

Remerciement

Je veux tout d'abord remercier vivement Mr. KERROUMI directeur RH de la BMCI qui a bien voulu m'accorder le stage et qui a bien voulu répondre à toutes mes questions avec un accueil très chaleureux.

Je ne dissimule pas ma reconnaissance envers lui et l'intérêt constant qu'il a apporté durant le mon stage.

Je voudrais également témoigner ma reconnaissance envers mon responsable de stage Mr KETTARI qui m'a beaucoup soutenue durant mon passage et a mis à ma disposition toutes les informations nécessaires lors de l'élaboration de mon rapport de stage.

Je n'oublierais pas de remercier l'ensemble du personnel de l'agence BMCI Hay Moulay Abdellah pour leur sympathie et leur disponibilité.

Introduction

Dans le but de préparer mon entrée et se rapprocher à la vie active, l'Ecole Nationale de Commerce et de Gestion m'a permis de réaliser un stage d'une durée de 4 semaines en entreprise. Ainsi dans le cadre de renforcer mes connaissances et mes compétences professionnelles, j'ai réalisée mon stage de fin d'année à la Banque Marocaine Pour le Commerce et l'Industrie (BMCI)

En fait ; passer un stage dans une banque notoire et prestigieuse dans l'ensemble de réseau Bancaire Marocain, plus dynamique et plus ouverte sur l'extérieur, en l'occurrence de la Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie (**BMCI**) élue parmi les meilleurs banques marocaines connue par son organisation et aussi l'innovation, l'unique motif qui m'a motivée de postuler pour un stage.

Mon stage au sein de la Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie était de familiariser avec le monde professionnel et de mettre en pratique les notions théoriques que j'ai appris au cours de mes études.

Au cours du temps, l'activité de la banque a beaucoup évoluée et est passée de l'étape de la position d'institution non indispensable, tant pour les grandes entreprises qui choisissent de se financer directement sur les marchés, que pour les consommateurs qui découvrent d'autres partenaires possibles. Cette relative désaffection du circuit bancaire tient aux mesures de libéralisation, de réglementation de l'accès au marché d'une part, et aux modifications des comportements des principaux partenaires d'autre part.

Dans ce rapport et après avoir présenté en générale la **BMCI** et l'agence BMCI Hay Moulay abdellah

Présentation du secteur bancaire et de la BMCI

Historique

Historiquement, le système bancaire marocain est passé par trois phases importantes qui ont marqué la configuration du paysage bancaire national depuis l'indépendance :

- Une phase qui s'étale de 1956 à 1966 : qui marque la libération de l'héritage colonial et la mise en place de structures fondamentales de bases :

La création de la Banque du Maroc le 30 juin 1959 pour se substituer à la Banque d'Etat du Maroc et assurer la fonction de Banque Centrale.

La création de la monnaie nationale (1959) et d'un certain nombre d'organisations bancaires BNDE (1959), BMCE (1959), CPM (1961)...

- Une phase comprise entre 1967 et 1985 : caractérisée par l'organisation du système bancaire avec

la première loi bancaire (1967), qui est une loi relative à la profession bancaire et au crédit. Elle a permis une définition plus précise de l'activité des banques, la délimitation des attributions des autorités de tutelle et de surveillance et l'institution d'une réglementation plus appropriée. Cette loi établissait une distinction très nette entre les banques commerciales (ou de dépôts, qui avaient pour objet d'effectuer des opérations de crédit et recevoir des dépôts à vue) et les organismes financiers spécialisés (OFS, qui étaient régis par des textes propres et

concouraient au financement de l'investissement et de secteurs particuliers).

l'introduction de groupes marocains dans le capital des banques existantes grâce au Dahir de marocanisation.

- Une phase de 1986 à nos jours : marquée par l'application du PAS et le lancement des grandes réformes bancaires et financières qui vont aboutir en 1991 à la levée de l'encadrement du crédit, la libéralisation des taux d'intérêt, le décloisonnement des structures et la promulgation de la nouvelle loi bancaire en juillet 1993 qui a introduit un concept nouveau, largement inspiré de l'expérience internationale, celui de la banque universelle. En vertu de cette loi, les banques peuvent exercer et commercialiser l'ensemble des produits et services bancaires. Cette notion annule la spécialisation établie jusque là entre les banques commerciales et les organismes financiers spécialisés.

Principales caractéristiques du secteur bancaire et financier marocain

Le secteur bancaire se caractérise par une forte concentration. Cette concentration se matérialise par la prédominance des plus grandes banques en termes de parts de marché. Les trois premiers établissements atteignent plus de 50 % en termes de part du marché en 2002.

