

Il est incontestable que le stage de fin d'année joue un rôle primordial dans notre formation de gestion et d'administration des entreprises parce qu'il nous permet de concrétiser les connaissances théoriques que nous apprenons durant notre cursus à l'ISCAE.

De part le rôle primordial que joue le système bancaire dans le développement des pays, mon choix s'est porté sur une banque pour effectuer mon stage de deuxième année de l'ISCAE.

Ainsi, ce stage, qui constitue mon deuxième contact avec le milieu professionnel, a été effectué au sein de l'agence Kénitra Succursale du réseau BMCI.

Il m'a permis, en plus de l'expérience, de connaître le fonctionnement d'une institution bancaire, et les services qu'elle rend à sa clientèle (personnes physiques et morales), et de confronter mes connaissances théoriques avec la réalité du monde des finances.

Étant un stage descriptif, mon rapport se base essentiellement sur la présentation des divers services et opérations effectuées au niveau de l'agence en se basant sur l'observation, les informations recueillies auprès du personnel et les prospectus de la banque.

Partie	I :	Présentation
générale		

I. Aperçu sur la BMCI

1. Brève présentation

Créée en 1943, la Banque marocaine pour le Commerce et l'Industrie (BMCI) est la filiale du groupe français BNP Paribas qui détient plus que la moitié de son capital social : 51.62% en 2001. Cette affiliation lui permet de bénéficier d'un soutien important en matière de gestion, d'organisation et de contrôle des risques d'un groupe financier puissant et performant, issu d'une fusion réussie, avec un solide ancrage en Europe, leader en Asie et actif aux États Unis. En effet, BNP Paribas est la 2^{ème} banque de la zone euro par l'importance de ses résultats: un bénéfice net de 4.12 milliards d'euros en 2000.

Par conséquent, la BMCI est classée 6^{ème} parmi les banques au Maroc avec un total d'actifs de 18,8 milliards de dirhams au 30 juin 2000. «Même si ses parts de marché (7,4 % des dépôts et 10,1 % des crédits) n'en font pas l'un des principaux établissements de la place, la BMCI est bien introduite auprès de la clientèle des grandes entreprises et des filiales des groupes internationaux», estime Standard & Poor's (S&P).

Les performances de la BMCI et sa capacité à se conformer aux standards internationaux sont aujourd'hui reconnues. En effet, elle est la première banque d'Afrique et la première filiale de BNP Paribas à avoir obtenu la certification ISO 9002 de ses activités de crédits et de remises documentaires.

Par ailleurs, la BMCI a été la première banque marocaine à obtenir un rating complet attribué par FITCH. Elle a également obtenu un rating «Public Information» auprès de Standard & Poor's. Ces deux excellents ratings confirment sa solidité financière et confortent sa position d'acteur majeur du paysage financier marocain.

Signalons que la BMCI a procédé au rachat des 20 agences de ABN Amro Bank Maroc l'an dernier. Cette acquisition a été suivie d'une fusion par absorption le 31 mai 2001.

Enfin, souhaitant être une entreprise ouverte sur son environnement socioculturel, la BMCI a adopté une politique de parrainage culturel, axée principalement autour de la musique. Parrain officiel de l'Orchestre Philharmonique du Maroc et de l'École Internationale de Musique de Casablanca, la BMCI est à l'origine du premier Concours International de Musique du Maroc.

2. Fiche technique

Président Directeur Général :	Mr Mustapha FARIS
Administrateur Directeur Général :	Mr Jean Jacques SANTINI
Directeur Général Adjoint :	Mr Khalid OULDGHIRI
Secrétaire Général :	Mr Yves DOMZALSKI
Siège Social :	26, Place des Nations Unies, CASABLANCA
Téléphone :	(212)022.22.41.61 - 022.46.14.36 - 022.46.10.10 - 022.46.10.00
Fax :	(212)022.22.46.04 - 022.26.45.20
Site Internet :	http://www.bmcinet.com/
Commissaires aux Comptes :	Price Waterhouse Coopers / Ernst & Young
Auditeurs :	Price Waterhouse Coopers / Ernst & Young
Personnes à contacter par les actionnaires :	Mr Frédérick BARBIER / Mr Omar AZIZ
AGO approuvant les comptes de 2000 :	30 Mai 2001
Secteur d'Activité :	Bancaire
Date de constitution :	1964 (nomination)
Capital au :	<u>31/12/2000</u> <u>31/12/2001</u> 742 500 000 MAD 762 964 100 MAD

Principaux Actionnaires au 31/12/2001 : (Voir annexe 1)

* BNPI (Groupe BNP PARIBAS)	51.59%
* AXA ASSURANCE MAROC	20.05%
* ASS ATLANTA / GROUPE HOLMARCOM	7.18%
* ASS SANAD / GROUPE HOLMARCOM	5.78%
* DIVERS PORTEURS	<u>15.40%</u>
TOTAL :	100 %

Type de banque :	Banque commerciale.
Objet social :	Réalisation de toutes opérations de banque, d'escompte, d'avance, de crédit ou de commissions, toutes souscriptions et émissions et généralement toutes opérations sans exception, financières, commerciales, industrielles, mobilières et immobilières.
Nombre d'Agence :	Au Maroc : 126 Agences A l'étranger : 2 Bureaux de représentation (Paris & Amsterdam)
Durée de l'Exercice Social :	12 mois

3. Analyse de l'activité en 2001

Dans un contexte économique peu porteur, la BMCI a inscrit son activité dans un rythme de croissance soutenu. Cette performance tient, d'une part, à la progression continue de ses différents métiers et, d'autre part, à l'acquisition d'ABN AMRO Bank Maroc.

Les dépôts de la BMCI ont ainsi enregistré une progression de 44.8% entre décembre 2000 et décembre 2001 pour atteindre 22.6 milliards de Dirhams. Sur la même période, les crédits par caisse ont augmenté de 14.3%, s'élevant, à fin décembre 2001, à 17.1% milliards de Dirhams. En passant de 20.2 à 23.3 milliards de dirhams en décembre 2001, les crédits globaux ont affiché une hausse de 15.5% par rapport au 31 décembre 2000.

Le Produit Net Bancaire (PNB) a enregistré une croissance de 41% pour s'établir à 1.3 milliard de dirhams au 31 décembre 2001. Cette très bonne performance a été obtenue grâce à une progression marquée de tous les métiers de la banque, notamment les activités d'intermédiation. La croissance du PNB tient aussi au bon résultat des opérations de marché et au développement des métiers générateurs de commissions tels que les opérations de commerce extérieur, la banque d'affaires et la monétique.

