulaire de compte ou un tiers par un chèque en espèces versé au bénéficiaire à partir d'un compte ouvert auprès d'un établissement autre que l'émetteur : Cette opération consiste à déposer des fonds dans une banque sous une forme écrite appelée chèque, on distingue :
* Un chèque de règlement tiré par le client sur place pour son compte à l'agence.
  + Paiement hors site par chèque effectué par le client sur un compte ouvert dans une autre agence.
* Versement épargne :

Cette opération consiste à effectuer un dépôt sur un compte d'épargne et peut être effectuée par le titulaire du compte, effectuant des paiements institutionnels pour le bénéficiaire comme n'importe qui d'autre se trouvant intéressée.

* Versement d’effet commerce :

Cette opération comprend le remplissage du bon de livraison. Il existe deux cas, dans le premier cas, le remettant est client de la même agence bancaire.pas efficacement. Dans le second cas, l'expéditeur est client d'un autre établissement, auquel cas l'établissement destinataire rembourse son effet à l'échéance de vérification et doit verser à la banque de l'expéditeur le montant requis.

**Retraits :**

* Retirer de l'argent d'un compte d'épargne :

Si le titulaire du compte d'épargne veut retirer des fonds du compte, il doit présenter ce livret et la carte nationale d'identité au personnel du guichet qui remplira le formulaire de retrait, enregistrera l'opération et rédigera le mettre à jour le compte d'épargne.

* Retrait du compte courant :

Cette opération comprend tout type de retrait par chèque. Le rôle du caissier est de vérifier l'exactitude de la signature du client, l'existence du lieu et de la date de paiement, ainsi que le bénéficiaire chargé d'encaisser ce chèque.

**Les chèques** :

Un chèque est un moyen biblique de payer une autre personne en utilisant une ligne bancaire. Un chèque produit est un titre utilisé par un tireur pour effectuer un prélèvement total ou partiel au profit de lui-même ou d'un tiers et le créditer sur le compte du pneu. Il existe plusieurs types de chèques, les plus connus et les plus utiles sont :

- Chèque bancaire.

- Chèques barrés.

-Chèque certifié.

- Chèques endossés.

**Les Crédit :**

* Crédit EXPRESSO :

Il s'agit d'un crédit à la consommation polyvalent qui est accordé aux clients sans justificatif d'achat pour couvrir l'ensemble de leurs dépenses.

* Crédit AUTO :

Pour les particuliers souhaitant financer une voiture neuve ou d'occasion jusqu'à 3 ans.

* Crédit immobiliers :

Disponibles pour tous ceux qui souhaitent acheter une maison neuve ou d'occasion, construire ou rénover une maison ou même acheter un terrain.

**Les Produits :**

Il existe plusieurs types de produits dans UIB :

* UIB phone :

Affiche le solde du compte et le montant enregistré au cours des 5 dernières fois. L'abonnement UIB est gratuit pour les utilisateurs de Tunisie Télécom.

* MESSAGE :

Il s'agit d'un service qui informe les clients de l'état de leurs comptes de dépôt par SMS.

* Western Union :

C'est l'un des principaux services bancaires : pensez à un service de transfert d'argent depuis l'étranger pour des destinataires en Tunisie, un service fiable, rapide, facile, sécurisé et gratuit.

* Les produits monétiques :

Les produits de paiement principalement basés sur les cartes bancaires électroniques sont les suivants :

* VISA Electron :

Il s'agit d'une carte qui permet les retraits et les achats auprès des commerçants dans les limites d’un plafond d’utilisation.

* OXEGENE :

La Carte OXEGENE est une carte de retrait et d'achat qui permet à son titulaire d'utiliser des avances sur revenus mensuelles.

* Mastercard :

Les cartes nationales et internationales permettent les retraits et les achats chez les commerçants en Tunisie et à l'étranger.

* SAFARD CARDE :

Il s'agit d'une carte internationale de retraite et de paiement que les clients peuvent utiliser exclusivement à l'étranger pour bénéficier d'une indemnité de déplacement annuelle.