- Le taux de bancarisation ne concerne encore que le quart de la population totale, mais la moitié de la population urbaine
-
- Près du tiers du réseau bancaire est concentré sur l'agglomération casablancaise.
- Aujourd'hui, le secteur bancaire au Maroc est "essentiellement privatisé" et les

quelques banques publiques qui restent sont en cours de privatisation. Le Maroc a lancé un vaste programme de réformes économiques qui englobe l'administration publique, le secteur financier, le logement et l'enseignement.

- Face à des banques commerciales globalement saines, les anciens organismes financiers spécialisés, devenus des banques avec la loi bancaire de 1993 et soumis à des règles prudentielles resserrées, souffrent toujours de difficultés de gestion en dépit de la mise en place de plans de redressement.

- Le secteur bancaire Marocain se caractérise également par une présence marquée des banques étrangères : Les grandes banques privées du royaume comptent dans leur actionnariat des banques étrangères plus ou moins impliquées dans leur gestion. On recense:

- **Des filiales françaises :**

BNP Paribas contrôle 63,12% de la Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie (BMCI),
la Société Générale contrôle 51,9% de la Société Générale Marocaine de Banque (SGMB),
le Crédit Agricole contrôle 51% du Crédit du Maroc.

La BMCI

Historique

La BMCI est issue de la BNCIA (Banque Nationale pour le Commerce, l'Industrie et l'Artisanat) filiale du groupe français BNCI, actuellement BNP Paribas (Banque Nationale de Paris)

En 1940, la BNCI s'est implantée au Maroc via sa filiale de la BNCIA dont le siège était installé à Alger. Après 3 ans d'existence (1943) la BNCIA a cédé son fond à la BMCI qui a subi un long processus de marocanisation menant à l'actuel état de la banque. Cette marocanisation a été un grand tournant dans la vie de la banque qui a vu le nombre de ses agences se multiplier et son chiffre d'affaires s'accroître.

La constitution de la BMCI a passé par plusieurs étapes à savoir :

1994 – 1997 : Une restructuration réussie

La BMCI s'est engagée, entre 1994 et 1997, dans un processus de restructuration qui a donné naissance à une nouvelle Banque, assainie dans sa réalité économique et sociale, dotée de moyens technologiques modernes et offrant une gamme complète et diversifiée de produits. La BMCI renoue ainsi avec la croissance et retrouve sa rentabilité en segmentant son portefeuille de clientèle, maîtrisant ses risques et limitant ses frais généraux.

1998 – 2000 : « Horizon 2000 », un plan de développement offensif

Pour améliorer ses performances, la BMCI a lancé, en 1998, le plan de développement « Horizon 2000 », qui lui a permis de dynamiser ses équipes commerciales, de développer ses parts de marché et d'accroître sa rentabilité.

En faisant de la proximité le fondement de sa démarche commerciale, la BMCI a mis en place le concept de « Banque Assise », qui privilégie l'accueil, la convivialité et favorise des relations personnalisées avec ses clients.

De plus, la BMCI a lancé un plan ambitieux pour l'extension de son réseau d'agences et de GAB.

L'offre produite a été enrichie de produits innovants destinés aussi bien à la clientèle des particuliers qu'à la clientèle des entreprises.

Par ailleurs, une Démarche Qualité a été mise en place. Elle a permis à la banque de mieux identifier les attentes de sa clientèle et d'améliorer sa qualité de service, notamment à travers des enquêtes de satisfaction.

Une politique de communication offensive, s'appuyant sur une démarche novatrice, a permis à la banque de rajeunir et de dynamiser son image, faisant ainsi sa réapparition dans le paysage médiatique marocain.

2001 : Fusion avec l'ex-ABN AMRO Bank Maroc

Effective depuis le 2 novembre 2001, la fusion avec l'ex-ABN AMRO Bank Maroc a marqué une nouvelle étape dans l'histoire de la BMCI qui se situe, désormais, parmi les premiers acteurs privés du marché bancaire marocain.

Ce rapprochement a permis à la BMCI d'élargir son réseau, qui comporte 172 agences au Maroc à fin mai 2006 et deux bureaux de représentation, à Paris et à Amsterdam, mais aussi de renforcer ses équipes par l'intégration de 384 nouveaux collaborateurs expérimentés et spécialisés dans différents métiers.

Grâce à cette fusion, la BMCI a développé son portefeuille de 25 000 nouveaux clients, particuliers, professionnels et entreprises.

