

INSTITUT CERCO

ANNEE ACADEMIQUE 2008-2009

RAPPORT DE FIN DE STAGE A LA BANK OF AFRICA (AGENCE SAINT-MICHEL)

RESPONSABLE DE STAGE :

Monsieur Dieudonné AZANDEGBE

REALISE PAR :

Faouziath MAMA SIROU

Juin-Juillet 2009

REMERCIEMENTS

Mes sincères remerciements vont particulièrement à l'endroit de :

- ▶ Monsieur François KOUGNI : Directeur des ressources humaines ;
- ▶ Monsieur Dieudonné AZANDEGBE : Chef d'Agence intérimaire;
- ▶ Madame Gisèle HOUESSINON : Adjoint Chef d'Agence BOA SAINT-MICHEL ;
- ▶ Madame Yasmine MAMA DJIMAN : Chargée de clientèle ;
- ▶ Madame Pélagie BARUNCIO : Caissière ;
- ▶ Monsieur Geoffroy SINTONDI : Caissier ;
- ▶ Monsieur Ghislain VIGAN : Caissier ;
- ▶ Madame Caroline AYIVODJI : Caissière ;
- ▶ Mademoiselle Amal CHITOU : Guichetier- payeur ;

INTRODUCTION

Après mon passage en deuxième année de BTS (Brevet de technicien supérieur) filière Banque et Finance d'Entreprise (BFE) , l'occasion m'a été offerte d'effectuer un stage académique à la Bank of Africa Bénin (BOA Bénin).

La BOA apparaît comme l'une des banques commerciales les plus compétitives au Bénin et dans la sous région. Mon séjour dans cette banque m'a permis de découvrir le monde bancaire et de compléter ma formation au plan pratique.

Le présent rapport qui rend compte du déroulement de mon stage au niveau de l'Agence Saint Michel de la BOA sera structuré en deux chapitres à savoir :

Chapitre I : présentation générale de la Bank of Africa

Chapitre II : déroulement des travaux

Conclusion

CHAPITRE I: PRESENTATION GENERALE DE LA BANK OF AFRICA BENIN (BOA BENIN)

SECTION 1: Historique et Activités de la BOA

Paragraphe 1 : Historique

La crise économique et financière des années 80 qui a secoué les pays de l'Union Economique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA) ont conduit la plus part des institutions financières et plus particulièrement les institutions publiques à la faillite.

Toutes les anciennes banques béninoises ont subit une liquidation. Cette crise a donc été à la base d'une recomposition du paysage bancaire béninois composé presque exclusivement aujourd'hui de banques et établissements financiers à capitaux privés.

La BOA Bénin l'une de ces banques privées a vu le jour à la veille de la Conférence des Forces Vives de la Nation de Février 1990. Ouverte au public le 15 Janvier 1990, la BOA Bénin a été immatriculée au registre de commerce et du crédit mobilier sous le numéro 15053 B 0061F.

Passée d'un capital d'un milliard (1 000 000 000) à un capital de huit milliard (8 000 000 000) elle appartient à un groupe continental à savoir : Madagascar, Burkina-Faso, Mali, Sénégal, Côte d'Ivoire, Niger, Togo, Kenya et bien entendu le BENIN.

Pour des raisons de commodité et pour se rapprocher beaucoup plus de sa clientèle, la BOA Bénin mise à part son Agence centrale, crée des Agences supplémentaires comme :

- L'agence Akpakpa- Dodomè ;
- L'agence Zongo ;
- L'agence Porto-Novo ;
- L'agence Saint-Michel ;
- L'agence Parakou ;
- L'agence Natitingou ;
- L'agence Djougou ;
- L'agence Bohicon ;
- L'agence Azovè ;
- L'agence Dassa-Zoumè
- L'agence Comè
- L'agence Pobè
- L'agence Cocotiers
- L'agence Ganhi
- L'agence Sodjatimè
- L'agence Stade de l'amitié
- L'agence Abomey-Calavi
- L'agence Ouando
- L'agence Elite

Paragraphe 2 : Activités de la BOA Bénin

Les activités de la BOA Bénin sont très nombreuses et importantes. Elle intervient au niveau des Petites et Moyennes Entreprises (PME) et des Petites et Moyennes Industries (PMI) en leur octroyant des crédits.

Elle assiste aussi des particuliers comme les fonctionnaires et les salariés dans les domaines tels que :

- Le crédit mobilier ;
- Le crédit scolaire ;
- Le crédit à la consommation ;
- Les découverts.