Dans le même temps, les frais de gestion ont affiché une hausse de 48% pour atteindre 680.4 millions de Dirhams au 31 décembre 2001. Hors ABN AMRO, les frais de gestion ont été maîtrisés avec une évolution limitée à 8.9%.

Le résultat brut d'exploitation a progressé de 36.4% pour s'élever à 618.5 millions de Dirhams en décembre 2001.

Le coefficient d'exploitation était de 53.1% en décembre 2001 contre 50.6% un an auparavant. Hors ABN AMRO, ce dernier s'établissait à 47.1%.

Les dotations nettes aux provisions pour engagements ont atteint, à fin décembre 2001, 177.6 millions de Dirhams un an plus tôt. Cette progression s'explique par l'intégration du portefeuille de clients de l'ex-ABN AMRO Bank Maroc et par la volonté de la BMCI de se situer au niveau des meilleurs standards de la profession en matière de couverture des risques.

Par ailleurs, la BMCI a augmenté sa dotation aux provisions pour investissements à 30 millions de Dirhams, reflétant sa volonté de poursuivre le développement de son réseau d'agences et de mettre en place le nouveau système d'information ATLAS II.

Le résultat courant a atteint 481.2 millions de Dirhams au 31 décembre 2001, affichant ainsi une croissance de 28.7% et soulignant l'amélioration de la rentabilité d'exploitation de la BMCI. (Voir annexe 2)

Enfin, le résultat net a progressé de 49% pour s'établir à 305.5 millions de Dirhams au 31 décembre 2001 contre 205 millions de Dirhams un an plus tôt.

II. Présentation de l'agence BMCI-Kénitra Succursale

1. Fiche présentatrice

Création : 2000
Agences annexées : Kénitra ville nouvelle et médina, Sidi Slimane et Larache
Effectif : 19 employés
Directeur : M. El Haouate
Adresse : Angle avenue Mohammed V et rue Chakib Arsalane
Téléphone : 037.36.12.10/16/36/49
Fax : 037.36.11.77 - 037.36.16.59

2. Organigramme

En plus du directeur, l'organigramme de la BMCI-Kénitra Succursale se compose des deux départements suivants (Voir annexe 3) :

- Le département Administration ou *Back Office* supervisé par le Responsable Service Après Vente (RSAV). Il comprend cinq services :
 - ✓ Service étranger : Il s'occupe des affaires avec l'étranger. Les clients importateurs ou exportateurs doivent recourir obligatoirement à la banque pour effectuer leurs transactions en contrepartie d'une commission.
 - ✓ Service virement : Il est chargé des virements des clients ainsi que les chèques hors place et le traitement des chèques de banque.
 - ✓ Service de recettes et compensation : Le compensateur a la charge de compenser les appoints (chèques, effets et virements) au niveau de Bank Al Maghrib (BAM).
 - ✓ Service portefeuille : Il est chargé des effets commerciaux (hors place) et financiers pour l'escompte ou pour l'encaissement.
 - ✓ La caisse : Il y a la caisse principale chargée des opérations de dépôt et retrait de grosses sommes et le guichet qui s'occupe des dépôts, des retraits de petites et moyennes sommes ainsi que des remises des chèques et des traites et du change.
- Le département Exploitation ou *Front Office* contrôlé par le Chargé des Affaires d'Entreprises (CAE). Il comprend deux services :

- ✓ Exploitation : Il est dirigé par le Chargé de la Clientèle Personnel (CCP). Il comprend aussi l'hôtesse d'accueil.
- ✓ Service engagements : Il comprend un secrétariat engagements et une assistance entreprises.

Partie II : Département Administration

I. Le service caisse

1. La caisse principale

Le responsable de la caisse principale effectue les opérations de retrait et de dépôt de sommes dépassant 20.000.000 dhs et ce pour des raisons sécuritaires et pour ne pas faire tarder les clients au guichet.

En effet, la caisse principale se trouve en sous-sol avec des barreaux métalliques et un seul client, à la fois, peut y accéder.

De plus, le responsable a aussi pour mission de procurer les sommes d'argent nécessaires au chargé d'accueil et de restituer celles qui restent au guichet à la fin de la journée.

À la fin de chaque journée, les grosses sommes d'argent sont déposées au compte détenu par la banque auprès de BAM.

2. Le guichet

Le chargé d'accueil débute sa journée en se procurant de la monnaie auprès du caissier principal.

Il a la charge d'une caisse dirham et devises ainsi que le guichet automatique bancaire (GAB) de façon permanente. Il effectue des opérations de retraits et versements, soit en espèce soit sur compte carnet. Pour les clients des autres agences qui souhaitent effectuer un retrait par chèque, le banquier demande l'accord du siège détenteur du compte du client en lui adressant par fax une pièce dont modèle joint en annexe 4. Aussi, le chargé d'accueil s'occupe des demandes de virement et de mise à disposition.

D'autre part, il est chargé des remises de chèques sur et hors place ainsi que les traites pour lesquels, il remplit les imprimés figurant en annexe 5. Il reçoit, également, les demandes de chéquiers (Voir annexe 6) et/ou de cartes guichet et édite l'historique d'opérations pour ceux qui le demandent.

De même, il traite les opérations de change à travers l'achat et la vente des devises à la clientèle et la négociation des chèques de voyage ("traveller's cheque") émis par les banques étrangères, pour faciliter à leurs bénéficiaires les retraits de fonds au cours de voyage.

Il est à signaler que, contrairement à d'autres banques, le chargé d'accueil saisit lui même toutes les opérations précitées à l'aide de l'outil informatique et remet des bordereaux aux clients.

Quotidiennement, il procède à l'arrêté comptable de sa caisse puis à des vérifications. En cas de différences entre le montant de l'encaisse et celui des opérations saisies, il cherche les causes d'erreur après en avoir avisé sa hiérarchie et procède à une régularisation. Il doit aussi informer sa hiérarchie des opérations remarquables pour qu'ils puissent suivre leurs clients.

D'autre part, les agences rattachées lui expédient obligatoirement toutes les devises qu'elles détiennent afin qu'elles soient vendues à BAM.