2003 - 2005 : « Cap 2005 » un plan de développement ambitieux

Afin de consolider sa position dans un environnement en mutation, la BMCI a adopté, en 2003, un plan stratégique ambitieux fondé sur la satisfaction de ses clients et la rentabilité.

Les objectifs fixés ont été globalement atteints en 2005 en termes de résultats mais également au niveau du développement du réseau d'agences puisque la Banque a ouvert en moyenne une quinzaine de nouveaux points de vente par an. L'étendue de son réseau, qui compte 190 agences au 30 octobre 2006, lui permet de se rapprocher de ses clients et de leur proposer des solutions adaptées à leurs besoins.

2005 - 2009 : Plan Stratégique à l'horizon 2009

Un nouveau plan stratégique à moyen terme, à l'horizon 2009, a pour objectif de cadrer le développement de la Banque.

Ce plan stratégique permettra à la BMCI de renforcer son

positionnement au sein du paysage bancaire marocain et de poursuivre le développement de ses activités dans la rentabilité.

Activité de la BMCI

La BMCI exerce une activité de banque universelle qui s'adresse à tout type de clientèle (Particulier y compris les marocains résidents à l'étranger ; professionnel ; grandes entreprises et Institutions et organismes financiers) .En plus des services bancaires de base, la BMCI offre à sa clientèle une gamme de produits qui répond aux besoins spécifiques du particulier, du professionnel, de la Petite et Moyenne Entreprise et de la Grande Entreprise.

Résolument tournée vers l'international, la BMCI accompagne sa clientèle d'entreprises pour la gestion et le financement de leurs opérations de commerce international, tant à l'import qu'à l'export.

Elle a été la première banque marocaine et d'Afrique et la première filiale de BNP Paribas à faire certifier ISO 9002 ses activités de crédits et de remises documentaires.

Par ailleurs, la BMCI a créé, en mars 2001, le Trade Center de BNP Paribas de Casablanca, le plus grand Trade Center du continent africain. Relié au réseau mondial des Trade Centers BNP Paribas.

Cette structure offre à ses clients des solutions sur mesure ainsi qu'un conseil et un suivi personnalisé pour leurs opérations à l'international.

En plus, La BMCI mène, depuis quelques années, une stratégie offensive sur le marché des particuliers et professionnels notamment à travers une politique de fidélisation et de conquête de nouveaux clients.

En faisant de la proximité le fondement de sa démarche commerciale, la BMCI a mis en place le concept de « Banque Assise », une politique qui privilégie l'accueil, la convivialité et favorise des relations personnalisées avec ses clients. Elle a également développé son réseau qui compte

plus de 220 agences.

A la pointe des nouvelles technologies, la BMCI a été la première banque marocaine à lancer un site transactionnel (BMCI Net) et un service Wap (BMCI Wap).

La BMCI a également développé son parc monétique qui compte actuellement plus de 235 GAB et consolide ainsi sa politique de « Banque Multi canal ».

Les valeurs de la BMCI

La Créativité : Cette valeur se traduit par la proposition des évolutions et la participation aux changements. Aussi, la prise d'initiatives, le partage des idées et du savoir –faire.

L'Engagement : la BMCI inscrit ses relations avec ses actionnaires, ses clients et ses salariés dans la durée. Son projet est fondé sur un triple engagement :

Vis-à-vis ses actionnaires

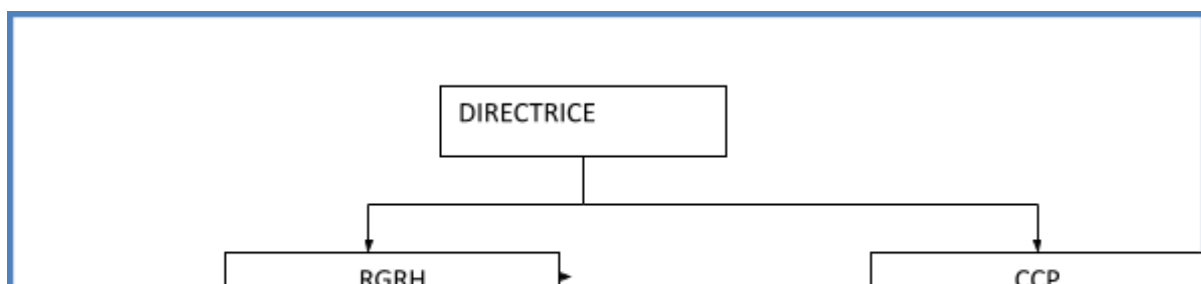
Vis-à-vis ses clients

Vis-à-vis ses salariés

L'Ambition : elle se traduit par la recherche spontanée de l'amélioration de ses performances .Aussi, ans la participation active à la réalisation des objectifs communs.