Elle offre à sa clientèle les services tels que :

- Les ouvertures de comptes : compte chèque, compte épargne, compte courant, dépôt à terme, compte association, etc....
- Les opérations de change (achat et vente de devises) ;
- Les opérations de transferts ;
- Les placements pour les produits épargne ;
- Les financements (crédit) des projets et autres opérations

Section 2 : Structure générale de la BOA

Parlant du fonctionnement de la BOA, je ne peux que souligner d'un grand trait celui de l'Agence de Saint-Michel sise à l'immeuble NASUBA avant l'église Saint-Michel en venant du nouveau pont.

Paragraphe 1 : Fonctionnement de l'Agence

Les composants de cette Agence ont un rôle qui leur est imparti et se présente comme suit :

■ Le chef d'Agence

Etant que premier responsable de l'Agence, il supervise toutes les activités effectuées au sein de l'Agence, vise certaines opérations

spécifiques dont il a la compétence. Hormis tout cela il renseigne les clients sur les types de crédits octroyés par la BOA.

■ **Adjoint au Chef d'Agence**

Elle est la première organisatrice de diverses opérations surtout celles effectuées à la caisse. Elle a pour rôle :

- La surveillance de toutes opérations de caisse ;
- L'approvisionnement et la réception des liquidités de tous les caissiers ;
- La réception et l'envoi à la Direction Générale des approvisionnements de fonds ;
- La Responsable des ouvertures de comptes.

■ **La Chargé de Clientèle**

Elle reçoit les clients et apporte des solutions à leur préoccupation.

■ **Le Guichet**

Il est représenté par le comptoir qui se charge d'accueillir les clients, de fournir les renseignements nécessaires et de traiter les opérations courantes en collaboration avec la Chef Caisse.

■ **Les Caisses**

Elles représentent le lieu où les clients font leurs opérations de versements et de retrait d'espèces.

- **opération de versement**

Après avoir rempli la fiche de versement au guichet qui est un formulaire de billettage, le client passe à la caisse où le (la) caissier (caissière) contrôle minutieusement la fiche et vérifie le billettage avant le dépôt proprement dit et la délivrance d'un reçu de versement.

- opération de retrait

A ce niveau, une fois les chèques ou « les chèques de guichet » ou le Bordereau de Retrait (pour compte épargne) remplis, ils sont déposés à la caisse où le (la) caissier (caissière) procède une seconde fois à la vérification du chèque, à l'identité du bénéficiaire et à la position de son compte. En cas d'absence ou d'insuffisance de provision, le chèque est retourné au Chef Caisse qui se charge de le signaler au bénéficiaire ou de lui délivrer une attestation de non paiement.

- opération de Western union

Le «**WESTERN UNION** » est une prestation reconnue comme un réseau mondial de transfert rapide d'argent.