II. Le service virement

Le virement est le moyen par lequel un client ("donneur d'ordre") invite son banquier à prélever une certaine somme sur son compte en vue de le transférer sur un autre compte lui appartenant ou à une tierce personne ("bénéficiaire").

L'ordre de virement, dont modèle est donné en annexe 7, est rempli au niveau du guichet par le client, puis transmis à la responsable du service en question qui se charge de son exécution.

Il existe plusieurs types de virement, mais on peut distinguer entre deux catégories :

- Les virements direct et indirect.
- Les virements spéciaux.

1. Les virements directs

On les appelle également les virements ordinaires car ils sont transférés d'un compte à un autre au sein d'une même banque.

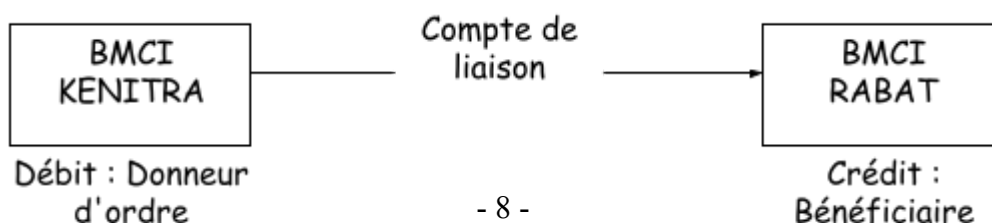
On distingue, ici encore, entre deux cas :

a. Dans la même agence

L'opération consiste dans ce cas à débiter le donneur d'ordre en vue de créditer le client bénéficiaire.

b. Entre deux agences

Dans ce cas, le donneur d'ordre est débité comme pour le cas précédent. Mais le bénéficiaire est crédité via un compte de liaison.



2. Les virements indirects

Ces virements mettent en relation la clientèle de la banque avec les clients domiciliés chez les confrères.

Là aussi, il y a deux situations :

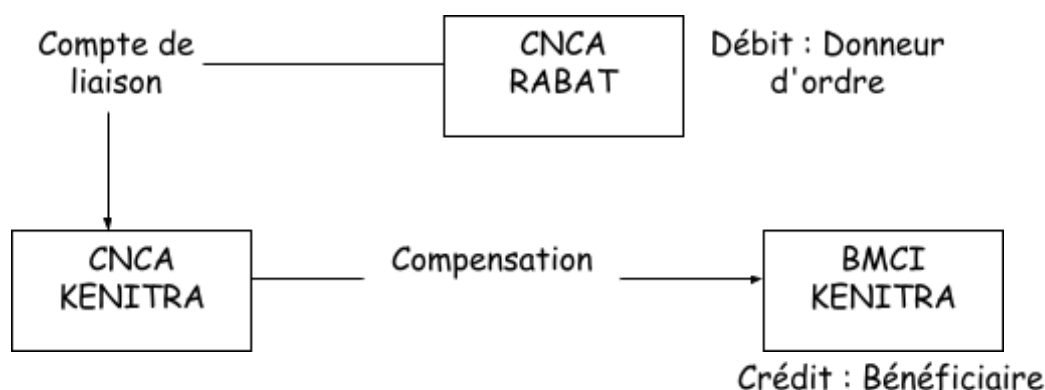
a. Dans la même ville

Les opérations se dénouent par le canal de la compensation.



b. Entre deux villes différentes

Dans ce cas, avant d'arriver à la compensation, le virement passe par un compte de liaison.



3. Les virements spéciaux

Sous cette section, on regroupe les virements suivants :

a. Les virements fonctionnaires

Il s'agit des virements reçus mensuellement de la trésorerie générale et représentant les salaires des fonctionnaires domiciliés chez le guichet de la BMCI Kénitra Succursale.

b. La mise à disposition

Ce sont des virements reçus dont les bénéficiaires ne disposent pas de comptes dans les livres de l'agence.

Ils remplissent normalement l'ordre de virement, sauf qu'à la place du bénéficiaire, ils écrivent la mention "mise à disposition".

L'ordre est faxé à l'agence du client qui effectue des vérifications, puis le faxe de sa part en signalant si le client peut effectuer un retrait ou pas.

Avant de payer le client, le caissier vérifie le repère inscrit sur l'ordre de virement.

c. Les virements téléphoniques

Ce sont des virements effectués spécialement entre les agences d'une même banque. Ils sont transmis avec un repère qui permet au banquier receveur de vérifier, grâce à une clé secrète de chiffres qu'il détient, l'authenticité du virement reçu.

Ils permettent aux donneurs d'ordre de transmettre très rapidement d'une ville à une autre par l'intermédiaire du tiré, les sommes souhaitées en faveur de différents bénéficiaires.

D'autre part, notons que la responsable de ce service traite également les remises de chèques hors place.

Son rôle se limite à la saisie des appoints et leur transmission au Portefeuille au niveau du siège social accompagnés d'un exemplaire du bordereau de remise et un autre du bordereau d'envoi.

Les chèques sont soit à l'encaissement, soit à l'escompte pour certains clients afin de leur éviter les délais d'encaissement qui nécessitent les cheminements des bordereaux sur les lieux de paiement, souvent éloignés et la réception des provisions correspondantes par la banque.

Après traitement, la chargée du service reçoit du Portefeuille Central une copie de l'avis de crédit pour information et position en cas de payé, sinon une copie de l'avis de débit en cas de l'impayé. Dans ce cas, le client remettant est avisé du non paiement de son appoint.

III. Le service recette et compensation

Chaque matin à la chambre de compensation au niveau de BAM, se réunissent les compensateurs de toutes les banques se trouvant à Kénitra pour procéder à la compensation. Ils apportent tous les chèques, les traites et les virements que leur ont remis leurs clients et qui sont payables aux autres banques. Ils s'échangent ces appoints. À la fin, le solde pour chaque banque est porté sur le compte qu'elle détient auprès de BAM.

Une fois de retour à l'agence, le compensateur saisit les chèques et les effets qui lui ont été remis par les confrères. D'autre part, il informe la responsable du service virement des virements dont elle doit tenir compte.

La saisie des appoints consiste à débiter les clients concernés par les montants inscrits au niveau des pièces. Automatiquement, en contre partie, le compte chèques/effets reçus en compensation est crédité du même montant.

Dans le cas où la provision du client est absente ou insuffisante ou que ce dernier s'oppose au paiement, l'appoint est rejeté après décision du Chargé des Affaires des Entreprises.