L'organigramme de l'agence BMCI Hay Moulay Abdellah :

L'organigramme de l'agence BMCI Hassan II se présente comme suit :



CCP= Chargé de la Clientèle Particulières

RGRH=Responsable de la Gestion des Ressources Humaines

Les services offerts par la BMCI Hay Moulay Abdallah :

Service portefeuille

Les opérations de remise de chèque

Une opération qui consiste à verser sur le compte du client, le montant d'un ou plusieurs chèques, tirés sur d'autres comptes.

Lors de la réception de chèque, le chargé d'accueil doit :

Vérifier le nombre et le montant de la remise, la date et le lieu de création .et aussi la signature

Reporter sur l'endos le numéro du compte du cédant

Cacheter l'accusé de réception

Après de la réception des chèques leurs remises sont divisées en 2 catégories :

Chèques sur la BMCI

Chèque sur les confrères (Attijariwafa Bank, Banque Populaire.....).

Les opérations de remises d'effets de commerce

C'est une opération qui consiste à créditer le compte du client « après encaissement ou escompte » le produit d'un ou plusieurs effets, émis en sa faveur par le tiré.

Les types d'effet de commerce

Lettre de change : La lettre de change est un effet de commerce dans lequel une personne désignée, le tireur, donne l'ordre à une autre personne désignée, le tiré, de régler à une date convenue (par exemple 60, 90, 120 jours) une somme déterminée à un bénéficiaire nominativement désigné ou au porteur de la lettre.

La lettre de change est donc un instrument de crédit et de paiement, payable à terme. Par son acceptation de la lettre, le tiré se reconnaît débiteur vis à vis du bénéficiaire.

Dernièrement on assiste à l'apparition des lettres de change normalisé « LCN ».

Billet à ordre : Document par lequel le tireur ou souscripteur se reconnaît débiteur du bénéficiaire auquel il promet de payer une certaine somme d'argent à un certain terme spécifié sur le titre. Le billet à ordre peut être transmis par voie d'endossement. Le souscripteur est tenu dans les mêmes termes que le tireur d'une lettre de change. Mais, contrairement à celle-ci qui consacre un engagement qui est commercial par nature, le billet à ordre est un engagement de nature civile lorsque le souscripteur n'est pas commerçant et les litiges qui opposent les parties signataires d'un billet à ordre, ne sont pas de la compétence du Tribunal de commerce.

Service caisse

Les flux entrants

Les opérations de versement

Elles consistent à verser des espèces (billets de banque) sur un compte .ce versement peut être soit en dirhams Marocain (MAD) ou en devises (Euro, Dollars USA.....).

L'opération d'achat de devise

Le banquier peut acheter des devises auprès des clients selon une valeur fixé chaque journée par la banque tout en tenant compte de la valeur de la Banque du Maroc

Les flux sortants

Le retrait

Cette opération effectués par chèque ou bordereau informatique sur le:

Compte chèque du client

Compte épargne

Compte étranger en dirhams convertible

Compte interne

Pour saisir cette opération le chargé d'accueil doit s'assurer de l'identité du client, s'assurer du numéro du compte du client et cacheter le document de retrait.

Le retrait devises

Cette opération peut être opérée, soit sur le compte du client, par le débit de son compte. Soit en espèce

Dotation touristique et Omra

Dotation voyages professionnels

Dotation étudiants marocains à l'étrange

Le virement

Cette une opération effectuée sur instruction écrite du client, réalisable par le débit de son compte soit en sa faveur, soit en faveur d'une tierce

personne .Il existe plusieurs types de virement comme virement permanent et virement unitaire.

Ordre de virement

Demande par laquelle un client sollicite un transfert de fond par débit de son compte au profit d'un bénéficiaire .Elle se présente sous forme d'un ordre du client et signé sur imprimé spécifique (CT18) ou simple lettre. On distingue entre ordre de virement reçu par faxe et ordre de virement reçu par courrier ou remis au guichet.

