



**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche  
Scientifique**

**Institut Supérieur des Etudes Technologiques de Nabeul**

---

**Département Des Sciences Economiques et Gestion**

# **Rapport de Stage d'initiation**

**Entreprise d'accueil :**



**BANQUE INTERNATIONALE ARABE DE TUNISIE**

**Période Du Stage : DU 10/01/2023 AU 02/02/2023**

**Elaboré par : Ben Abdallah Eya**

**Encadré par : Mr Zarrouk Anis**

Année universitaire: 2023/2024



**BIAT**

**Rapport**  
*De Stage*  
**2024**



**بنك تونس العربي الدولي**  
BANQUE INTERNATIONALE ARABE DE TUNISIE

# Remerciements

*Je tiens tout d'abord à remercier l'Institut supérieur des études technologiques de Nabeul de m'avoir permis de découvrir la vie professionnelle.*

*Je suis reconnaissant à l'ensemble des cadres et des personnels de la **BIAT** pour votre accueil et votre professionnalisme lors de mon stage d'initiation, J'ai eu l'opportunité de découvrir un monde passionnant et diversifié, et j'ai appris beaucoup de choses sur le secteur bancaire, Je tiens particulièrement à remercier mon encadreur, **Mr Zarrouk Anis** pour leur précieux accompagnement et leurs conseils avisés.*

*Je tiens à exprimer ma gratitude à **Mme Soumaya, Mme Mayssa** et **Mr Ramzi** pour leur contribution à ma formation et à mon intégration. Leur accueil chaleureux et leur soutien constant m'ont permis de me sentir à l'aise et de m'épanouir dans mon stage. Ce fut une expérience unique et enrichissante, et je suis très reconnaissant de l'opportunité qui m'a été donnée.,*

*Je vous souhaite à tous une bonne continuation.*

*Ben Abdallah Eya*

## Table des matières

<i>Introduction générale</i> .....	6
<b>Chapitre 1 : Présentation Générale De la banque Internationale Arabe de Tunisie (BIAT)</b> .....	7
I. <b>Présentation Générale de la banque</b> .....	7
1. La banque en générale .....	7
2. Présentation de la BIAT .....	7
a. Historique .....	7
b. Fiche signalétique du BIAT .....	10
II. <b>Présentation d'équipe d'accueil</b> .....	11
1. Présentation du contrôle des dépenses .....	11
a. Définition .....	11
b. Rôle chef d'agence bancaire .....	11
c. Rôle du caissier en banque .....	12
2. L'organigramme hiérarchique d'équipe d'accueil .....	13
<b>Chapitre 2 : Les services offerts par la banque et les différents Tâches</b> .....	14
I. <b>Les services offerts par la banque</b> .....	14
1. Les espèces : pièces métalliques ou billets de banque .....	14
a. Les chèques .....	14
b. Le virement .....	15
II. <b>les différentes tâches effectuées</b> .....	16
1. Les différentes tâches effectuées dans une agence bancaire .....	16
a. Accueil et conseil client .....	16
b. Opérations bancaires .....	16
c. Types de comptes bancaires .....	17
<i>Conclusion générale</i> .....	18



## Liste Des Figures

Figure 1 : Les activités de la banque en générale .....	7
Figure 2 : Siege Banque Internationale Arabe de Tunisie .....	8
Figure 3 : WESTERN UNION .....	9
Figure 4 : La filiale BIAT en FRANCE .....	10
Figure 5 : Chef d'agence Bancaire .....	11
Figure 6 : Caissier en Banque .....	12
Figure 7 : Un Carnet De Chèque .....	14
Figure 8 : Remise De Chèques .....	15
Figure 9 : Ordre de Virement .....	15

## Liste Des Tableaux

Tableau 1 : Classement des Banques Cotées en terme de PNB en 2011 .....	8
Tableau 2 : Profil Société de BIAT.....	9

## Introduction Générale

Une banque est une institution financière qui offre une gamme de produits et services financiers, tels que des comptes courants, des comptes d'épargne, des prêts, des placements et des services de paiement. Les banques jouent un rôle important dans l'économie en facilitant les transactions financières et en fournissant des capitaux aux entreprises et aux particuliers.