Concernant les retours de chèques ou effets impayés pour les mêmes raisons citées auparavant, le compensateur débite le client si l'appoint était pour l'escompte, sinon il débite le compte chèques/effets à l'encaissement. Dans les deux cas, les remettants de ces pièces sont avisés du non paiement de leurs appoints.

Après avoir fini de la saisie, le compensateur prend les bordereaux de remise de chèques et effets sur place au niveau du guichet, puis procède à leur saisie. On distingue deux cas : soit ils sont pour l'encaissement et donc il crédite le compte chèques/effets à l'encaissement, soit ils sont pour l'escompte et il crédite directement le client. Il reçoit également les chèques et les effets remis aux autres agences BMCI de Kénitra ainsi que ceux venant du siège pour la compensation.

Au fur et à mesure, le responsable du service prépare les appoints à remettre aux confrères en compensation à BAM. Il les dispatche par banque et met le cachet de compensation à leurs endos portant la date du jour de compensation.

À la fin de la journée, il fait la somme de tous les appoints qu'il détient ainsi que ceux non payés. Cette somme doit être égale à la somme des montants inscrits sur les bordereaux de remise, sinon il doit chercher les causes de l'erreur et les corriger.

Une fois cette égalité vérifiée, il remplit des fiches pour la compensation dans lesquelles il inscrit le nom de chaque banque à part accompagné de la date de compensation, du total et du nombre de chèques qui la concernent. Il opère de la même manière quant aux effets ainsi que les chèques et traites impayés.

Pour ce qui est des appoints payables à l'une des autres agences de la ville, il les leur envoie par courrier.

IV. Le service portefeuille

Durant toute la journée, les effets sont remis au niveau du guichet par les clients. Par la suite, ils sont transmis chez le Chargé des Affaires des Entreprises qui décide s'ils seront à l'escompte ou à l'encaissement tenant compte de plusieurs critères. Enfin, la responsable du service portefeuille saisit ceux payables hors place tandis que le compensateur traite le reste.

D'autre part, est effectuée au niveau de ce service la saisie des cautions accordées aux entreprises.

1. Effets reçus à l'escompte

a. Papier commercial

❖ Généralités

L'escompte est une opération par laquelle la banque avance au porteur d'un effet de commerce le montant de cet effet en contrepartie du transfert à son profit de la propriété de la créance qu'il représente.

En effectuant cette opération, la banque court le risque du non paiement du montant de l'effet escompté à son échéance par le tiré et le non remboursement par le cédant.

C'est pourquoi, toute utilisation d'escompte, doit se faire dans le cadre d'une autorisation d'engagement ou d'un accord exceptionnel.

Ainsi, un effet n'est remis à l'escompte que s'il remplit toutes les conditions suivantes :

- Avoir une ligne d'escompte.
- La ligne de crédit n'est pas en dépassement.
- L'effet n'est pas brûlant (10 jours avant l'échéance).
- Bons renseignements sur le tiré.

D'autre part, il existe deux formes d'escompte :

- Escompte en intérêts : c'est l'opération par laquelle le client cédant est crédité du montant de la remise, déduction faite des agios d'escompte.
- Escompte en valeur : c'est une opération qui consiste pour la banque, à mettre immédiatement à la disposition du client le montant d'une remise sous une date de valeur moyenne calculée en fonction des délais minimums de recouvrement actuellement en vigueur.

❖ Procédure de traitement et saisie

Dès la réception des effets et avant toute opération, la chargée du service se renseigne sur le tiré auprès de sa banque pour voir s'il est solvable ou pas.

Ensuite, pour chaque remise, elle établit, en double exemplaire, un bordereau de saisie contenant toutes les informations figurant sur l'effet.

En fin de journée, ces formulaires de saisie sont récapitulés sur un formulaire récapitulatif puis saisis au moyen de l'outil informatique. Par la suite, ils sont envoyés par courrier au Portefeuille à Casablanca.

Les remises sont débouclées effet par effet et le montant de chacune d'elles est mis à la disposition du client remettant lorsque :

a) Effet à recouvrer par un siège BMCI :

- Le délai d'impayé est dépassé.
- La date de crédit cédant arrive à terme.

b) Effet à recouvrer par un confrère :

- L'avis de sort est retourné par le confrère dûment annoté "payé".
- Le délai d'impayé entre confrères est dépassé.
- La date de crédit cédant arrive à terme.

Dans le but de répondre aux diverses réclamations et faciliter les recherches éventuelles, l'ensemble de la documentation relative au traitement des remises (bordereaux de remise, formulaires de saisie et bordereaux récapitulatifs) est classé par journée et archivé pour une certaine durée.

b. Papier financier

❖ Généralités

Les effets financiers sont des effets souscrits à l'ordre de la banque par les clients et émis en représentation de certains crédits qui leur sont accordés dans le cadre d'autorisation d'engagement.

Cette catégorie de papier renferme :

- Le papier émis en représentation des crédits de financement des stocks (warrants et crédits de campagne).
- Le papier émis en représentation des crédits de financement de marchés (préfinancement de marchés, avances sur droits constatés ...).
- Le papier émis en représentation des crédits de financement à l'exportation (préfinancement exportation et mobilisation de créances nées).

- Le papier émis en représentation des crédits à la consommation (papier de chaîne).
- Le papier émis en représentation d'autres crédits (obligations cautionnées).

❖ Procédure de traitement et saisie

Comme pour les effets commerciaux, la responsable du Portefeuille est tenue d'établir un bordereau de saisie pour chaque effet financier puis un récapitulatif des saisies à la fin de la journée.

Ensuite, elle saisit les données à l'aide d'un progiciel.

L'ensemble de la documentation est archivé pour répondre aux diverses réclamations futures.

2. Effets reçus à l'encaissement

Cette opération est consacrée uniquement aux effets commerciaux.

Les remises d'effets sont prises à l'encaissement lorsque le client le demande expressément ou quand le siège n'a pas convenance à les prendre à l'escompte.

L'opération d'encaissement consiste pour la banque à mettre le montant d'un ou plusieurs effets à la disposition du client remettant :

- Soit lorsque le paiement effectif de l'appoint est constaté. Dans ce cas, l'encaissement est appelé "encaissement après délai d'impayé".
- Soit à une date de crédit forfaitaire convenu avec le client. Dans ce cas, l'encaissement est appelé "encaissement sous bonne fin". Bien qu'il ne s'agisse pas d'une opération de crédit, la banque court le risque de se voir retourner des impayés après la date de crédit forfaitaire du client.