La mise à disposition

Opération effectuée sur instruction écrite du client, et réalisable par le débit de son compte, soit en sa faveur, soit en faveur d'une tiers personne

Cette opération a lieu quand un client veut retirer l'argent d'une autre agence .Elle est exigé vue que cette agence ne dispose pas de CA10 qui précise sa signature

Service exploitation

Ouverture de compte

Types de comptes

Compte de chèque

Le compte de chèque constitue le pilier autour duquel fonctionnent tous les autres produits et services bancaire. Son ouverture est la première étape de la relation entre le client et sa banque.

C'est un compte non rémunéré fonctionnant en dirhams et en ligne crédible sauf autorisation. Il est destiné pour toute personne majeure et capable marocaine résidente, étrangère résidente ou MRE .A toute personne physique majeure incapable dûment représentée, en plus des mineurs avec autorisation du tuteur légale.

Compte de chèque MRE (Marocain Résident à l'Etranger)

Ce compte constitue le pilier autour duquel fonctionnent les autres produits et services bancaires destinés au MRE.

C'est un compte non rémunéré, fonctionnant en dirhams et en ligne créditrice sauf autorisation. Il est ouvert au MRE majeurs capables, majeurs incapables dûment représentés et aux mineurs avec autorisation.

Compte de chèques en dirhams convertibles

L'objet de ce compte est de faciliter les transactions au Maroc des personnes étrangères résidentes ou non résidentes et des MRE.

Ce type de compte est ouvert et fonctionne sans autorisation de l'Office des Changes. Il ne doit pas passer débiteur. En plus, il bénéficie d'une exonération fiscale sur les dépôts à terme.

Ce compte est destiné aux MRE désirant effectuer des opérations de placement. A toute personne ayant double nationalité. Aussi aux étrangers résidents ou non au Maroc.

Compte de chèques en devises

Ce type de compte a pour objet d'encourager les dépôts en devises. Il se différencie avec le compte convertible en dirhams dans la mesure où les liquidités du compte en devises ne sont pas libellées en dirhams mais dans une seule devise étrangère cotée.

Ce compte est désigné aux MRE, aux étrangers résident ou non résident. Aussi, aux personnes ayant double nationalité.

Procédure d'ouverture d'un compte

Le conseiller de la clientèle (CCP) avant de procéder à l'ouverture d'un compte peut importe son type, doit vérifier que le prospect n'est pas interdit de chéquier et de compte BMCI. Ensuite il doit s'assurer que ce

prospect ne figure pas dans la liste des suspects de terrorisme. Après, le CCP doit renseigner une fiche qui englobe toutes les informations sur le client, aussi il doit remplir le formulaire CT18. En plus, il doit signer conjointement la « convention d'ouverture de compte chèque » avec le client. Enfin, il édite les fiches de saisie pour constituer le dossier du client qui doit contenir plus que ces fichiers une photocopie de la carte nationale et le CT18.

LES CARTES

CARTE VISA ELECTRON REFLEX

Définition

C'est une carte à piste magnétique sécurisée de retrait et paiement, qui permet une maîtrise totale des dépenses. Elle est valable au Maroc exclusivement et permet une consultation du solde comptable et de l'historique des 10 dernières opérations dans le GAB BMCI.

Caractéristiques

Plafond de paiement	Plafond de retrait	Tarification	Cible
Varie entre 500 et 2000 DH par semaine	Varie entre 500 et 2000DH par jour	110 DH (TTC)	Clients dont les revenus sont inférieurs à 5000dh Clients jugés à risque

Le plafond de paiement et de retrait peut être révisé à la hausse après accord du Directeur d'Agence.

La durée de validité de la carte est de 2 ans.

CARTE VISA CLASSIC

Définition

C'est une carte à piste magnétique qui permet une grande souplesse d'utilisation en paiement et en retrait grâce à des autorisations élevées. Elle est valable au Maroc exclusivement et permet une consultation du

solde comptable et l'historique des 10 dernières opérations dans les GAB BMCI.

Caractéristiques

Plafond de paiement	Plafond de retrait	Tarification	Cible
Entre 2000 et 7500 par semaine	3000 DH par jour	165 DH	Clients dont les revenus sont compris entre 5000 et 25000DH

CARTE MASTERCARD PRIVELEGE GOLD

Définition

C'est une carte à piste magnétique de haute gamme avec une capacité de paiement et de retrait étendues, assorties d'une multitude de service. Elle est valable au Maroc exclusivement et permet une consultation de l'historique et le solde comptable dans les GBM BMCI.

Caractéristiques

Plafond de paiement	Plafond de retrait	Tarification	Cible
10 000 par semaine	5000 DH par jour	410DH (TTC)	Clients dont les revenus sont compris entre 25000 et 35000 DHS

La durée de vie de cette carte est de 2 ans.

