

Présentation de la Caisse Centrale: activités et particularités



De nombreux services internes contribuent au bon fonctionnement de la Banque: l'un d'entre eux est la Caisse Centrale.

Afin de mieux comprendre le rôle crucial de cet élément moteur auprès de nos clients, mais aussi auprès de l'ensemble de notre réseau de Succursales et d'Agences, nous avons demandé à Liliana Plevrakis de répondre à quelques questions.

Liliana Plevrakis

*Substitut Responsable de la Caisse Centrale,
Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA*

Pouvez-vous nous expliquer en quoi consistent les principales activités de la Caisse Centrale?

La Caisse Centrale s'adresse à deux types de cibles: une cible externe (les clients ou passants qui se rendent au guichet) et une cible interne (les Succursales et Agences présentes dans toute la Suisse, pour lesquelles elle agit en tant que *cash center*¹).

Voici ses différentes activités:

- *Approvisionnement en numéraire*: la Caisse Centrale approvisionne les caisses des différentes Succursales et Agences en billets de banque et en métaux précieux nécessaires aux opérations quotidiennes. En cas de besoin, elle s'approvisionne également par le biais d'un *cash center* externe. Pour pouvoir commander la quantité appropriée, il faut tenir compte du *plafond* d'assurance (stock de liquidités maximum à respecter) et des demandes particulières des clients.
- *L'apurement (ou contrôle de la trésorerie)*: il consiste à compter le stock de billets physiquement détenus dans le coffre-fort et à le comparer ensuite avec les totaux figurant dans les registres comptables.
- *Gestion des billets «usés» (endommagés² ou trop usés pour être réutilisés)*: la tâche de la Caisse Centrale (et de tous les guichets) est de les retirer, afin d'éviter de les remettre en circulation. Si le billet «usé» est encore valable, le caissier le retire et verse le montant correspondant sur le compte du client.
- *Gestion et contrôle externalisés des Bancomats*: certains Bancomats sur le territoire sont gérés en notre nom par une société externe. La Caisse Centrale a pour mission de vérifier leurs stocks et leur bon fonctionnement, ainsi que de signaler toute anomalie.

¹ *Cash center*: fournisseur de billets et métaux précieux.

² Un billet endommagé est un billet déchiré ou auquel il manque un morceau – l'important est qu'il soit au moins aux 2/3 intact.

Que signifie AKT?

Quelle est la différence entre les guichets et la Caisse Centrale?

Par rapport à un guichet ordinaire, dans le coffre duquel le caissier peut puiser librement, l'AKT³ est une sorte de Bancomat dans lequel le caissier dépose ou retire la somme demandée par le client, dans les coupures souhaitées. Cette machine est généralement utilisée, d'une part, dans les endroits où le guichet du caissier ne dispose pas de barrières séparatrices (par exemple, une vitre pare-balles) et, d'autre part, compte tenu de la lourdeur accrue de la procédure de retrait, dans les lieux où le volume de transactions est relativement faible. Les guichets des Succursales et Agences se distinguent de la Caisse Centrale par le type de clients servis (exclusivement externes) et par le *cash center* de référence (justement représenté par la Caisse Centrale).

L'activité de la Caisse a-t-elle évolué dans le temps? Si oui, de quelle manière?

Plutôt que d'utiliser le terme «évolution», je parlerais de «changement». En effet, depuis quelques années, l'activité du caissier n'est plus seulement liée aux opérations de caisse classiques (retraits, versements, opérations de change, etc.), mais aussi à la résolution de problèmes. Compte tenu de tous les (plus ou moins) nouveaux supports que les clients sont amenés à utiliser (y compris les services bancaires en ligne et les cartes de débit et crédit), nous, caissiers, sommes de plus en plus sollicités. En outre, les clients viennent également au guichet pour poser les questions les plus diverses. Ainsi, si les opérations classiques ont diminué, la demande de conseils de base, elle, a augmenté: les activités d'assistance/de service à la clientèle sont bel et bien à l'ordre du jour.

2

Selon vous, comment les facteurs suivants ont-ils affecté les opérations de caisse?