Toutefois le stage constitue un élément indispensable pour l'achèvement de notre formation c'est pourquoi j'étais affectée à la banque Internationale Arabe de Tunisie (BIAT).

J'ai effectué un stage de 23 jours dans le Département des Opérations Bancaires de la BIAT, du 10 janvier 2024 au 02 février 2024. Pendant ce stage, j'ai participé à plusieurs tâches.

Dans la première partie de ce rapport, je présenterai la banque internationale arabe de Tunis (BIAT). Dans la deuxième partie, je décrirai les tâches que j'ai effectuées et celles que j'ai observées pendant mon stage.

# Chapitre 1 : Présentation Générale de la Banque

## Internationale Arabe de Tunisie «BIAT»

### Introduction:

Ce chapitre s'intéresse à la présentation générale de la BIAT. Il traite successivement Sa présentation, Son historique, sa fiche signalétique, son organigramme et son description de La structure concernée par Le stage.

## I. Présentation Générale de la Banque.

### 1. La Banque En Générale.

Une banque est une institution financière dont le rôle principal est de fournir des services financiers et bancaires à ses clients. Ces services peuvent varier, mais ils incluent généralement des activités telles que la réception de dépôts, l'octroi de crédits, la gestion de comptes, le change de devises, et d'autres services financiers.



Figure 1 : Les activités de la banque en générale

### 2. Presentation de la BIAT.

#### a. Historique.

La Banque internationale arabe de Tunisie (BIAT) a été créée en 1976 par la fusion des succursales locales de la Société Marseillaise de Crédit et de la British Bank of the Middle East. Cette création s'inscrit dans l'achèvement de la « tunisification » du système bancaire engagée au lendemain de l'indépendance. À l'origine de la BIAT, on compte trois fondateurs : Mansour Moalla, président-directeur général de la banque jusqu'en 1980, Habib Bourguiba Jr., qui est resté membre du conseil d'administration jusqu'en 2007, et Mokhtar Fakhfakh, qui devient président-directeur général de la banque de 1980 à 2000, puis président du conseil de surveillance jusqu'en 2005 et enfin président d'honneur jusqu'à son décès en 2014.



Figure 2 : Siège Banque Internationale Arabe de Tunisie

La BIAT a connu une croissance rapide au cours des premières années de son existence. Elle a ouvert ses premières agences en dehors de Tunis en 1978 et a commencé à développer ses activités de financement du commerce international. En 1980, la BIAT est devenue la première banque tunisienne cotée en bourse.

Au cours des années 1990, la BIAT a poursuivi son expansion en Tunisie et à l'étranger. Elle a ouvert de nouvelles agences en Afrique du Nord et du Moyen-Orient et a commencé à développer ses activités de banque d'investissement. En 1999, la BIAT a acquis la Banque de Tunisie, une banque publique.

Au cours des années 2000, la BIAT a continué à se développer et à se diversifier. Elle a lancé de nouveaux produits et services bancaires, notamment la banque en ligne et la banque mobile. En 2005, la BIAT a acquis la Banque de l'Union Marocaine, une banque marocaine.

Aujourd'hui, la BIAT est la première banque de Tunisie. Elle compte plus de 200 agences en Tunisie et à l'étranger et emploie plus de 6 000 personnes. La BIAT propose une gamme complète de produits et services bancaires aux particuliers, aux entreprises et aux institutions.

La BIAT est une banque dynamique et innovante qui joue un rôle important dans l'économie tunisienne. Elle est engagée dans le développement économique et social du pays et contribue à la création d'emplois et à l'amélioration du niveau de vie des Tunisiens.

	Banque	PNB	VARIAT
1.	BIAT	1 015*	+8%
2.	BNA	829	+20%
3.	STB	649	+4%
4.	BH BANK	569	+12%
5.	ATTIJARI BANK	523	+7%
6.	AMEN BANK	455	+14%
7.	UIB	443	+10%
8.	BANQUE DE TUNISIE	377	+1%
9.	ATB	298	+14%
10.	UBCI	263	+9%
11.	BTE	63	+29%
12.	WIFAK BANK	50	+56%
	<b>TOTAL</b>	<b>5 533</b>	<b>+10%</b>

\*en million de dinar

Tableau 1 : Classement des Banques Cotées en termes de PNB en 2021



Figure 3 : WESTERN UNION

La collaboration entre la BIAT et Western Union remonte à 1980, lorsque la BIAT a signé un accord avec Western Union pour offrir ses services de transfert d'argent en Tunisie. Cette collaboration a permis à la BIAT de proposer à ses clients une solution de transfert d'argent rapide et fiable vers le monde entier.