CARTE VISA PLATINUM

Définition

C'est une carte à puce prestigieuse et sécurisés de paiement et de retrait local offerte aux clients VIP (Very Important Personne) de la BMCI. Elle est utilisée au Maroc exclusivement et constitue un support privilégié aux porteurs.

Cette carte permet une consultation du solde et de l'historique, plus du règlement d'achat auprès du large réseau de commerçant.

Caractéristiques

Plafond de paiement	Plafond de retrait	Tarification	Cible
30 000 par semaine	10000DH par jour	1000DH (TTC)	Clients dont les revenus sont supérieurs à 35000 DH

CARTE VISA GOLD INTERNATIONALE

Définition

C'est une carte à puce haut gamme offerte aux clients privilégiés qui se déplacent à l'étranger. Elle permet une possibilité de retraits et de paiement importante ainsi que les services à forte valeur ajoutée. Cette carte est valable au Maroc et à l'Etranger ; Elle permet une consultation de l'historique et de solde comptable aux prés des GAB BMCI.

Caractéristiques

Plafond de paiement	Plafond de retrait	Tarification	Cible
50 000 par semaine	5000DH par jour	500DH (TTC)	Clients ayant un compte convertible en dirhams

CARTE MASTERCARD INTERNATIONNALE

Définition

C'est une carte à piste magnétique valable au Maroc et à l'étranger .Elle est très pratique pour les clients qui se déplacent souvent à l'étranger Cette carte permet d'effectuer des paiements et des retraits dans le monde entier .Aussi, il donne la possibilité de consulter le solde comptable et l'historique.

Caractéristiques

Plafond de paiement	Plafond de retrait	Tarification	Cible
30000 par semaine	2000DH par jour	206DH (TTC)	Clients ayant un compte convertible en dirhams

CARTE VISA 3 FOIS

C'est une carte à puce innovante qui permet aux clients de régler leurs dépenses en 3 fois on leur offrant la possibilité d'étaler leurs règlements dans le temps et de préserver ainsi l'équilibre de leurs budgets. Elle est valable au Maroc exclusivement .Son principe est constitue dans le fractionnement en trois tiers de chaque paiement réalisé par cette carte. Le plafond de paiement est défini par le client selon son budget. Cette carte qui permet la consultation du solde comptable et l'historique coûte 99 par an. Elle vise les particuliers qui souhaitent bénéficier d'une facilité de règlement de leurs transactions de paiement et services.

CARTE VISA ELECTRON ODYSSEE

C'est une carte à piste magnétique sécurisée prépayée pour les dotations à l'international. Elle est offerte pour les clients qui se déplacent à l'étranger pour tourisme à l'étranger, Omra ou à titre professionnel.

Cette carte est valable exclusivement à l'étranger, son plafond de retrait et de paiement est le montant non utilisé de la dotation. Elle coûte 110 DH (TTC) annuellement. Elle permet une consultation du solde dans les GAB internationaux...

LES PACKAGES

PRESENCE PLUS

Ce contrat est une offre globale de produits et services complémentaires regroupés autour du compte chèque. Il est mis en place pour permettra client e de mieux vivre sa banque au quotidien.

Ce contrat propose plusieurs formules aux clients particuliers de la BMCI en fonctions de leurs revenus.

La cotisation de ce contrat est annuelle et payable mensuellement.

Les produits et services offerts dans le contrat présence plus

Les cartes

Les différentes formules proposées par ce contrat se caractérisent par une différenciation des cartes à savoir :

Formule platinum : Carte Visa Platinum

Formule 1 ; Carte Mastercard Privilège Gold

Formule2 : Carte Visa Classic

Formule 4 et 5 : Carte Visa Electron Reflex

Abonnement à BMCI Net

Ce contrat permet au client d'obtenir un abonnement aux services de BMCI NET selon sa demande.

Prélèvement automatique

Grâce à ce service les clients peuvent régler leurs factures par prélèvement automatique. Cette facture concerne Maroc Telecom, Méditel, Rédal, Lydec.

Renouvellement automatique des chéquiers

Après utilisation de 15 formules de chéquier, le renouvellement de chéquier est effectué systématiquement sans avoir besoin d'en faire une demande. Après le renouvellement du chéquier, le client reçoit un message l'en informant.

Facilité de caisse

La facilité de caisse est utilisable quelques jours par mois. Cette facilité peut aller jusqu'à 80% de revenu mensuel.