* KIT :

Le KIT est un produit regroupant plusieurs produits et services bancaires de la catégorie banque au quotidien vendus indissociablement à un tarif mensuel unique.

**Bancassurances :**

* Assurance JOKER :

Le JOKER est une assurance qui protège le client contre la perte ou le vol de ses cartes et chéquiers, avant même qu'il ne s'y oppose.

* Assistance voyage :

L’Assistance voyage est un produit de bancassurance qui incite ses souscripteurs à se prémunir contre les aléas qui pourraient leur arriver lors d'un voyage à l'étranger, avec de multiples garanties.

**Conclusion :**

Ce chapitre a été consacre a la présentation de la banque et de son environnement. Nous avons présenté le système bancaire tunisien et ses composantes, introduisant ainsi l'institution UIB SILIANA et mettant en avant ses différents produits

**Chapitre 2 :** Les tâches effectuées et observées au sein de l’agence UIB Silia**na.**

Lors de mon stage à l'Union Bancaire Internationale, j'ai eu l'opportunité d'explorer différentes missions qui m'ont permis d'appréhender le monde du travail bancaire et de développer mes compétences professionnelles.

Dans ce chapitre, je décrirai ce que j'ai observé et les tâches que le personnel de la banque accomplit au sein de l’institution, et présenter les trois taches que j’ai effectuées.

**Section 1: Les tâches observées :**

Les activités de l'agence se résument en trois activités principales, à savoir l’octroi de crédit, l'ouverture de compte et les opérations de contrepartie.

1. **Procédures de crédit :**

La procédure d'attribution des crédits se déroulera dans des conditions bien précises. De plus, le dossier de crédit doit être structuré à travers un ensemble de documents.

1. **Conditions nécessaires à l'octroi de prêts aux salariés de longue durée du secteur privé :**

Les employés du secteur privé doivent répondre aux critères suivants :

-Salaire résidence

-Posséder au moins 3 mois de qualifications bancaires.

-Propose un salaire entre 500 DT et 600DT.

**2) Conditions nécessaires à l'octroi de prêts aux agents de longue durée du secteur public**

En général, les travailleurs du secteur public sont tenus de tenir compte des conditions suivantes :

-Obtenez un compte courant.

-Posséder au moins un mois de diplôme bancaire.

-Bénéficiez d'un salaire minimum de 450DT.

**3)Le dossier de crédit :**

Un dossier de crédit est un document qui contient plusieurs données sur la situation financière d'un client. Il peut définir et comprendre le niveau d'endettement du client, mais aussi s'il sera en mesure de rembourser la dette à son échéance.

Tous les dossiers de crédit doivent contenir les documents suivants :

-Fournir un formulaire de crédit.

-Détenir une copie de la Carte d'Identité Nationale CIN.

-Mettre en place une copie de la facture.

-Fournir trois fiches de paie pour les employés du secteur privé.

-Créer une masse salariale unique pour le public.

-Avoir une preuve d'emploi.

-Fournir des notes de crédit.

-Il existe un relevé de compte client.

-Développer des formulaires de recherche de crédit.

-Soumettre un formulaire de décision.

-Élaborer un tableau de calcul du ratio d'endettement.

-Détenir un certificat de pension.

**4) Le processus d’octroi d’un crédit :**

Le crédit peut être un élément essentiel lorsqu'il est utilisé dans le cadre d'un plan de financement global. Ainsi, le crédit permet d'atteindre des objectifs à moyen et long terme.

Dans une agence bancaire, les différentes étapes de décaissement d'un crédit sont les suivantes :

-Le reçu du client et préciser les conditions liées à l'accréditif tel que conseillé par la banque.

-Vérifier que les transferts salariaux sont constants.

-Vérifiez les caractères exclus.

-Valider la capacité de remboursement du client en simulant le tableau de calcul du ratio d'endettement disponible.

-Suggérer une période de crédit et une date d’expiration appropriée à la situation du client.

