

Remerciements

Tout d'abord et avant tout développement de cette modeste expérience au sein de la Société Générale Maroc, je tiens à remercier toutes les personnes qui' ont participé de prêt où de loin à la réalisation de ce modeste rapport, et aussi de faire de ce stage une expérience profitable et assez riche en information.

Mes remerciements s'adresse à :

- Mr HAMZAOUI : chef de secteur au siège de la SG Maroc ;
- Mr Arif : responsable des ressources humaines à la direction régionale de la SG Maroc FES ;

Qui m'ont permis de passer mon stage au sein de la SG Maroc.

- Mr Mouad : chargé d'accueil de la SG Maroc « agence DRISSIYA Casablanca ».

Je remercie également tous les personnels de l'agence Route Séfrou, à savoir :

- Mme Nadya SEBTY : directrice d'agence ;
- Mr Foudayl BENBOUBQUER : chargé de clientèle privées ;
- Mlle Hajar : chargé d'accueil ;
- Mr taher : chargé d'accueil.

Pour leurs compréhensions, leurs accueils dans les divers services de l'agence, et leurs aides.

Mes vifs et s'insères remerciements s'adressent aussi à :

L.P : Back Office Bancaire

- Mr A. EL HIRI, pour sa gentillesse d'avoir accepté l'encadrement de mon stage et pour son appui moral et ses précieux conseils.
- Tous les professeurs de la licence professionnelle « Back Office Bancaire » à leurs tête Mr EL HAFIDI, chef de formation, qui nous ont éclairé la voix vers un savoir faire et un savoir être, pour leurs efforts continus vers un apprentissage et une formation de haute qualité, et aussi pour leurs soutiens et leurs compréhension tout au long de l'année.



Sommaire

INTRODUCTION.....	3
I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA SG MAROC :.....	6
A. PRÉSENTATION :.....	6
B. HISTORIQUE DE LA SGM : DATES CLÉS	7
C. LES FILIALES DE LA SG MAROC :.....	10
D. LES DOMAINES D'ACTIVITÉ :.....	11
E. ORGANISATION DE LA SG MAROC :.....	12
II. LES PRODUITS COMMERCIALISÉS PAR LA SG MAROC :.....	14
A. BANQUE AU QUOTIDIEN :.....	14
B. PRODUITS D'ASSURANCES	22
C. PRODUITS D'ÉPARGNE ET DE PLACEMENT.....	25
D. LES CRÉDITS AUX PARTICULIERS :.....	27
III. LES PARTICULARITÉS DE LA SG MAROC :.....	31
I. DESCRIPTION DE L'AGENCE :.....	34
A. PRÉSENTATION DE L'AGENCE	34
B. ORGANIGRAMME DE L'AGENCE ROUTE SÉFROU :.....	35
II. DESCRIPTION DES DIFFÉRENTS SERVICES :.....	35
A. LA DIRECTRICE, CHEF OU GÉRANTE D'AGENCE :.....	36
B. SERVICE CHARGÉ DE LA CLIENTÈLE PRIVÉE :.....	38
C. SERVICE CHARGÉ D'ACCUEILLE :.....	43
III. LES TÂCHES EFFECTUÉES :.....	51
CONCLUSION.....	62
BIBLIOGRAPHIE & WEBOGRAPHIE.....	64

Introduction

L'activité bancaire a connu une évolution très importante suite aux profonds changements du domaine finance au Maroc. La politique de libéralisation qu'a adopté



L.P : Back Office Bancaire

le secteur bancaire a entraîné un accroissement de la concurrence et bien sûr une diversification de l'offre. C'est pour cela que dans ce nouveau contexte, les banques étaient contraintes de revoir leurs anciennes pratiques et devant céder la place à de nouvelles stratégies. Ces dernières vont se caractériser par une écoute des attentes, des besoins, des exigences.....

Et c'est ainsi que plusieurs actions sont menées par les banques, telles que :

- Création au niveau des sièges et des agences, des entités chargées du développement des pratiques marketings.
- La multiplication des guichets automatiques, et des agences de proximité.
- La multiplication des campagnes de communication.