Im@gine

Définition

C'est une offre pour les jeunes dont l'âge est entre 18 ans et 25 ans.

Im@gine est une offre qui rassemble l'essentiel des produits et services

de la banque, adaptés au mode de vie des jeunes tournés vers les nouvelles technologies

C'est une offre des prêts étudiants pour permettre aux jeunes d'être formés dans les meilleures conditions soit au Maroc soit à l'étranger.

Ce package coûte 17DH TTC pour la formule « jeune étudiant » et 34 DH pour la formule 3jeune actif ».cette cotisation est annuelle et payable mensuellement.

1. Le service caisse.

Mon travail effectué dans ce service se résumait dans l'accomplissement de plusieurs taches qui peuvent paraître assez facile mais qui allégeait le travail avec les clients.

1.1. Le bordereau de remise des chèques :

L'une de ces taches était de remplir les bordereaux de remise des chèques, c'est-à-dire que lorsque le client possède un compte dans une agence, et qu'il a reçu un chèque d'une personne tierce il peut transférer cette argent dans son compte en présentant ce chèque à sa banque après l'accomplissement de certaines formalités.

Le chèque doit comporter plusieurs inscriptions comme le montant en chiffre et en lettre, la date, la signature et le nom de la banque qui a délivré le carnet de chèque ainsi que son adresse fiscale, et dans le cas ou le tireur est une société, il faudra qu'elle mette son cachet dans le verso du chèque.

Parfois on trouve certaines inscriptions dans le recto de ce chèque tel que « barré » ou « non endossable », la première a pour signification que le tireur ne peut pas recevoir la somme en espèce et qu'il doit obligatoirement la transférer dans son compte, et la deuxième veut dire que le chèque ne peut être encaissé que par la personne dont le nom figure dans la mention « à l'ordre de ».

Après avoir rempli le bordereau on remet l'original après l'avoir cacheté avec le cachet de la banque au client et en garde le duplicata et le chèque.

A la fin de la journée on remplit un bordereau ou on inscrit la date, le nombre de chèques traités dans la journée et on le remet au courtier avec les chèques tout en gardant le duplicata comme moyen de preuve en cas d'accident ou besoin.

1.2. Les accusés de réception:

J'étais responsable de remplir les accusés de réception pour les cartes bancaires, et pour cela il faut d'abord demander au client la carte nationale pour être que cette carte est remise à son détenteur, et pour inscrire son numéro de CIN « carte d'identité nationale », dès avoir remplis toutes les informations nécessaires, le client est tenu de signer l'accusé de réception pour pouvoir retirer sa carte bancaire.

1.3. Le pointage des opérations effectuées tout au long de la journée:

A la fin de la journée le caissier imprime le bilan de la journée pour savoir s'il n'a pas eu de décalage de trésorerie.

Dans ce cas mon rôle est alors de comparer les documents accumulés tout au long de la journée tel que les versements, les virements, les retraits et les ventes de devises avec les opérations qui ont été inscrites dans le logiciel ATLAS II et imprimées dans le bilan afin de trouver l'erreur et de la signaler au responsable du service caisse pour qu'il la corrige soit en faisant une contre passation de l'ancienne écriture ou tout simplement en l'introduisant dans le système dans le cas de son oubli.

2. Le service administratif:

2.1. Le circuit comptable des chèques :

Dans ce service j'ai été responsable de vérifier les chèques des clients de mon agence versés à d'autres banques car avant que notre banque débloque les sommes inscrites dans les chèques, il faudra que la banque qui a reçu les chèques propres à notre agence les scannent pour nous les envoyer à travers un système d'information inter bancaire afin qu'on puisse d'abord s'assurer que la provision mentionnée dans le chèque existe déjà, ensuite s'assurer que la signature présentée dans le recto du chèque convient effectivement à celle de son détenteur, et enfin

dans le cas où le tireur est une entreprise il convient de vérifier que son cachet figure dans le verso du chèque.

2.2. Le contrôle de la réception effective des diverses commandes demandées:

a. Les cartes bancaires et les carnets de chèques :

Après avoir inscrit les commandes de réceptions des cartes bancaires et/ou carnets de chèques, on inscrit ses commandes sur le système afin que la succursale puisse nous les procurer, la réception de ces commandes dure approximativement une semaine.

Dès la réception, j'ai été tenu de vérifier que les commandes reçues correspondaient effectivement à celles déclarées par l'organisation émettrice, et ceci en pointant la liste des commandes reçues avec les entrées effectives.

b. Les affiches publicitaires:

La BMCI développe des offres très séduisantes afin de satisfaire sa clientèle et leur permettre de bénéficier des meilleures offres sur le marché.