-Élaborer des synthèses en faisant des commentaires sur des documents en identifiant des logiciels de recherche de crédit

**5) Les cas d’avis possible :**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Titre En cas d’avis favorable** | **En cas d’avis défavorable** |
| Fournir la version LC dès réception de la décision, puis justifier le tarif et le premier délai.  - Contactez le client et informez-le que les documents contractuels doivent être vérifiés et signés.  - Développer l'assurance-vie à travers ce système.  - Présentation des frais d'installation en fonction des débits en compte.  - Recevoir un document signé par le client avec un cachet de signature et un cachet approuvés.  - Vérifier l'intégrité des soumissions des clients.  - Transmission au gestionnaire habilité émetteur pour signature.  -Procédures de déverrouillage électronique.  - Le conseiller clientèle débloque les fonds sur le compte client. | Le cas d’avis défavorable est liée a :  -La demande d’un montant de remboursement est très élevée.  -Avoir un compte client récent ou nouveau.  -Le client travaille dans le secteur privé avec certains risques.  -En cas d'avis défavorables, nous traiterons comme suit :  -Communiquer la décision de refus au conseiller clientèle.  -Aviser le client que sa demande de crédit a été refusée.  Dépôt de dossier de crédit |

*Tableau 1: les cas d’avis possibles*

1. **Le guichet :**

**1) Les gestionnaires de trésorerie effectuent souvent plusieurs tâches, telles que :**

• Supervision des journées comptables.

• Rédaction et révision de chapitres internes.

• Saisir les dossiers scolaires.

• Vérifiez les chèques et factures impayés.

• Confirmation des transactions d'investissement.

• Surveillance des cartes, codes et chéquiers.

• Contrôle et alimentation du distributeur.

• Vérifier les besoins de l'institution en dinars et devises étrangères.

• Signaler les erreurs de registre et de distributeur.

• Dépôt de jour fiscal sur GED.

* **Les taches effectuées par les chargées d’accueil :**

Les charges d’accueil déterminent diverses taches dont notamment**:**

1. **Les opérations en espèces :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Dinars Tunisien** | **Devises** |
| **-**Retrait espèces.  -Versement espèces.  -Change espèces | Achat devises.  -Ventes devises.  -Retraites devises.  -versement devises.  -Change espèces en devises. |

*Tableau 21: les opérations en espaces*

1. **Les opérations par chèques:**

* **Les transactions par chèque sont les suivantes :**

Paiement par chèque :

-Chèque place.

- Chèques hors place.

- Versement effet.

1. **la typologie des virements dont notamment:**

* Il existe différents types de virements dont notamment **:**

**-**Déplacez-vous au même endroit.

- Déplacez-vous vers un autre emplacement.

- Transferts multiples.

-Transfert à l'étranger.

**Section 2: Les tâches effectuées :**

Au cours de mon stage j’assiste et j’exerce les tâches de l'agence qui se résument en trois activités principales :

1. **OLCOM – WORKFLOW (L’ouverture des comptes) :**

**1) Les étapes suivantes sont utilisées pour ouvrir un compte dans des circonstances normales et standard :**

-Créer une proposition de fichier client sur delta.

-Vérifier que le lien conseillé lui a communiqué les documents requis pour ouvrir un compte.

-Le conseiller de Delta crée le compte et transmet le numéro de compte au client.

-Le processus par lequel un consultant crée la demande d'un client pour un outil.

-Transférer le dossier au responsable d'agence pour vérification.

**2) Les étapes de l’OLCOM :**

* Pour ouvrir un compte, nous devons suivre ces étapes :

-Le client fournit à l'agence les documents importants nécessaires à l'ouverture d'un compte.

-Créer et fournir le RIB au client côté conseiller du compte delta.

-Créez une demande d'ouverture de compte sur l'outil OLCOM.

-Scannez les fichiers et ajoutez-les à la requête créée sur OLCOM.

* Ces Documents sont:

-Etablir une Carte d'Identité Nationale CIN.