C'est pourquoi ce mode d'encaissement doit être réservé à une clientèle susceptible de pouvoir absorber des retours d'impayés.

Un effet pris à l'encaissement est considéré définitivement comme payé lorsque les délais nécessaires à son recouvrement, actuellement en vigueur dans l'établissement, sont épuisés.

Après, le client concerné est crédité du montant indiqué au niveau de l'effet.

V. Le service étranger

Les opérations de commerce international sont à présent centralisées au sein du "Back Office du Commerce International" (BOCI) au niveau du siège.

Ainsi, le service étranger au sein de l'agence se charge uniquement du recueil des demandes d'ouverture de crédit documentaire à l'importation et des remises documentaires à l'exportation. Quant à leur traitement, c'est le BOCI qui s'en charge.

D'autre part, ce service s'occupe aussi des virements reçus ou émis pour l'étranger ainsi que des chèques payables en devises.

1. Les crédits documentaires à l'importation

a. Définition

Est qualifié de crédit documentaire, tout arrangement, quelle qu'en soit la dénomination ou description, en vertu duquel une banque ("banque émettrice") agissant à la demande et sur instructions d'un client ("donneur d'ordre") ou pour son compte :

1. est tenue d'effectuer un paiement à un tiers ("bénéficiaire") ou à son ordre, ou d'accepter et payer des effets de commerce tirés par le bénéficiaire.

Ou

2. autorise une autre banque à effectuer ledit paiement ou à accepter et payer lesdits effets de commerce.

Ou

3. autorise une autre banque à négocier contre remise des documents stipulés, pour autant que les termes et conditions du crédit soient respectés. (Voir schéma en annexe 8)

b. Modalités d'ouverture des crédits

Après réception des demandes, la responsable du service effectue leur examen technique en contrôlant la signature du client et en s'assurant de la réception de l'ensemble des documents nécessaires.

Par la suite, ces demandes sont enregistrées sur des registres puis adressées au BOCI le jour même de leur réception.

Une fois acheminé, le BOCI procède à l'étude technique et réglementaire du dossier et s'assure notamment que les instructions du donneur d'ordre sont claires et précises.

Le BOCI doit trancher sur le sort des demandes le jour même de leur réception. La direction de l'agence, quant à elle, décide s'il est nécessaire d'assortir l'ouverture du crédit documentaire d'une constitution de provision partielle ou totale.

D'autre part, si la marchandise arrive avant la réception des documents et que le client se trouve contraint de dédouaner sa marchandise pour des raisons diverses (il est à cours de stock de marchandise ou il cherche à éviter les frais de magasinage si le délai normal est dépassé ...), il peut recourir à une lettre de garantie auprès de la banque en contrepartie d'une commission payée jusqu'à la levée de la lettre de garantie.

2. Les remises documentaires à l'exportation

a. Définition

L'encaissement documentaire à l'exportation appelé généralement remise documentaire, est l'opération qui consiste pour l'exportateur ("le tireur") à mandater directement ou via son banquier ("banque remettante"), la banque de l'acheteur étranger ("le tiré"), pour remettre à ce dernier des documents commerciaux ou financiers contre un mode de paiement déjà convenu lors de la commande de la marchandise.

Il y a deux formes d'encaissement documentaire :

- Remises libres (ou simples) : C'est l'envoi pour encaissement à la banque du tiré ("banque présentatrice") de tout document financier.
- Remise documentaire : C'est l'envoi pour encaissement à la banque du tiré selon les instructions du tireur des documents commerciaux accompagnés ou non d'un document financier.

b. Création des remises

Les documents, accompagnés des instructions du client, sont remis au guichet de l'agence où ils font objet d'une vérification quantitative des documents remis puis sont envoyés le jour même au BOCI.

À leur réception, les remises sont enregistrées puis saisies. Enfin, les documents sont envoyés aux banques chargées de l'encaissement, au plus tard, un jour après leur date de réception.

3. Les virements à l'étranger

Le service étranger a la charge des virements émis et reçus de l'étranger. Le traitement de ces virements ressemble à celui des virements nationaux indirects. Ils sont compensés via les bureaux de représentation de la BMCI à l'étranger ou le groupe BNP PARIBAS qui s'en chargent.

Ces virements incluent des opérations de change de devises en dirham ou le contraire.

4. Les chèques payables en devises

Un client peut remettre au guichet de son agence, des chèques payables à l'étranger de la même manière que pour les chèques payables au Maroc.

Le service étranger les transmet au siège à Casablanca qui les achemine aux bureaux de représentation du groupe à l'étranger pour leur compensation.

Le client est crédité tout de suite si ses chèques sont pris à l'escompte, sinon il doit attendre leur encaissement par la banque.

Partie III : Département Exploitation
--

I. Le service clientèle personnelle

Comme l'indique bien le nom du service, le Chargé de la Clientèle Personnelle s'occupe des personnes physiques ainsi que des professionnels.

Il a pour mission de présenter les divers produits que propose la banque aux clients et de les accompagner tout au long de leur adhésion à la banque.

On distingue quatre fonctions au niveau du service :

1. L'ouverture de compte

Par l'ouverture de comptes, la banque cherche à collecter les fonds afin de parvenir à satisfaire les demandes d'octroi de crédit de sa clientèle.

Il y a trois types de comptes :

- Comptes pour les personnes physiques.
- Comptes pour les professionnels.
- Comptes pour les entreprises.

Seuls les deux premiers types sont traités au niveau du service en question. Le dernier type est du ressort du Chargé des Affaires des Entreprises.

Le chargé de ce service propose aux clients mineurs (moins de 20 ans) le compte Jeans et dont le plafond hebdomadaire de retrait est fixé par leurs tuteurs.

Pour les personnes adultes, elles ont le choix entre des comptes courants, sur chèque ou sur carnet bénéficiant ainsi des intérêts. Elles peuvent, aussi, combiner entre plusieurs types de comptes.

Un compte est ouvert après le remplissage d'un formulaire signé par le client. Le chargé du poste se base sur la CIN du client et sur une justification de la profession pour les professionnels.

2. Les crédits

La BMCI octroie à ses clients personnels une variété de crédits à court, moyen et long termes. Il s'agit notamment du Crédit Habitat, du Prêt Auto et du Crédit Perso destiné à la consommation.

