

Stage à la Sparkasse Vorderpfalz

Ludwigshafen, Allemagne, du 4 au 28 Aout 2014.



Sommaire :

| | |
|---|---|
| I - La Banque..... | 2 |
| II - Poste occupé..... | 3 |
| III - Logement | 4 |
| IV - Ludwigshafen et ses alentours..... | 4 |
| V - Bilan personnel | 6 |

I - La Banque

La Banque est située dans le centre de Ludwigshafen, juste à côté du Rhin. C'est un grand immeuble de 12 étages récemment rénové et très moderne.



L'imposant bâtiment, composé de deux parties, est le siège de la Sparkasse-Vorderpfalz il réunit presque toutes les différentes succursales de la banque. En effet, suite à la récente fusion de la Sparkasse Vorderpfalz avec deux autres Sparkasse (Rhein-Pfalz-Kreis et Speyer), certaines activités ont été délocalisée C'est le cas notamment de la section immobilière qui a été entièrement centralisée à Berliner Platz, une agence de la Sparkasse située à proximité de la maison mère.

Dans la première partie se trouve le service aux entreprises, l'espace privilège, la direction et le service des gestionnaires de fortune. La seconde partie comprend l'espace international, la communication ainsi que d'autres bureaux, les caisses, les conseiller, les automates ainsi que le point information (Infopoint), mon lieu de travail.

Lors de ma première semaine de stage j'ai pu découvrir les différents services proposés par la banque. En effet, des personnes de différentes succursales m'ont expliqué leur rôle et m'ont montré leur travail : c'était très intéressant pour moi de découvrir le système bancaire allemand et d'avoir une vue d'ensemble. De plus, la Sparkasse Vorderpfalz vient de fusionner avec deux autres Sparkasse (Rhein-Pfalz-Kreis et Speyer) ce qui a représenté d'importants changements dans certains fonctionnements de la banque, par exemple, les gestionnaires de fortune. En effet, l'un d'eux m'a expliqué que suite à la fusion des trois banques, tous les clients conseillés par des gestionnaires de biens ont vu leur conseiller changer, ou être transféré dans la maison mère, à Ludwigshafen.

II - Poste occupé

Mon poste durant ces quatre semaines de stage était à l'espace information de la banque (Infopoint), en tant qu'agent d'accueil. Mes collègues étaient au nombre de six. Cinq employées et une jeune en apprentissage. Chaque jour, nous étions cinq pour assurer l'accueil : trois collègues, l'apprentie et moi-même. Ces personnes n'étaient pas toujours présentes, certaines étaient parties en vacances, d'autres travaillaient à temps partiel, et une collègue a même eu un arrêt maladie de trois jours, obligeant une collègue de la succursale du Rathaus Center à venir travailler une journée dans la maison mère. Seule l'étudiante en formation était présente tous les jours. J'ai donc beaucoup échangé avec elle puisque elle aussi débutait dans la banque.

Je prenais le bus le matin, puisque le tram était en travaux. Certains matins, je faisais le trajet à pied, ce qui me prenait autant de temps, car l'arrêt où je descendais de mon bus était assez loin de la banque. Je commençais à 8h30, heure d'ouverture de la Sparkasse. J'arrivais à la banque en même temps que les premiers clients.

Le soir, je finissais à la fermeture de la banque : à 16h sauf le jeudi à 18h et le vendredi à 15h30. J'avais une pause d'une heure pour déjeuner.

J'accompagnais les clients lorsqu'ils voulaient descendre dans leur coffre. Ce qui était d'ailleurs l'une des seules choses que je pouvais faire en autonomie. En effet, n'ayant pas d'identifiant au service informatique de la banque, je ne pouvais répondre à toutes les attentes des clients, je le faisais donc toujours avec une de mes collègues.

L'Infopoint traite également des demandes de virement permanent, de la récupération des cartes de crédit, de la prise de rendez-vous, etc. Je m'occupais également des « Überweisung » (promesse de virement) et des chèques, qu'il fallait récupérer tous les matins dans la boîte aux lettres et que les clients apportaient dans la journée : pour vérifier leur bon remplissage et la signature de ceux dépassant une certaine somme. La banque a modifié ces formulaires récemment afin d'être en règle avec la nouvelle norme de virement SEPA. Cela représentait une charge importante de travail, car il fallait la plupart du temps aider les clients à remplir ces papiers dont ils n'avaient pas l'habitude.