En 2007, la BIAT a acquis les activités de Western Union en Tunisie. Cette acquisition a permis à la BIAT de renforcer sa position de leader sur le marché du transfert d'argent en Tunisie.

Aujourd'hui, la BIAT est le partenaire exclusif de Western Union en Tunisie. Elle propose à ses clients un réseau de plus de 200 agences pour effectuer des transferts d'argent vers plus de 200 pays et territoires.

➤ L'historique de la collaboration entre la BIAT et Western Union peut se résumer comme suit :

- 1980 : Signature d'un accord entre la BIAT et Western Union pour offrir les services de transfert d'argent en Tunisie.
- 2007 : Acquisition des activités de Western Union en Tunisie par la BIAT.
- Aujourd'hui : La BIAT est le partenaire exclusif de Western Union en Tunisie.

Les chiffres sont en milliers de dinars

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Chiffre d'affaires</b>	1 042 792	1 034 036	1 134 600	1 415 147	-
<b>Croissance CA</b>		-0,84%	9,73%	24,73%	-
<b>Résultat net</b>	344 770	277 480	283 431	312 402	-
<b>Croissance RN</b>		-19,52%	2,14%	10,22%	-
<b>BNPA</b>	20,28	15,55	15,88	17,50	-
<b>PER</b>	4,41	5,76	5,64	5,11	-
<b>Dividende</b>	-	5,00	5,20	5,80	-

Tableau 2 : Profil société de BIAT

b. Fiche signalétique du BIAT.

- ✓ **Nom de la banque** : Banque internationale arabe de Tunisie (BIAT)
  - ✓ **Siège social** : 10, rue de la Liberté, 1000 Tunis, Tunisie
  - ✓ **Date de création** : 1976
  - ✓ **Forme juridique** : Société anonyme
  - ✓ **Actionnaires majoritaires** : Groupe Mabrouk (38,59%), Groupe Milad (14,74%), Groupe Tamarziste (9,3%), Groupe Horchani (7,84%), Autres actionnaires (29,53%)
  - ✓ **Capital social** : 170 000 000 de dinars tunisiens
  - ✓ **Activités** : Collecte de dépôts, octroi de prêts, gestion des moyens de paiement, conseil et accompagnement financier
  - ✓ **Clientèle** : Particuliers, entreprises, institutions
  - ✓ **Réseau** : 206 agences en Tunisie et à l'étranger
  - ✓ **Effectifs** : Plus de 6 000 personnes
  - ✓ **Chiffre d'affaires** : 2 883 millions de dinars tunisiens (2022)
  - ✓ **Résultat net** : 396 millions de dinars tunisiens (2022)
- ❖ La filiale BIAT en France, BIAT France, a été créée en 2015. Elle est une société de droit français agréée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

**Découvrez  
les solutions  
de transfert  
BIAT France**



**Ici, pour vous**



Figure 4 : La filiale BIAT en France



## II. Présentation d'équipe d'accueil.

J'ai passé ma période de stage qui est 23 jours dans l'agence Bancaire de la BIAT. dont je faisais partie avec équipe composé de quatre personnes.

### 1. Présentation du contrôle des dépenses.

#### a. Définition.

Le contrôle des dépenses en banque est généralement réalisé par un service de contrôle interne ou par un cabinet d'audit externe. Ce service est chargé de mettre en place des procédures de contrôle, de les mettre en œuvre et de les surveiller.

#### b. Rôle chef d'agence bancaire.



Figure 5 : Chef d'agence bancaire

Le chef d'agence bancaire est le responsable d'une agence bancaire. Il supervise et encadre le personnel, s'assure du développement de la clientèle, gère la communication et les offres des produits financiers qu'il propose.

Le chef d'agence bancaire doit avoir de bonnes compétences en management, en communication et en gestion. Il doit également être capable de prendre des décisions et de gérer des risques.