Les taux d'intérêt diffèrent d'un type de crédit à un autre selon son aspect (ex : social pour le Crédit Habitat), sa durée ainsi que le risque couru par la banque concernant le remboursement.

En octroyant des crédits, la banque court deux risques majeurs :

- Risque d'immobilisation quand il y a non respect par le client des échéances prévues ce qui rend parfois la banque dans l'incapacité de rembourser les déposants désirant effectuer des retraits.
- Risque de non remboursement ou d'insolvabilité lorsque le client est incapable de rembourser les fonds prêtés.

Pour cela et afin de lutter contre ces deux dangers, le chargé du service doit, impérativement, bien étudier le dossier de crédit et s'entourer des précautions nécessaires.

Ainsi, le demandeur de crédit doit disposer d'un revenu lui permettant le remboursement de sa dette dans les délais prédéfinis. De plus, il doit faire accompagner sa demande par un justificatif de l'utilisation du crédit pour éviter le détournement de causes.

Après, la banque constitue des garanties sur les propriétés du client.

Aussi, toutes les sortes de crédit comprennent une assurance décès et invalidité absolue et définitive visant à assurer et préserver les proches du client en cas de difficultés.

Notons, en dernier lieu, que la banque propose aussi le crédit leasing aux professionnels, et ce via sa filière BMCI Leasing.

3. Les produits de la banque

a. Les cartes de crédit

La BMCI propose à sa clientèle des cartes de crédit lui permettant le retrait d'argent aux guichets de la BMCI et ceux des banques affiliés au groupement Interbank. Ce sont aussi un moyen de paiement chez les commerçants affiliés au réseau Visa.

Il existe trois types de cartes selon les montants autorisés au retrait et dont la proposition est fonction du client et de son revenu.

Ainsi, on trouve :

❖ La carte Reflex Electron

Elle permet le retrait de 2 000 dhs, au plus, par semaine. Elle est proposée aux clients normaux à moyens revenus.

❖ **La carte Visa Classique**

Elle est destinée aux clients qui ont besoin de retirer plus de 2 000 dhs par semaine.

❖ La carte Privilège Gold

Comme l'indique son nom, c'est une carte destinée à une clientèle de haut de gamme. En effet, elle permet le retrait de grandes sommes d'argent atteignant les 30 000 dhs par semaine.

b. Les assurances

L'offre des assurances au niveau de la banque vise essentiellement à fidéliser la clientèle.

En effet, un client de la banque qui est adhérent à une ou plusieurs assurances réfléchira à maintes reprises avant de décider de la clôture de son compte.

Les assurances sont proposées avec le partenariat d'AXA Assurances et sont au nombre de cinq :

❖ Assur-Plus Habitation

Il s'agit d'une assurance multirisque habitation. Les bâtiments assurés doivent vérifier certaines conditions. Citons qu'ils doivent être à usage principal d'habitation, comporter dans leurs constructions au moins 50% de pierres, briques, bétons et être couverts en tuiles, ardoise, terrasse de béton.

De même, ils doivent être munis des dispositifs minima de sécurité.

Les clients sollicitant cette assurance doivent remplir un bulletin d'adhésion dont modèle est joint en annexe 9.

❖ Assur-Plus Vie

Ce type d'assurance a pour but le paiement du capital souscrit aux bénéficiaires désignés ou à défaut aux ayants droit en cas de décès de l'assuré quelle qu'en soit la cause. En cas d'invalidité totale et définitive, le capital garanti est versé à l'assuré en personne.

L'adhésion est établie d'après les déclarations de l'assuré qui sont portées sur un bulletin d'adhésion.

❖ Assur-Plus Retraite

Il s'agit d'un contrat ayant pour objet la constitution d'une retraite de capitalisation moyennant le versement de cotisations successives, valorisées au mieux par Assurances Al Amané.

Lors de son adhésion, le client choisit entre plusieurs périodicités de ses recouvrements successifs. Toutefois, le client peut effectuer un versement exceptionnel qui sera intégré à son épargne.

❖ Assur-Plus Réussite

C'est un contrat d'épargne et d'assurance garanti par AXA Assurance qui permet de constituer progressivement une épargne destinée à assurer le financement des études supérieures d'un enfant ou à le doter d'un capital destiné à faciliter son entrée dans la vie active.

L'échéance du contrat est fixée au jour du 18^{ème} anniversaire de l'enfant bénéficiaire. Il peut y avoir prorogation au plus tard jusqu'à l'âge de 25 ans du bénéficiaire à condition que celui du souscripteur n'excède pas 65 ans.

À l'échéance du contrat, l'adhérent choisit la liquidation de la garantie de base sous forme de capital, d'une rente certaine trimestrielle et d'une combinaison entre les deux.

❖ Assur-Plus Hospitalisation

Le contrat en question a pour objet le paiement d'une allocation journalière au souscripteur et aux assurés pendant la durée d'une hospitalisation motivée, soit par une maladie dont les premiers symptômes sont médicalement constatés postérieurement à la date de prise d'effet du contrat, soit par accident survenu postérieurement à cette date.

4. Le placement des titres

a. Généralités

De nos jours, les banques ne se bornent pas à la seule fonction de banque commerciale. Elles sont devenues universelles en s'introduisant dans le domaine de l'assurance ainsi que celui financier.

La BMCI a connu, elle aussi, cette mutation. Ainsi, elle propose à sa clientèle divers types d'assurances dont on a parlé dans la partie qui précède. Aussi, elle offre à ses clients la possibilité de souscrire à des Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières (OPCVM), notamment les Sociétés d'investissement à Capital Variable (SICAV).

Le client, n'étant pas professionnel, ne peut point suivre l'évolution du cours des actions en bourse et par conséquent, il court plusieurs risques de placement.

Vu la multitude des contraintes, le client a recours aux SICAV dont le principe repose sur la distribution des risques.

En effet, afin de minimiser les risques, la loi impose les dispositions suivantes :

- La SICAV ne peut pas employer plus de 10% de ses actifs en valeurs mobilières d'un même émetteur.

- Elle ne peut détenir plus de 10% d'une même catégorie de valeurs mobilières émises par un même émetteur.
- Ses liquidités ne peuvent dépasser 15% de la valeur de ses actifs.

b. Pratique

Lorsqu'un client se présente à l'agence, désirant souscrire à une ou plusieurs SICAV, le Chargé de la clientèle Personnelle l'accueille à son bureau. Il lui présente les SICAV disponibles au niveau de la BMCI et leurs caractéristiques.