- Élaboration de documents KYC.

- Présentation de la convention d'ouverture de compte.

-Justificatif de domicile, c'est-à-dire facture d'électricité.

- Fournir une preuve d'activité.

- Détermination des échantillons de signature.

- Exécuter les impressions liées aux paiements minimums.

- Il y a une capture d'écran LABO en ligne.

- Il y a une capture d'écran OCR.

-Demande de vérification du directeur d'agence via l'outil OLCOM.

-Ouvrir l'archive du fichier.

**3) Le contrôle des dossiers de crédit :**

**a)le contrôle des dossiers de crédit suit généralement plusieurs étapes :**

-Débloquer des crédits.

-Préparer des copies de tous les documents du dossier.

-Envoyez l'original au siège par courrier recommandé.

-Des copies sont archivées dans les archives de l’agence.

**b)Un cas pratique d’un dossier de crédit immobilier:**

A l'UIB, les crédits sont variés, Le dossier de crédit doit contenir des documents :

-Dossier de crédit.

-Copie de la Carte d'Identité Nationale CIN.

-Paie.

-Certificat de droits d'utilisation.

-Notes de crédit.

-Extraits de comptes clients.

-Formulaire d'étude de crédit.

-Une table de calcul des ratios d'endettement.

-Salaire par prélèvement automatique.

-Une copie de l'assurance-crédit.

**4) Le GED des journées comptables :**

GEB est un logiciel qui comporte le regroupement de toutes les journées comptables réalisées chaque jour pour faciliter la supervision du siège.

**a)Les étapes de GED journées comptable :**

Effectuez plusieurs étapes pour le regroupement des jours comptables. En effet, c'est **:**

--Imprimer la page de séparation.

-Scanner la journée comptable.

-Envoyer au responsable de l’agence pour la validation.

-Archiver la copie du jour en cours à l'agence et envoyer la date originale originale au siège.

* **-Les composantes d’une journée comptable :**

Une journée comptable est composée de :

-Préparez une déclaration de contrôle sommaire pour la journée comptable.

-Détermination des opérations de retrait et de paiement.

-Déterminer le retrait des fonds en devises étrangères et en dinars.

-Vérifier les transactions.

-Prise en compte de l'approbation des chapitres internes.

-Contrôler les impayés.

-Suivi de la trésorerie.

-Chèque de remise.

-Il existe d'importants journaux opérationnels.

-Créer des relevés de compte excédentaires.

-Etablissement d'un état de notification obligatoire de liste d'actions.

-Présentation des bordereaux de transfert émis.

-Contrôle des ordres de transfert.

-Préparer les rapports d'opérations non autorisées aux principaux caissiers des agences Siliana.

**Conclusion:**

Un stage dans un établissement bancaire est considéré comme une expérience suffisante et m'a beaucoup apporté tant sur le plan théorique que pratique. Personnellement, cela m'a permis d'enrichir mes connaissances et d'appliquer mes recherches à ma carrière. En fait, j'ai eu l'opportunité d'avoir une expérience acceptable et profitable. En effet, le modèle de travail m'a permis de voir le modèle de fonctionnement de ce type de micro-finance et les points forts des différents travaux au sein de l'agence bancaire.

Dans le chapitre suivant, nous entrerons dans une étape intéressante en présentant les performances, les typologies, les méthodologies et les modèles d'évaluation pour mesurer l'incertitude des performances.