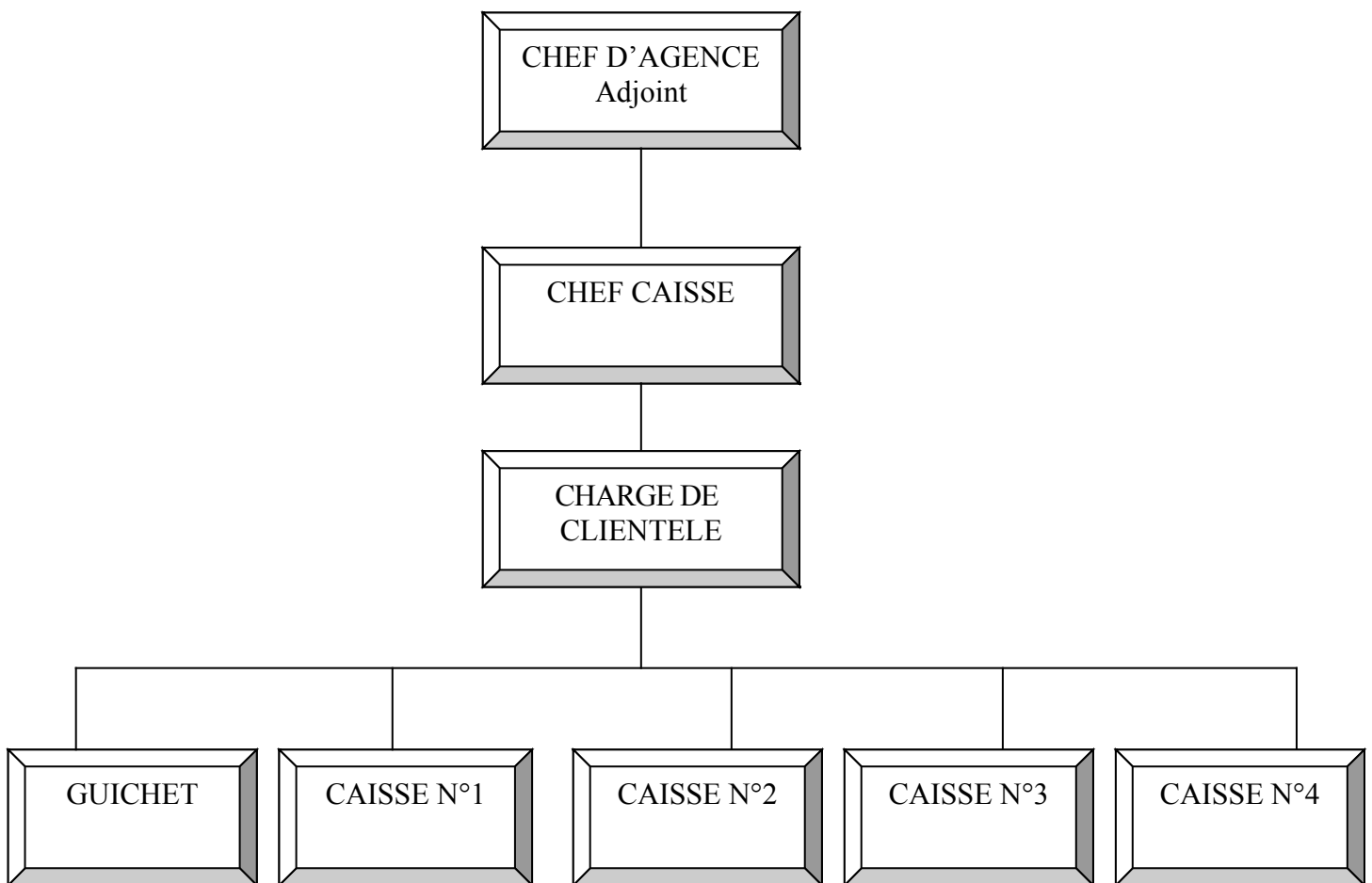
Toujours dans le souci quotidien de satisfaire sa clientèle, la BOA Bénin a élaboré des cartes électroniques dénommées carte **SESAME** et carte **VISA** (subdivisée en Proxima et Libra). Pour permettre l'utilisation de ces cartes, des machines ont été spécialement conçues et installées à cet effet : **les Distributeurs Automatiques de billets (DAB).**

Ces cartes permettent à leurs détenteurs de disposer à tout moment, même aux jours et heures de fermeture de la banque, de liquidité par l'insertion de ces dernières dans lesdites machines.

Paragraphe 2 : Organisation de l'Agence

L'Agence de Saint-Michel dans son fonctionnement suit l'organigramme suivant :

Titre : Organigramme de l'Agence BOA Saint-Michel



CHAPITRE 2^{EME} : TRAVAUX EFFECTUEES

Section 1 : Activités et déroulement du stage

Mon stage à la BOA Bénin s'est déroulé dans la période allant du 29 juin au 28 juillet 2009.

Etant donné qu'il s'agit d'un stage académique, j'ai été soumis presque aux mêmes contraintes que les employés de la banque. Les jours ouvrables, le personnel est présent à la banque de 7h45mn à 19h voire 19h30mn avec une pause de 2h au plus pour chacun et les samedis, l'horaire de travail est de 8h45mn à 13h soit une demi journée de travail.

Les activités auxquelles j'ai été associée durant mon séjour sont essentiellement les tâches effectuées au guichet :

■ Le traitement des chèques : il s'agit pour la caisse de vérifier la conformité :

- du montant en chiffres et en lettre ;
- de l'identité du bénéficiaire et de la pièce d'identité présentée ;
- de la signature du tireur et du spécimen déposé à la banque. Après la vérification de l'existence de la provision et de sa disponibilité, le chèque est payé.

■ Le traitement des opérations sur comptes d'épargne : il consiste à établir un chèque de guichet au profit du titulaire et l'envoyer à la caisse pour paiement. Pour les versements, il est établi au préalable une fiche de versement comportant le détail de la somme à verser.