Selon que le client est prudent, dynamique ou équilibré, le chargé du service lui propose la SICAV qui convient le plus à son profil. Le client pourra choisir entre cinq types de SICAV dont deux sont à court terme et trois à moyen et long termes.

❖ SICAV BMCI Trésorerie

Il s'agit d'une SICAV Monétaire dont l'objectif est d'assurer aux actionnaires un placement à court terme apportant sécurité, rentabilité et liquidité.

Elle tient cette caractéristique du fait qu'elle est composée, à hauteur de 90% au moins de son actif net, de titres de créances (obligations) cotés à la Bourse de Casablanca, titres de marché monétaire et de titres émis ou garantis par l'État.

❖ SICAV BMCI Cash

C'est un SICAV Obligataire de court terme qui a pour objectif d'offrir un rendement proche du marché monétaire et investi dans sa totalité en obligations et titres de créances négociables d'émetteur de qualité.

❖ SICAV BMCI Epargne Obligations

Elle est dédiée à une clientèle de profil équilibré qui cherche un placement à moyen et long terme alliant sécurité, liquidité et rentabilité régulière.

Son actif est investi à plus de 90% en Bons du Trésor, obligations et titres de créances négociables émis sur le marché marocain.

❖ SICAV BMCI Epargne Croissance

Elle a pour objectif la valorisation de ses actifs à moyen terme en investissant de manière équilibrée sur les actions, les obligations et les placements monétaires dans le respect de fourchettes d'exposition prédéterminées.

Vu que son actif est investi en permanence entre 10% et 60% en actions, elle représente un risque moyen.

❖ SICAV BMCI Epargne Valeurs

Elle est classée dans la catégorie SICAV Actions car son actif est investi en permanence à plus de 60% en actions.

Elle offre aux épargnants un placement à moyen et long termes en investissant dans les actions les plus performantes cotées à la Bourse de Casablanca et alliant par conséquent, liquidité et rentabilité optimale.

Cette SICAV contient trop de risque puisqu'elle est conditionnée par l'évolution des deux nouveaux indices boursiers, le MASI et le MADEX.

Ayant choisi la SIACV convenante, le client verse alors au banquier une somme d'argent en contre partie des parts de SICAV. Il payera également des droits d'entrée et des frais de gestion. Le chargé du poste effectue la saisie à l'aide d'un progiciel afin que la souscription soit opérationnelle le jour même.

Le client peut se renseigner des performances de ses SICAV auprès de son banquier à chaque fois qu'il le désire. D'un autre côté, il peut quotidiennement acheter d'autres ou vendre celles qu'il détient, et ce grâce au calcul journalier de la valeur liquidative. Dans ce dernier cas, le client est soumis à des droits de sortie et à une taxe sur les gains.

II. Le service engagements

La fonction engagement représente dans les banques la composante essentielle à la contribution au produit net bancaire. C'est la raison pour laquelle, cette fonction concerne en premier lieu le développement de la banque. Les engagements constituent en contre partie la source majeure du risque d'exploitation de la banque (provisionnement), avec les opérations de trésorerie et de hors bilan.

Au sein de l'agence BMCI Kénitra, le service engagements comprend, d'une part, une secrétaire des engagements qui traite tout ce qui engage la banque vis-à-vis des entreprises et d'autre part, d'une assistante entreprises chargée de l'étude des dossiers d'ouverture de comptes, des demandes de crédit et de cautionnement, etc.

Vu que ces deux agents sont complémentaires, il est préférable de traiter ce service par opération effectuée.

1. L'ouverture des comptes pour les personnes morales

Avant d'ouvrir tout compte pour une personne morale, la secrétaire des engagements assure de la définition et de la constitution légale de cette personne. Aussi, elle doit vérifier la nomination, la qualité des représentants légaux, ainsi que les limites et la durée de leurs pouvoirs.

Par conséquent, ces représentants doivent fournir au secrétariat certains documents, dont essentiellement :

- Statuts signés par tous les associés,
- PV certifié conforme de l'Assemblée Générale Constitutive,
- Exemplaire du Bulletin Officiel contenant la publication légale de la constitution de la société, etc.

Après son ouverture, le compte fonctionne par la signature du gérant ou celle conjointe lorsqu'il y a plusieurs garants dans la limite de leurs pouvoirs.

Signalons que pour ce qui est des comptes ouverts aux coopératives, associations et amicales, ils doivent impérativement être tout le temps en ligne créditrice, et ce afin d'éviter les dols.

Concernant les entreprises en cours de création, on leur ouvre un compte indisponible où seront déposés leurs capitaux propres en partie ou en totalité selon les cas, jusqu'à la création effective de la société.

2. L'octroi des crédits

Les entreprises clientes qui désire contracter un crédit, peuvent recourir à la banque qui met à leur disposition une multitude de crédits selon les besoins de chacune d'entre elles.

Le client dépose son dossier de demande de crédit au niveau du secrétariat engagements, en spécifiant le type de crédit qu'il désire avoir.

La secrétaire engagements se charge de l'étude juridique du dossier, tandis que l'assistante entreprises analyse le côté financier de la chose.

Après étude, la banque accorde ou refuse le crédit. En cas d'accord, c'est elle qui décide du type de crédit dont le client a besoin et informe ce dernier en vue de procéder aux formalités.

Les dossiers sont réétudiés chaque année pour voir si l'entreprise a toujours besoin de fonds et s'assurer de sa solvabilité.

a. Étude du dossier

❖ Analyse juridique

C'est la secrétaire engagements qui s'en charge.

Comme pour l'ouverture de comptes, elle étudie les statuts pour s'assurer du pouvoir du ou des gérants, de ses limites et de sa durée.

Elle étudie, également, le modèle J donné par le tribunal afin de voir quelles sont les garanties constituées par l'entreprise au profit d'autres établissements.

Elle se renseigne, aussi, auprès de BAM sur les crédits qui sont octroyés à la société par les confrères.

D'autre part, la banque effectue des visites à l'entreprise et ses propriétés pour s'assurer de la justesse des informations dont elle dispose.

❖ Analyse financière

Après la prise de contact avec le client et la visite de son entreprise, c'est l'analyse financière qui permettra au banquier de parfaire sa connaissance sur la base d'éléments chiffrés reflétant ses ressources et ses besoins.

L'analyse financière consiste en l'étude des principaux documents comptables de l'entreprise :

- Le bilan,
- Le compte d'exploitation générale,
- Le compte de produits et charges.