Pour devenir chef d'agence bancaire, il est généralement nécessaire d'avoir une formation supérieure en banque ou en commerce. Il est également recommandé d'avoir une expérience professionnelle dans le secteur bancaire.

Le chef d'agence bancaire est un métier passionnant et stimulant. Il joue un rôle important dans le développement de l'agence et dans la satisfaction des clients.

c. Rôle du caissier en banque.



Figure 6 : Caissier en banque

Le rôle d'un caissier en banque est d'effectuer des transactions financières pour les clients, telles que les dépôts, les retraits, les paiements de factures et les transferts d'argent. Il est également responsable de la gestion de la caisse et du coffre-fort de la banque.

Les principales tâches d'un caissier en banque sont les suivantes :

- Effectuer des transactions financières
  - Recevoir et encaisser des dépôts
  - Effectuer des retraits
  - Préparer des chèques de paie et des virements bancaires
- Gérer la caisse et le coffre-fort
  - Comptabiliser les dépôts et les retraits
  - Vérifier l'exactitude des soldes
- Fournir un service client
  - Accueillir les clients et répondre à leurs questions
  - Fournir des informations sur les produits et services bancaires
  - Résoudre les problèmes des clients

Les caissiers en banque doivent avoir de bonnes compétences en mathématiques, en communication et en service client. Ils doivent également être capables de travailler de manière autonome et d'être précis et minutieux. Le métier de caissier en banque est un métier essentiel dans le secteur bancaire. Il joue un rôle important dans la satisfaction des clients et dans le bon fonctionnement de la banque.

## 2. L'Organigramme hiérarchique d'équipe d'accueil.

L'organigramme hiérarchique d'une équipe d'accueil en banque peut varier en fonction de la taille de la banque et de la structure de son organisation. Cependant, il y a généralement une hiérarchie de base qui comprend les éléments suivants :

- **Chef d'agence** : Le chef d'agence est le responsable de l'agence bancaire. Il/Elle est responsable de la gestion de l'équipe d'accueil, ainsi que de l'ensemble des opérations de l'agence.
- **Responsable d'accueil** : Le responsable d'accueil est responsable de l'équipe d'accueil. Il/Elle est chargé(e) de superviser les agents d'accueil et de s'assurer que les normes de service sont respectées.
- **Agents d'accueil** : Les agents d'accueil sont responsables de l'accueil des clients et de la fourniture d'un service client de qualité. Ils/Elles peuvent effectuer des transactions simples, telles que les dépôts, les retraits et les paiements de factures.

Dans les grandes banques, il peut y avoir des niveaux hiérarchiques supplémentaires, tels que :

- **Directeur d'accueil** : Le directeur d'accueil est responsable de plusieurs agences ou de l'ensemble du service d'accueil de la banque.
  - **Superviseur d'accueil** : Le superviseur d'accueil est responsable de plusieurs responsables d'accueil.
- L'organigramme hiérarchique d'une équipe d'accueil en banque est important pour garantir que les responsabilités sont clairement définies et que les communications sont fluides. Il permet également de s'assurer que les clients reçoivent un service de qualité, quel que soit le niveau de compétence de l'agent avec lequel ils interagissent.

## Chapitre 2 : les services offerts par la banque et les différentes tâches

### Introduction:

Ce chapitre est divisé en deux parties distinctes. La première partie présente les services offerts par la banque, tandis que la deuxième partie présente les différentes tâches effectuées par les agents d'accueil.

### I. Les services offerts par la Banque.

#### 1. Les espèces : pièces métalliques ou billets de banque.

##### a. Les chèques.



Figure 7 : Un Carnet de Chèque

Un chèque est un instrument de paiement qui permet à un titulaire de compte bancaire (le tireur) d'ordonner à sa banque (le tiré) de payer une somme d'argent à un bénéficiaire. Le chèque est un moyen de paiement sûr et pratique, mais il présente également certains risques, notamment le risque de vol ou de perte.