- La consultation de position de compte : elle consiste à faire connaître au client l'avoir disponible sur son compte.
- La remise de chèques à l'encaissement : c'est une opération qui n'est possible que pour le titulaire de compte dans les livres de la BOA et qui est bénéficiaire de chèques barrés ou non barrés ou de chèques émis à l'ordre d'une personne morale. Hormis tout cela, lorsque le bénéficiaire de ce chèque est une personne morale, il faut son caché derrière le chèque.
- L'ouverture de compte : que cela soit un compte société, un compte chèque, un compte épargne Tout client désireux de se faire ouvrir l'un de ces types de compte à la BOA est accueilli et satisfait.
- La remise de carnet de chèques pour tout client ayant son compte domicilié à l'Agence et ayant rempli au préalable une fiche de demande de chéquier si c'est pour la première fois ou déposé une demande de nouveau chéquier si le client se trouve à nouveau dans le besoin.
- Le versement d'espèces : une fiche de versement sur lequel se fait le billettage est rempli par le client qui désire faire un versement sur son compte ou sur le compte de tiers.
- Le remplissage des fiches de demande de prêts scolarité : tout client désireux de bénéficier d'un prêt scolarité est accueilli et satisfait après étude de leurs dossiers de prêt que sont : deux conventions de prêt et un dossier de prêt. Ensuite le chef d'Agence ou la chef caisse ou la chargé de clientèle établit deux tableaux d'amortissements signés par

le client dont, l'un est gardé auprès du chef d'Agence pour validation et l'autre suivi d'une convention de prêt sont remis au client.

- Le remplissage des fiches d'ordre de virement : tout client désireux de bénéficier d'un virement de compte à compte est accueilli et satisfait après initiation au guichet et validation par la chef caisse de ladite fiche.

- Le traitement de la demande de chèque certifié : après le remplissage de la fiche de demande du chèque certifié et saisi au guichet, elle est envoyée au chef d'Agence pour validation. Ensuite ladite lettre chèque est remise au client demandeur après signature du chef d'Agence et de la chef caisse ; deux reçus sont remis au client pour signature dont une copie est au niveau de l'Agence associée à la fiche de demande de chèque certifié et à une copie de la lettre chèque remise.

- Les remises de chèques des autres banques et ceux de la BOA dont on n'a pas la signature sont envoyées à la direction en gardant préalablement une copie qui servira à faire le point journalier de l'agence.

Section 2 : Remarques et Suggestions

Paragraphe 1 : Remarques

Au cours de mon stage à l'Agence Saint-Michel de la BOA Bénin j'ai pu remarquer que le personnel est engagé et prêt à satisfaire la clientèle. Mais malgré la volonté de mieux servir sa clientèle, la BOA

Bénin a aussi des problèmes auxquels il faut remédier. Il s'agit entre autres :

* de l'absence fréquente de connexion entre les agences de la BOA et la Direction Générale en ce qui concerne les opérations de Western Union, ce qui amène bon nombre de client à se déplacer vers d'autres agences pour leurs opérations ;

* de l'orientation de certains chèques vers l'Agence centrale pour la non disponibilité de la signature à l'écran dans les systèmes signbank et perso boa ;

* du manque de personnel au niveau du guichet surtout pendant les périodes de pointe;

* de la réclamations fréquentes de la part des clients face aux dysfonctionnements des Distributeurs Automatiques de Billets.

* des réclamations fréquentes de la part des clients suite à la mauvaise précision sur la période de remise de leur chéquier.

Paragraphe 2 : Suggestions

Pour perfectionner et alléger les services rendus à ses clients, il est suggéré à la BOA :

- d'améliorer et d'entretenir son réseau informatique ;
- d'augmenter le nombre de caisses et les agents assurant le service au guichet ; ceci assurera une rapidité dans le service et réduirait les files d'attente à ces différents postes ;
- de reprendre le service d'envoi des relevés de comptes par boîte postale aux clients, ceci leur évitera d'effectuer le déplacement avant

d'être informés de la situation de leurs comptes et réduira par conséquent l'affluence au guichet ;

- de numériser toutes les signatures et de les mettre en réseau pour permettre aux clients d'être servis partout sur le territoire national ;
- d'assurer une fiabilité dans la distribution automatique des billets par les distributeurs ;
- préciser exactement la durée après laquelle les clients pourront rentrer en possession de leur chéquier afin d'éviter les commentaires désobligeants de certains clients qui disent que la BOA marche à Quatre pattes.

CONCLUSION

L'opportunité de stage Académique qui m'a été offerte à la BOA Bénin particulièrement à l'Agence Saint-Michel, m'a permis de mettre en pratique les connaissances reçues au cours de ma formation et d'éclaircir certains points d'ombre que contient cette formation théorique.

En effet, une bonne impression est à garder de l'équipe dans laquelle j'ai eu à évoluer pendant cette période de stage. Mon souhait est que mes remarques et suggestions soient prises en compte par les autorités de cette banque qui est et qui demeurera et c'est mon souhait toujours l'une des meilleures banques au Bénin.