Dans ce contexte l'agence de proximité est une initiative parmi autres de la banque pour se rapprocher de son client et aussi faire face à la concurrence acharnée

C'est pour toutes ces raisons, que Le présent rapport se propose pour donner de manière fidèle et analytique un aperçu sur l'une des plus prestigieuses et performantes banques au Maroc à savoir la SGM « Société Générale Maroc »,

Ajoutant que ce stage qui 'est indispensable présente pour moi une opportunité pour élargir mes connaissances ainsi qu'enrichir ma formation, et avoir un contacte directe avec le monde professionnel.

La présentation de ce modeste rapport se présente comme suit :

- La première partie est consacrée à une présentation générale de la SGM, sa position, ses filiale son organisation, ses étapes de développement, et ses principaux produits commercialisés, ... et ses particularités ;
- La seconde partie consiste à décrire le fonctionnement de l'agence bancaire 137 SGM Route Séfrou, ses différents services, ainsi que les différentes tâches auxquels j'ai assisté durant mon stage.



1ère Partie : Présentation de la Société générale marocaine des Banques (SGMB)

I. *Présentation générale de la SG Maroc :*

A. *Présentation :*

La Société Générale Maroc appartient au Groupe Société Générale France, (qui a vu le jour en 1864), sixième groupe bancaire de la zone euro. Et c'est ainsi que la Société Générale Maroc a été créée en 1913, cette dernière est considérée parmi les premières banques arrivées au Maroc et donc filiale de la société générale en France.

La SGM est une société anonymes au capital de 1.170.000.000 DH, qui a connu pas mal d'amélioration ses dernières années et cela bien sûr revient en premier lieu à la diversité et l'innovation que présentent ses produits et aussi la bonne organisation interne chose qui lui facilitera l'atteinte de ses objectifs.



La SGM est aujourd'hui une banque de référence au Maroc avec :

- Un réseau en perpétuelle expansion : Près de 300 agences bancaires organisées en 9 Directions Régionales et 295 guichets automatiques bancaires
- Plus de 3.300 collaborateurs à travers le pays
- De conseillers de clientèle pour l'accueil personnalisé et un service dans des meilleures conditions.

La *Société Générale Maroc* occupe une place de premier rang parmi les grandes banques privées du Royaume. Cette position est le fruit d'une persévérance constante au service des clients et partenaires de la banque, et d'une synergie renforcée avec le Groupe Société Générale, l'actionnaire de référence.

Dans ce chapitre on va présenter la SG Maroc, tout en donnant l'historique, l'organigramme général de la SGM, ainsi que ses différents produits.

B. Historique de la SGM : Dates clés

- **1913 : le début d'une histoire**

La Société Générale ouvre sa première agence à Casablanca, à l'aube de la grande guerre dans les années qui suivent la promulgation du traité du protectorat français.

A l'indépendance du Maroc, en 1956, la Société Générale restait une petite banque, avec 3 agences et un effectif d'une quarantaine de personnes. Et c'est après 43 années d'exercice, qu'elle a pu s'imposer par sa culture et sa tradition qui n'ont jamais cessé de guider son action.

- **1962 : Développement des activités**

Au lendemain de l'indépendance, en juin 1962, la banque se transforme en établissement de droit marocain, appelé Société Générale Marocaine de Banques. Et c'est ainsi qu'elle élargit son réseau et étend ses activités.

- **1973 : l'essor d'une banque**

L.P : Back Office Bancaire

L'année 1973 est marquée par la promulgation du dahir sur la marocanisation du capital et du conseil d'administration des sociétés exerçant leurs activités au Maroc.

La Société Générale Marocaine de Banques devient le quatrième établissement bancaire du Maroc.

C'est ainsi qu'on a vu un essor d'une banque et une innovation non négligeable aux niveaux de ses produits.

Au cours de cette période, la banque a renforcé ses effectifs, revu ses structures organisationnelles, étendu son réseau, amélioré son système d'information en se dotant d'importants moyens informatiques, confirmé ses performances commerciales et conforté sa position dans le système bancaire marocain.