❖ Un chèque est composé des éléments suivants :

- L'ordre : Il s'agit de l'ordre donné par le tireur à sa banque de payer la somme indiquée sur le chèque.
- Le bénéficiaire : Il s'agit de la personne ou de l'organisme à qui le chèque doit être payé.
- Le montant : Il s'agit de la somme d'argent à payer.
- La date : Il s'agit de la date à laquelle le chèque doit être payé.
- La signature du tireur : Il s'agit de la signature du titulaire du compte bancaire.

#### ✚ REMISE DE CHEQUES :

La remise de chèques est une opération bancaire qui permet à un titulaire de compte bancaire (le tireur) de déposer des chèques à sa banque (le tiré). Les chèques sont déposés dans un guichet automatique, dans une agence bancaire ou par courrier.



## II. Les différentes tâches effectuées .

### 1. Les différentes tâches effectuées dans une agence bancaire.

#### a. Accueil et conseil client.

L'accueil et le conseil client constituent les missions fondamentales d'une agence bancaire. Ils visent à offrir aux clients une expérience positive et personnalisée, et à répondre à leurs besoins en matière de produits et services bancaires.

#### ❖ **Accueil chaleureux et personnalisé.**

- ✓ Sourire et accueillir le client de manière professionnelle et bienveillante
- ✓ Identifier le besoin du client et l'orienter vers le conseiller adéquat
- ✓ Prendre en charge le client dans un délai d'attente raisonnable
- ✓ Offrir un cadre d'accueil confortable et confidentiel

#### ❖ **Écoute active et identification des besoins.**

- ✓ Écouter attentivement le client pour comprendre ses besoins et ses attentes
- ✓ Poser des questions ouvertes et clarifiantes pour cerner ses objectifs et sa situation financière
- ✓ Identifier les produits et services bancaires adaptés à son profil

#### b. Opérations bancaires.

Les opérations bancaires courantes effectuées dans une agence bancaire incluent :

#### ❖ **Retraits et versements d'espèces.**

- ✓ Retirer de l'argent liquide de son compte
- ✓ Déposer des espèces sur son compte
- ✓ Retirer des espèces au guichet automatique

#### ❖ **Dépôts de chèques.**

- ✓ Déposer des chèques sur son compte
- ✓ Endosser des chèques

#### ❖ **Virements.**

- ✓ Effectuer des virements vers d'autres comptes bancaires
- ✓ Mettre en place des virements permanents
- ✓ Réaliser des virements instantanés

### c. Types de comptes bancaires.

Les différents types de comptes bancaires proposés par la BIAT :

- ❖ **Comptes à vue :**
  - ✓ Compte chèque
  - ✓ Compte étranger en devises
  
- ❖ **Comptes d'épargne :**
  - ✓ Compte épargne prévoyance
  
- ❖ **Comptes spéciaux :**
  - ✓ Compte spécial en devise ou en dinars convertibles
  - ✓ Compte Intérieur non Résident (INR)
  
- ❖ **Packs :**
  - ✓ Pack University
  - ✓ Pack FIRST
  - ✓ Pack Express
  - ✓ Pack SILVER
  - ✓ Accord SAFIR
  - ✓ Classe ELITE
  
- ❖ **Les Cartes :**
  - ✓ Carte Technologique
  - ✓ Carte CHABEB
  - ✓ Carte VISA ou MasterCard classique
  - ✓ Carte VISA Premier
  - ✓ Carte VISA Infinite
  - ✓ Carte MasterCard Gold
  - ✓ Carte MasterCard Platinum

### ***Conclusion générale :***

Ce stage d'initiation en agence BIAT a été une expérience très positive qui m'a permis de découvrir le monde bancaire et d'acquérir des compétences concrètes. Je suis reconnaissante envers l'équipe de l'agence BIAT pour leur encadrement et leur soutien tout au long de mon stage :

- Acquérir une connaissance approfondie des produits et services bancaires proposés par la BIAT, en particulier les comptes courants, les comptes d'épargne, les crédits et les cartes bancaires.
  - Développer mes compétences en matière d'accueil et de conseil client, en répondant aux demandes des clients de manière professionnelle et efficace.
  - Contribuer au bon fonctionnement de l'agence en respectant les procédures internes et en veillant à la qualité du service client.
- Suite à ce stage, je suis encore plus motivée à poursuivre mes études dans le domaine bancaire. Je souhaite ensuite travailler dans une banque en tant que conseillère clientèle.