J'ai trouvé très intéressant de pouvoir travailler à cet endroit dans la banque, car c'est là que je pouvais entendre parler allemand. Même si parfois certains accents étaient un peu difficiles à comprendre, cela m'a beaucoup fait progresser en compréhension orale. En effet, au début de mon stage, j'avais énormément de mal à comprendre les clients qui me parlaient. Plus j'avancais dans le stage, et plus j'arrivais à comprendre leur questions, à les aider lorsque

J'en étais capable (remplissage d'Überweisung notamment), ou à les rediriger vers mes collègues lorsque je ne pouvais pas le faire. Certaines fois tout de même, qui sont devenues de plus en plus rares au fur et à mesure du stage, je demandais au client de réitérer sa demande auprès de mes collègues, car je n'arrivais pas à les comprendre.

III - Logement

J'avais une chambre dans le logement des infirmiers de la Klinikum de Ludwigshafen. C'est également ici que sont logés les autres français participant au même programme d'échange que moi. Nous préparions les repas et dinions ensemble tous les soirs. Cela était agréable d'être en groupe le soir après une journée de travail à la banque. L'ambiance, le soir quand nous nous retrouvions après une journée de travail était très bonne. Et ensemble, nous avons profité des week-ends pour visiter la région. Nous avons essayé, mais en vain malheureusement, de partager des moments avec les jeunes allemands également logés à la Klinikum. Malheureusement, le mot que nous avons laissé dans l'ascenseur a eu un succès mitigé. Nous n'avons donc pas pu vraiment échanger avec de jeunes allemands de la klinikum.

IV - Ludwigshafen et ses alentours

Pour la durée de mon séjour, une carte de transport (trains, bus et tram) valable dans toute la Rhein-Neckar, m'a permis de visiter cette très belle région que je ne connaissais pas. C'est donc avec les autres français travaillant au centre aéré avec le même programme que moi que j'ai découvert cette superbe région.



Ludwigshafen est une ville située au bord du Rhin à la frontière entre deux Länder, la Rhénanie-Palatinat et le Bade-Wurtemberg. Elle tire son dynamisme de l'implantation d'une des plus grosses usines chimiques d'Europe, la BASF. C'est donc une ville principalement industrielle où résident beaucoup d'étrangers.

Mannheim, située en face de Ludwigshafen, est à l'inverse une ville beaucoup plus culturelle, avec une université, un château et de nombreux touristes.



Nous avons également visité Heidelberg la ville touristique de la région. C'est une très jolie ville avec un château médiéval dans les hauteurs que nous avons visité et une vieille ville. Le même week-end, nous sommes allés visiter Speyer, et son dôme. Cela était très impressionnant. Nous avons profité également d'être là-bas pour visiter un musée d'histoire dans lequel il y avait également une exposition temporaire pour fêter les 40 ans de Playmobil®

Frankfurt étant proche, nous en avons profité pour faire un week-end complet dans cette grande ville allemande, capitale de la finance, où se situe la banque centrale européenne. J'ai profité d'un week-end pour aller, en voisin, rendre visite à un ami à Karlsruhe.



V - Bilan personnel

Ce stage a été une expérience très enrichissante. Il m'a permis avant tout de progresser en allemand mais aussi de découvrir une belle région de l'Allemagne. Ce mois passé en Allemagne fut d'une diversité formidable grâce aux différentes rencontres que j'ai pu faire : les échanges avec mes collègues de travail à l'Infopoint de la banque, les brèves conversations avec les clients lors de la descente aux coffres, et les bons moments passés avec les autres français également en stage à Ludwigshafen.

Merci à Madame Wiener, Madame Madec et Herr Lynch, acteurs du jumelage, qui ont répondu à toutes mes questions. Merci aux autres français, Violaine et Florian qui m'ont accueilli à la gare à mon arrivée. Merci à tous les employés de la banque pour leur patience et leur gentillesse de tous les jours. J'ai déjà eu la chance de réaliser d'autres échanges grâce à l'OFAJ. Ainsi, je les remercie de permettre aux jeunes de réaliser de tels projets illustrant une amitié franco-allemande toujours plus grandissante.

Bruno CHARVIN
29 Av. Jules Le Guen
56260 Larmor-Plage, France
bcharvin@gmail.com



Deutsch-Französisches Jugendwerk
Office franco-allemand pour la Jeunesse