A cet effet j'ai été tenu de coller des affiches publicitaires selon les instructions reçues par le siège de la BMCI sur l'endroit où elles doivent être collées afin d'informer nos clients sur les dernières offres établies.

3. Le service clientèle.

A travers ce service on essaye de vendre les produits de la banque aux clients.

Mon travail dans ce service se limitait à la réalisation de certaines tâches tel que la saisie des coordonnées des clients sur des documents pré imprimés pour les ouvertures de comptes sur carnet, les comptes chèques, les assurances et les cartes bancaires aussi j'ai eu l'occasion d'aider à l'écriture de certaines demandes de crédits ce qui m'a permis de développer ma capacité d'argumentation et mieux connaître le fonctionnement de la hiérarchie dans le secteur bancaire enfin j'ai aidé dans le rangement des documents clients.

La direction générale fixe aux **CCP** (chargés de la clientèle privée) des objectifs qu'ils devront essayer d'atteindre.

Il s'agit d'un certain nombre d'ouvertures de comptes sur carnet, de comptes chèques, d'assurances et de cartes bancaires qu'ils devront essayer de réaliser annuellement.

3.1. Les ouvertures de comptes :

L'ouverture d'un compte à vue ou sur carnet est établie sur un document pré imprimé ou sont notés un certain nombre d'informations concernant le client. C'est en réalité un questionnaire auquel le client est amené à répondre et qui permet de collecter sur ce dernier un maximum d'informations (identité, adresse, activité). A ces demandes d'ouverture sont jointes des photocopies des pièces d'identité du client et les spécimens de signature .alors que pour le cas particulier des comptes sur carnet, on fait viser par le client l'imprimé sur la réglementation en vigueur régissant ce type de comptes qui se distingue des autres catégories à plusieurs niveaux.

a. Les formalités d'ouverture d'un compte :

Lorsque les conditions requises à l'ouverture d'un compte sont remplies et qu'on a agréé celle-ci, le client est amené à les compléter, en y apposant sa signature et en remplissant :

La demande d'ouverture du compte: c'est un imprimé reprenant toutes les informations sur l'identité du client.

Le carton de spécimen de signature qui porte les indications afférentes à l'identification du client ainsi que les modèles de signature devant servir de base au contrôle.

A ces documents elles sont jointes :

- ☐ La procuration du client en faveur des personnes qu'il désire mandater pour le fonctionnement de son compte.
- ☐ La convention du compte courant pour les personnes morales.
- ☐ La demande de chéquier.
- ☐ La demande de carte monétique.
- ☐ Le certificat d'immatriculation au registre de commerce (compte courant).

b. Les demandes de soldes et extraits d'opérations :

Le client peut demander un extrait des opérations qu'il a effectué, chose que la banque peut délivrer facilement grâce à la gestion des comptes qui a été allégée et les opérations de caisse qui sont plus faciles.

Il est à préciser qu'il faut observer une grande prudence dans la communication et la délivrance de ces soldes et extraits afin de respecter l'esprit du secret professionnel, l'une des qualités essentielles d'un banquier.

Le secteur bancaire est un secteur à fort potentiel où la concurrence est devenue de plus en plus intense poussant ainsi les banques à se surpasser afin de pouvoir suivre les exigences définies par le marché, ainsi pour être performant il n'est plus suffisant d'imiter les services des concurrents mais plutôt d'innover, et de satisfaire aux maximum les clients en donnant une importance particulière à l'aspect humain, ceci ne peut se réaliser qu'avec un accueil chaleureux fondé sur l'écoute attentive de la clientèle, la serviabilité et la rapidité des services car la sauvegarde de sa clientèle demande aussi mais il faut donner plus d'importance à l'aspect humain

Je m'estime très satisfait du stage que j'ai effectué au sein de la BMCI Hay Moulay Abdellah car il m'a permis de mieux connaître le travail en équipe, de développer ma créativité, d'approfondir ma culture relative au fonctionnement du système bancaire et enfin d'améliorer mes compétences dans le domaine de communication grâce aux échanges à la fois avec les responsables et avec la clientèle réalisant ainsi la plupart des objectifs visés par ce stage.

Cependant j'espère pouvoir m'avancer plus en avant dans ce domaine en réalisant un stage de conception dans le même secteur afin de réaliser un projet où je pourrais mettre en pratique toutes les connaissances que j'ai pu accumuler jusqu'à maintenant.