**Chapitre 3 :** L’effet de l’incertitude de la politique économique sur la performance de l’UIB Siliana

**Section 1 : Le concept de l’incertitude de la politique économique**

1. **L’identification de notion l’incertitude de la politique économique :**
2. **L’identification de l’indice de mesure l’incertitude de la politique économique :** L'indice EPU est une mesure du niveau d'incertitude associé à la mise en œuvre des politiques économiques à travers les médias, la réglementation fiscale et les écarts par rapport aux prévisions des économistes. L'Examen Périodique Universel permet à la première méthode primitive d'estimer les niveaux d'incertitude et les comparaisons entre les pays et les grands événements économiques et géopolitiques.
3. **L’identification de la notion de la performance :**
4. **Définition :**

Lorsque l'on s'intéresse aux processus décisionnels, la notion de performance occupe une place centrale. D'une manière générale, la performance est le fait qu'un objectif fixé soit atteint de manière pertinente. En d'autres termes, c'est une combinaison d'efficacité et d'efficience. En termes simples, la performance d'une organisation est sa capacité à atteindre ses objectifs préalablement identifiés. Le concept de performance intègre le terme efficacité, qui signifie la perspicacité qui prend et guide l'action jusqu'à son achèvement. La performance consiste à obtenir un résultat en fonction de l'objectif envisagé. Au sein de l'entreprise, les objectifs doivent être ;

- En cohérence avec la stratégie de l'entreprise.

- Préalablement déterminé et mesurable.

- Suivi des résultats du plan.

1. **La typologie de la performance :**

Différentes évaluations de la performance d'une organisation dépendent des participants : clients, employés, actionnaires, gestionnaires et prêteurs de fonds, car ils ont des objectifs différents à atteindre

Pour cela on distingue entre **:**

|  |  |
| --- | --- |
| **La performance externe** | **La performance interne** |
| **-** Il se concentre sur les acteurs qui ont une relation contractuelle avec l'organisation.  - Dépend principalement des actionnaires et des aspects financiers.  -- Il se concentre sur les résultats actuels ou potentiels d'intérêt dans la génération et la communication d'informations financières. - Il génère une analyse financière des grands équilibres et initie auprès des différentes parties prenantes. | . Elle concerne principalement les acteurs internes de l'organisation.  - Il s'adresse aux managers et couvre les procédures de valorisation des résultats par les ressources de l'organisation.  - Elle est intéressée à fournir les informations nécessaires à la prise de décision et à l'élaboration d'un plan d'action. |

*Tableau 22: les opérations en espaces*

Au cours de l’institution bancaire, on distingue entre trois conceptions concernant le concept de la performance **:**

1. **La performance financière :**

La performance financière est définie comme la capacité d'une entreprise à manipuler sa façon de faire des affaires, c'est-à-dire la façon dont l'entreprise substitue les intrants aux extrants de la manière la plus possible. Cette performance se reflète donc dans le fonctionnement de l'entreprise. Des stratégies sont élaborées, communiquées et des objectifs fixés, dans le respect de tous les moyens humains, matériels et financiers disponibles, avec une planification bien documentée aux niveaux logistique et financier.

1. **La performance organisationnelle:**

Selon la définition de Kalika de la performance organisationnelle comme une mesure directement liée à la structure organisationnelle, plutôt qu'une mesure liée à ses éventuelles compétences sociales ou économiques, l'acteur démontre l'efficacité organisationnelle en identifiant quatre éléments :

- Respecter les structures formelles.

- Tenir compte de la relation entre les services.

-l’appréciation de la qualité de circulation de l’information.

-la mise mis en évidence de la performance de structure.

1. **La performance opérationnelle :**

La performance opérationnelle inverse la capacité d'une entreprise ou d'une équipe à utiliser au mieux les moyens et les ressources pour atteindre des objectifs sur une période donnée. La

Performance opérationnelle est idéale lorsque les objectifs les plus élevés sont atteints avec un développement minimal des ressources.

Autres types de performance selon Lallé1992, comme la performance économique, technique, managériale, commerciale et sociale **:**

**d.La performance économique :**

La performance économique montre que celle-ci est générée par la réduction des coûts en augmentant le chiffre d'affaires, les bénéfices, la rentabilité des investisseurs et leur produit net. Ce type de performance est évalué selon deux composantes :

- Une composante court terme, mesurée par des indicateurs de résultats immédiats obtenus avec une considération particulière des activités de l'entreprise.