Cette étape s'effectue à l'aide de l'outil informatique. En effet, l'assistante entreprises saisie sur un progiciel nommé BOMBAY les bilans de la société sur plusieurs exercices. Ce dernier se charge du calcul des divers ratios nécessaires à l'analyse financière (Voir annexe 10).

Grâce à ses ratios, l'assistante entreprises voit s'il est possible d'octroyer un crédit au client ou pas. Elle définit aussi la ou les lignes de crédit dont il a besoin.

❖ Études diverses

L'étude approfondie de la société est, certes, nécessaire, mais elle n'est pas suffisante dans la mesure où l'entreprise agit dans un environnement politique, économique, social et technologique qui n'est pas stable. Par conséquent, il faut se fier aux études de conjoncture et ceux du secteur d'activité de l'entreprise.

b. Les types de crédit

L'entreprise peut contracter plusieurs types de crédit selon ses besoins. L'annexe 11 présente l'offre de la BMCI en matière de crédit pour les entreprises, selon leurs besoins financiers.

c. Les garanties

La finalité naturelle d'un crédit est son remboursement. Hélas, dans des cas souvent de plus en plus fréquents, les remboursements ne s'effectuent pas selon l'échéancier prévu voire sont définitivement compromis.

Ainsi, pour apporter un supplément de sécurité dans les engagements, la banque fait accompagner les opérations de crédit par une ou plusieurs garanties.

Il s'agit des garanties réelles (hypothèque et nantissement), les garanties personnelles (cautionnement) et des assurances.

Concernant les créances en souffrance, la secrétaire engagements les classifie selon des critères donnés en annexe 12. D'autre part, BAM oblige la banque à constituer des provisions en fonction de cette classification.

3. Le cautionnement

Le cautionnement bancaire est un contrat par lequel la banque s'oblige envers le créancier à satisfaire à l'obligation du débiteur, si celui-ci n'y satisfait pas lui-même.

Le client souhaitant avoir un cautionnement, doit fournir à son banquier un dossier cautionnement qui doit être étudié au niveau du service engagements.

Chaque caution délivrée est saisie puis enregistrée sur un registre afin de faire l'objet de l'ouverture d'un dossier caution.

La caution est toujours opérationnelle jusqu'à réception par l'agence de l'acte original ou parfois d'une mainlevée écrite.

Les cautions sont classées en trois catégories :

a. Les cautions marchés

Lorsqu'une entreprise soumissionne à un marché public, elle demande auprès de la banque une caution provisoire.

L'administration restitue les cautions provisoires aux soumissionnaires dont l'offre n'a pas été retenue et demande parallèlement à l'entreprise adjudicataire de remplacer le cautionnement provisoire par un définitif.

Au cours de l'exécution du marché, l'entreprise demande une caution retenue de garantie afin d'éviter que l'administration lui opère des prélèvements en vue de se prémunir contre les défauts ou mauvaise qualité des prestations du titulaire du marché.

D'autre part, la banque délivre une caution restitution d'acompte pour garantir à l'administration le remboursement des avances consentis à un adjudicataire destinés à lui faciliter le financement des travaux.

b. Les cautions douanes

Le délai de règlement des droits et taxes douaniers peut être prorogé pour les déclarants bénéficiant du crédit d'enlèvement ou de l'obligation cautionnée.

D'autre part, on trouve l'admission temporaire qui est un régime permettant d'introduire au Maroc en suspension des droits et taxes qui leur sont applicables, des marchandises destinées à recevoir une transformation avant d'être exportées.

Concernant l'importation des matériels et des produits qui seront exportés, par la suite, à l'identique, on leur applique le régime de l'importation temporaire.

c. Les cautions diverses

Il s'agit essentiellement de l'aval pour assurer la bonne fin d'un chèque ou d'un effet et de la lettre de garantie qui permet à un importateur de retirer ses marchandises auprès du transporteur en l'absence de documents d'expédition.

4. Le volet juridique

Il est traité par la secrétaire engagements et contient les opérations suivantes :

a. L'opposition administrative

Lorsqu'un client est débiteur vis-à-vis de l'administration, cette dernière peut demander à la banque de bloquer le compte du client de la somme due par ce dernier.

La banque effectue immédiatement le blocage et avise son client qui bénéficie d'un délai de règlement de quinze jours, sinon son compte est débité.

Si la provision n'est pas suffisante, le compte reste bloqué jusqu'à ce qu'il permette le remboursement de l'administration.

b. La saisie arrêt

Elle ressemble à l'opposition administrative, sauf que le blocage est exigé cette fois-ci par une personne créancière du client. Le blocage n'est effectué qu'après décision du tribunal.

c. Le dossier de succession

Lorsqu'un client de la banque décède, son compte est réparti sur ses héritiers. Ces derniers doivent présenter à la banque un acte de décès et un autre d'hérédité définissant les parts de chacun d'eux. Aussi, ils doivent procurer un quitus d'imposition affirmant que les impôts du défunt sont tous réglés.

Après vérification des pièces, les héritiers sont réglés et le compte du défunt clôturé.

d. **L'opposition sur chèque**

Le client a la possibilité de s'opposer au paiement d'un de ses chèques en cas de perte, de vol ou de faillite du bénéficiaire.

Pour les deux premiers cas, il suffit d'une déclaration de sa part, à condition qu'elle soit à temps. Pour le dernier cas, il lui faut l'accord du tribunal.

Aux termes de l'article 1er du décret royal de 1967 : «est considérée comme banque, toute entreprise qui fait profession habituelle de recevoir du public, à titre de dépôts ou autrement, des fonds qu'elle emploie soit pour son propre compte, soit pour le compte de ses clients ou des tiers désignés par ceux-ci, en opérations financières, de crédit, de changes ou de bourse».

Or, d'après ce qui précède, on constate que le rôle de la banque n'est plus restreint à celui du dépôt et du retrait.

En effet, la nouvelle loi bancaire de 1993 a permis l'extension de leurs activités à de nouveaux domaines tels que les opérations de crédit bail, mobilier et immobilier, les opérations d'affacturage, les opérations d'assistance en matière de gestion de patrimoine et la création de services facilitant la création et le développement d'entreprise etc.

Cette nouvelle forme de banque, que nomme la loi de 1993 «banque universelle», sera sans aucun doute l'un des piliers du développement de notre pays à l'aube de la mondialisation.