- *Introduction de l'euro (1^{er} janvier 2002)*: à l'époque, je n'étais pas encore au service du guichet, mais je suppose qu'avant, avec la présence de plusieurs devises, la gestion des billets physiques et de la caisse était plus complexe, de même que le contrôle des stocks.
- *E-banking*: il ne fait aucun doute que cet instrument a modifié le volume du trafic des paiements effectués au guichet. Alors qu'auparavant, les virements et les paiements postaux se faisaient exclusivement à la caisse, aujourd'hui une grande partie des transactions est réalisée en ligne/de manière dématérialisée. Il en va de même pour la consultation des transactions et le téléchargement de documents: le client est plus autonome. Ce n'est pas seulement l'e-banking, mais tous les supports ayant limité l'utilisation de l'argent liquide (par exemple les cartes de débit et crédit) qui ont eu une incidence sur le nombre de transactions en espèces.
- *Covid*: la pandémie a eu un fort impact sur l'affluence. Avant 2019, un certain nombre de clients étaient réticents à utiliser les supports informatiques disponibles (tels que l'e-banking), préférant se rendre au guichet, mais l'introduction des mesures anti-Covid les y a obligés: ils s'y sont habitués, ce qui a ainsi entraîné une réduction de l'affluence au guichet.

³ AKT: Automatischer Kassentresor.

Certains affirment que travailler au guichet est un bon «exercice» pour tous ceux qui sont en contact avec les clients: pourquoi, selon vous?

Tout d'abord, parce que l'on se retrouve chaque jour «en tête-à-tête» avec différents clients et que l'on est confronté à leurs attitudes ou besoins les plus divers. Le caissier doit donc être capable de comprendre les besoins de la clientèle et d'y répondre de manière appropriée; cela requiert des compétences relationnelles, qui découlent de l'expérience, mais aussi de prédispositions personnelles.

Parmi les autres aspects fondamentaux, on trouve la concentration, la promptitude à agir et la réactivité. En outre, compte tenu des différentes questions posées par les clients, pour pouvoir apporter une solution ciblée ou s'adresser à la personne la plus apte à le faire, le caissier doit connaître les produits et services bancaires, mais aussi la structure de sa propre entreprise.

Enfin, le caissier a une grande responsabilité individuelle dans la gestion et le traitement des valeurs qui lui sont confiées. Un moment de distraction peut entraîner des erreurs, parfois très graves.

Pourquoi le rôle du caissier est-il central pour la Banque?

Parce que le caissier est la première personne que vous rencontrez lorsque vous vous rendez physiquement à la banque. Un premier contact réussi permet, d'une part, de fidéliser les clients existants et, d'autre part, de donner une image positive de BPS (SUISSE) à des clients potentiels. Tout comme les opérateurs du Call Center, les guichetiers travaillent en première ligne pour la banque.

En outre, les guichetiers sont chargés de recevoir et de traiter les éventuelles réclamations. Là encore, il est essentiel d'adopter la bonne attitude (savoir écouter et être proactif) et de pouvoir transmettre le message à la personne appropriée.

3

Une petite indiscretion, comment reconnaître un faux billet?

Un faux peut être identifié grâce à la couleur, la taille, les parties en relief, l'épaisseur du papier, le filigrane, etc.

Au cours de la formation, les caissiers sont confrontés à ce type de billets, mais ce n'est qu'avec l'expérience qu'il devient plus facile de les reconnaître. Il existe toutefois des machines à compter l'argent qui permettent de détecter les billets suspects – il revient alors de nouveau au caissier de vérifier s'il s'agit bien d'un billet suspect ou simplement d'un billet trop usé. Évidemment, il n'est pas toujours facile d'avoir une certitude absolue. En cas de doute, le billet est envoyé au bureau de la sécurité, qui le vérifie auprès des autorités compétentes.

Une formation spécifique est-elle nécessaire pour exercer le métier de caissier?