- Un volet moyen-long terme qui vise à créer des cibles potentielles liées à des actions ayant un impact positif dans le futur : la mise en avant des ressources humaines, les nouvelles technologies ou les innovations produites.

**e. La performance sociale :**

Selon Bayed 1992, la performance sociale fait référence au degré auquel les individus impliqués dans la vie d'une organisation sont satisfaits de ses diverses exigences, affectant les conditions de travail au sens le plus large. Le niveau de performance sociale est lié aux conditions de travail des salariés et aux actions entreprises par les entreprises pour les faire évoluer.

En effet, la performance sociale s'obtient en réduisant les événements susceptibles de mettre en péril le fonctionnement de l'entreprise, pouvant affecter six domaines d'activité : les conditions de travail, l'organisation du travail, les systèmes de communication et de coordination, la présence de systèmes d'information formels et informels , analyser la Gestion du temps de la charge de travail, formation en adéquation avec les exigences de l'entreprise et les attentes du personnel et implantation dans les lieux stratégiques.

**f. La performance technique :**

Dans la littérature moderne, la performance technique est définie comme la manière dont une entreprise utilise parfaitement les ressources disponibles, le degré d'innovation dans les systèmes de gestion, les processus de production et les produits et services finaux eux-mêmes. La performance technique repose donc sur deux facteurs : les facteurs humains et les facteurs techniques. En fait, les entreprises doivent augmenter leur rentabilité, augmenter leurs niveaux de ventes et augmenter leur productivité en produisant plus de produits à moindre coût et en utilisant les mêmes tarifs et capitaux. En effet, ce type de performance est évalué selon plusieurs critères :

- les observations techniques et revues périodiques, les innovations issues d'informations et de formations sur les innovations et les projets,

- Ajuster régulièrement l'organisation et les procédures en fonction de l'avancement de l'entreprise et du projet

1. **La performance managériale** :

Firoui 2001 considère que la performance managériale fait référence à la capacité des managers à allouer du temps, et a la meilleure coordination entre les trois éléments principaux que sont l'esprit de concept, la capacité exécutive, la médiation et la gestion des conflits.

De plus, cette performance fait référence à la capacité des managers et des équipes de direction à atteindre des objectifs prédéfinis. Noter La gestion des finances tient compte de l'existence de cinq critères, tels que :

-Direction des subordonnés : synchronisation, développement, aide, autorité, pouvoir, etc.

-Le Leadership.

-Gestion des Ressources Humaines : Gestion des processus et des équipes.

-Autres compétences : maîtrise de soi, relative objectivité, énergie et adaptabilité.

-Insérer une nouvelle technologie ou une innovation de produit.

1. **La performance stratégique :**

Dans la structure organisationnelle moderne, la performance stratégique est considère une objective primordiale. En effet, l’entreprise doit designer des objectives stratégiques envisagées tel que le développement de la qualité des produits, le suivi d’un marketing original ou l’utilisation d’une technologie de production plus efficace .Par la suite, le souci d’une organisation c’est de la communication de ses objectives opérationnelles afin de profiter d’une performance stratégique .Donc elle dépend a :

-L’aptitude à remettre en charge les avantages stratégiques acquis

-L’identification d’un système de volonté qui vise le long terme

-L’aptitude de l’entreprise à adopter un avantage compétitif durable

-L’habilite de l’entreprise à maitriser des sources de valeurs créatrices de marges

-L’idéalisation a tous les states de l’entreprise

1. **La performance commerciale :**

La performance commerciale est considérée comme la capacité d'une entreprise à répondre aux exigences des clients en démontrant des produits et des services qui répondent aux besoins des consommateurs. Dans ce cas, l'objectif de l'entreprise est la satisfaction des

Attentes des clients pour tenir compte des stratégies des concurrents et assurer une meilleure préservation et un meilleur contrôle des parts de marché. Pour analyser ce type de performance, plusieurs métriques doivent être utilisées, telles que :

- part de marché

- satisfaction du client

- Fidélité du consommateur

- Rentabilité par client, par produit, par marché, etc.