

# Études de cas

## COURS À L'INTENTION DES DIRECTEURS DE SUCCURSALE (DS)



Jatinder Bajwa est dirigeant d'un centre bancaire (aussi appelé directeur de succursale) de la CIBC. Lorsque la banque l'a choisi pour diriger un centre bancaire, Jatinder s'est tourné vers l'IFSE de manière proactive afin de suivre le Cours à l'intention des directeurs de succursale (DS) avant sa promotion.

Il a décidé de s'inscrire à l'IFSE pour combler ses besoins en matière de formation parce que son employeur lui avait vivement recommandé le Cours à l'intention des DS. Jatinder a également consulté des collègues ayant suivi le cours qui ont formulé des commentaires positifs à propos de leur expérience. Peu de temps après s'être inscrit au cours, Jatinder a découvert pourquoi celui-ci était tenu en haute estime. Son contenu bien organisé et facile à comprendre lui a permis d'acquérir toutes les connaissances requises dans le cadre de son nouveau poste et de ses responsabilités élargies.

Lorsqu'il pense à son expérience dans le cadre du Cours à l'intention des DS, Jatinder juge que le matériel sur la gestion des risques était inestimable. Il a appris à atténuer le risque (et à l'éliminer, dans la mesure du possible) autant du point de vue de la banque que de celui des clients. Jatinder estime également que la partie portant sur la supervision efficace est extrêmement pratique, car il doit souvent aider le personnel de vente à déterminer la convenance des produits aux clients et à fournir des conseils financiers.

En tant que candidat sélectionné pour le poste de dirigeant de centre bancaire, Jatinder a satisfait à l'avance à toutes les exigences, dont le Cours à l'intention des DS constitue un élément important.

### De quelle façon le Cours à l'intention des DS a-t-il aidé Jatinder dans ses tâches quotidiennes?

« Récemment, les processus internes de notre centre bancaire ont été évalués. Même si ces vérifications sont habituelles pour nous, elles peuvent être stressantes si l'on ne sait pas à quoi s'attendre. Étant donné que j'avais suivi le Cours à l'intention des DS, je comprenais les concepts et j'ai été en mesure d'encadrer mon personnel (et de me préparer!) en vue des entretiens de vérification. L'évaluation s'est bien déroulée et mon équipe a apprécié mon aide. »

Quel conseil Jatinder peut-il donner aux autres étudiants qui suivent le Cours à l'intention des DS?



« La préparation et l'apprentissage de tous les aspects des concepts sont essentiels. De plus, il faut essayer de mettre le contenu du cours en pratique dans son travail pour qu'il soit pertinent et pas seulement théorique. L'IFSE offre un accès continu au cours, même après qu'on l'a terminé, ce qui s'avère très utile et permet de retourner voir le contenu au besoin. Je le consulte encore lorsque je me pose certaines questions. »



YOUR PARTNER IN  
FINANCIAL SERVICES EDUCATION  
VOTRE PARTENAIRE DANS  
L'ÉDUCATION DES SERVICES FINANCIERS

[www.ifse.ca](http://www.ifse.ca)