Oui, une formation est nécessaire. D'une part, pour apprendre les aspects techniques (compter les billets, reconnaître les billets suspects, utiliser les programmes informatiques, etc.) et, d'autre part, pour acquérir des notions bancaires ainsi que pour connaître les bureaux et processus de l'établissement. En effet, le caissier est l'un des premiers interlocuteurs des clients et, par conséquent, il doit être en mesure de fournir des conseils

de base dans plusieurs domaines. Enfin, il y a aussi des formations très importantes liées à la sécurité (gestion des alarmes et des coffres-forts, utilisation des issues de secours et des extincteurs, etc.).

Comment pensez-vous que la profession évoluera dans les années à venir? Pensez-vous que le caissier devra accomplir des tâches nouvelles, plus nombreuses ou différentes?

Aujourd'hui, la tendance est à la suppression des guichets physiques, pour favoriser l'utilisation des Bancomats et des différents supports numériques et informatiques. Cependant, notre institution n'a pas l'intention de suivre cette tendance à la lettre et maintient les guichets là où elle estime qu'ils représentent une valeur ajoutée pour le client.

Quant à la profession, elle va certainement se développer. L'évolution vécue ces dernières années se consolidera: le caissier sera de moins en moins un simple exécutant de transactions, mais endossera de plus en plus un rôle actif d'accompagnement et de conseil du client, dans le cadre de la résolution de problèmes.

Pour conclure, quel a été votre parcours avant d'occuper votre poste actuel?

Après une licence en Sciences de la communication, mon parcours a commencé en 2007 à BPS (SUISSE) dans le domaine du Product Management, où je me suis familiarisée avec les produits et services de la Banque. Ensuite, j'ai également acquis de l'expérience au Front. Pendant cette période, j'ai suivi des cours ciblés et assisté des conseillers Retail. Ce que j'ai appris dans ces domaines m'a été très utile lorsque j'ai commencé à travailler au guichet en 2009.

4

Éditeur

Banca Popolare di Sondrio (Suisse) SA

Via Maggio 1
CH-6900 Lugano
Tel. +4158 855 31 00
Fax +4158 855 31 15

Call Center 00800 800 767 76
contact@bps-suisse.ch
www.bps-suisse.ch/fr

Avertissement

La présente publication est émise par le service de conseil en investissement de la Banca Popolare di Sondrio (SUISSE). Les «Directives visant à garantir l'indépendance de l'analyse financière» de l'ASB ne s'appliquent pas ici.

Ce document ne constitue pas un conseil juridique ou fiscal, une offre ou une invitation à souscrire des actions. Il ne remplace en aucun cas les conseils qu'il est nécessaire de requérir auprès d'un expert avant de prendre toute décision d'investissement ou de désinvestissement, concernant les risques associés aux instruments financiers, les objectifs, la situation financière ou les besoins de l'investisseur. Il incombe donc à l'investisseur de contacter son conseiller financier et de consulter la brochure de l'ASB intitulée «Risques particuliers dans le commerce de titres», qu'il est possible d'obtenir gratuitement auprès de n'importe quelle banque.

Le service de conseil en investissement de la Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) s'efforce de garantir la fiabilité de ses sources d'informations. Il ne peut toutefois pas garantir que les informations contenues dans le document sont exactes, fiables et complètes. Par conséquent, la Banque décline toute responsabilité quant au niveau d'actualisation, d'exactitude et d'exhaustivité des contenus. Toute opinion exprimée dans la présente publication est susceptible de faire l'objet de modifications sans que ses destinataires en soient spécifiquement notifiés.

Les cours et les valeurs communiqués sont donnés à titre indicatif et ne sont pas représentatifs du prix/cours réel. La Banque décline toute responsabilité pour tout éventuel dommage, y compris un manque à gagner, résultant de l'utilisation des informations contenues dans le document. Les performances passées ne constituent ni une promesse ni une garantie de performances futures. La valeur et les revenus des investissements détenus peuvent fluctuer en fonction des conditions du marché et des taux de change; l'investissement peut entraîner des pertes ou des diminutions de capital.

Les services et produits financiers décrits dans cette publication ne peuvent en aucun cas être proposés aux personnes relevant d'une juridiction qui limite ou interdit leur offre.

Il est interdit de reproduire et/ou distribuer, que ce soit en partie ou en totalité, le contenu de ce document sans l'accord préalable de la Banca Popolare di Sondrio (SUISSE).

Publié en décembre 2023