Fidèle à sa tradition de banque innovante et dynamique, la Société Générale Marocaine de Banques a pris part au lancement de la première carte de paiement interbancaire « Interbank ». Elle est également la première banque à avoir instauré une informatique décentralisée et une organisation favorisant la prise de décision en agences.

- **1991 : Innovation et Modernité**

En 1991, la banque procède au lancement d'une nouvelle identité visuelle qui traduit une vision d'avenir bâtie sur des principes de dynamisme, de sérieux et de performance.

- **1996 : L'avenir ensemble**

La banque inscrit son avenir dans un projet d'entreprise "l'avenir ensemble", axé sur l'amélioration continue de ses performances, sur le professionnalisme de ses ressources humaines, ainsi que sur la volonté de travailler en équipe.

- **2001 : Un nouveau siège**

Le nouveau siège est un immeuble moderne, « intelligent », équipé d'installations techniques de haut niveau en matière de confort et de sécurité. Ce nouvel immeuble inscrit fortement la Société Générale Marocaine de Banques dans le paysage urbain de Casablanca.

• **2002 : les valeurs**

En 2002, c'est tout le groupe Société Générale qui s'affirme dans une démarche identique à travers le monde. La Société Générale Marocaine de Banques retrouve dans cet aboutissement et cet élargissement la marque de sa propre contribution.

En effet, ces trois valeurs résument parfaitement les engagements retenus dans la charte « L'avenir ensemble ».

Les trois valeurs sont :

- Professionnalisme
- Esprit d'équipe
- Innovation

La formation est un axe majeur pour atteindre un professionnalisme performant, l'esprit d'équipe peut-être enrichi grâce aux échanges de compétences et d'expériences et l'innovation est un état d'esprit à développer en permettant l'audace et la spontanéité.

• **2003 : Une organisation moderne et adaptée**

Dans un souci permanent d'efficacité et de proximité avec sa clientèle, la Société Générale Marocaine de Banques réaménage son réseau et met en place neuf directions régionales.

Elle adopte aussi une nouvelle organisation mieux adaptée à sa stratégie de développement et se transforme en S.A à Conseil de Surveillance et Directoire.

• **2007 : une nouvelle identité de marque**

En 2007, Société Générale Maroc se dote d'une nouvelle identité de marque inspirée de celle du Groupe pour conforter son positionnement de banque universelle au service de tous ses clients – Entreprises, Particuliers et Professionnels- tout en s'appuyant sur son adossement à son actionnaire de référence international.



C. Les Filiales de la SG Maroc :

<p>1) EQDOM</p>	<p>2) LA MAROCAINE-VIE</p>
<p>Eqdom est le leader au Maroc dans le crédit à la consommation</p>	<p>La Marocaine-Vie est l'une des compagnies les plus actives sur le marché de l'assurance vie au Maroc.</p>
<p>3) ALD AUTOMOTIVE</p>	<p>4) SOGELEASE</p>
<p>ALD Automotive est leader dans le marché de la location longue durée de véhicules aux Entreprises.</p>	<p>Sogelease est leader dans son secteur d'activité, avec une part de marché de plus de 19%.</p>
<p>5) SOGEBOURSE</p>	<p>6) GESTAR</p>
<p>Sogébourne offre aux investisseurs des conseils et des recherches de qualité plusieurs fois primée par Reuters et Euro money.</p>	<p>Gestar propose une gamme de fonds qui enregistrent régulièrement des performances financières parmi les plus remarquables de la place. Gestar a été certifiée AIMR en 2002.</p>
<p>7) SG-TANGER OFF-SHORE</p>	<p>8) INVESTIMA</p>
<p>SG Tanger Off-shore vise le financement</p>	<p>Investima vise à accompagner les</p>

des opérations du commerce extérieur et des projets des entreprises off-shore.	investisseurs marocains ou multinationaux dans la création ou le développement d'affaires à travers des prises de participation financières
--	---

D. *Les domaines d'activité :*

Société Générale Maroc est une banque universelle qui opère dans 3 domaines d'activité:

➤ ***La banque commerciale :***

Gestion des flux, crédits courants et crédits d'investissement aux entreprises, activité de dépôts et de crédits aux particuliers, commerce extérieur,..

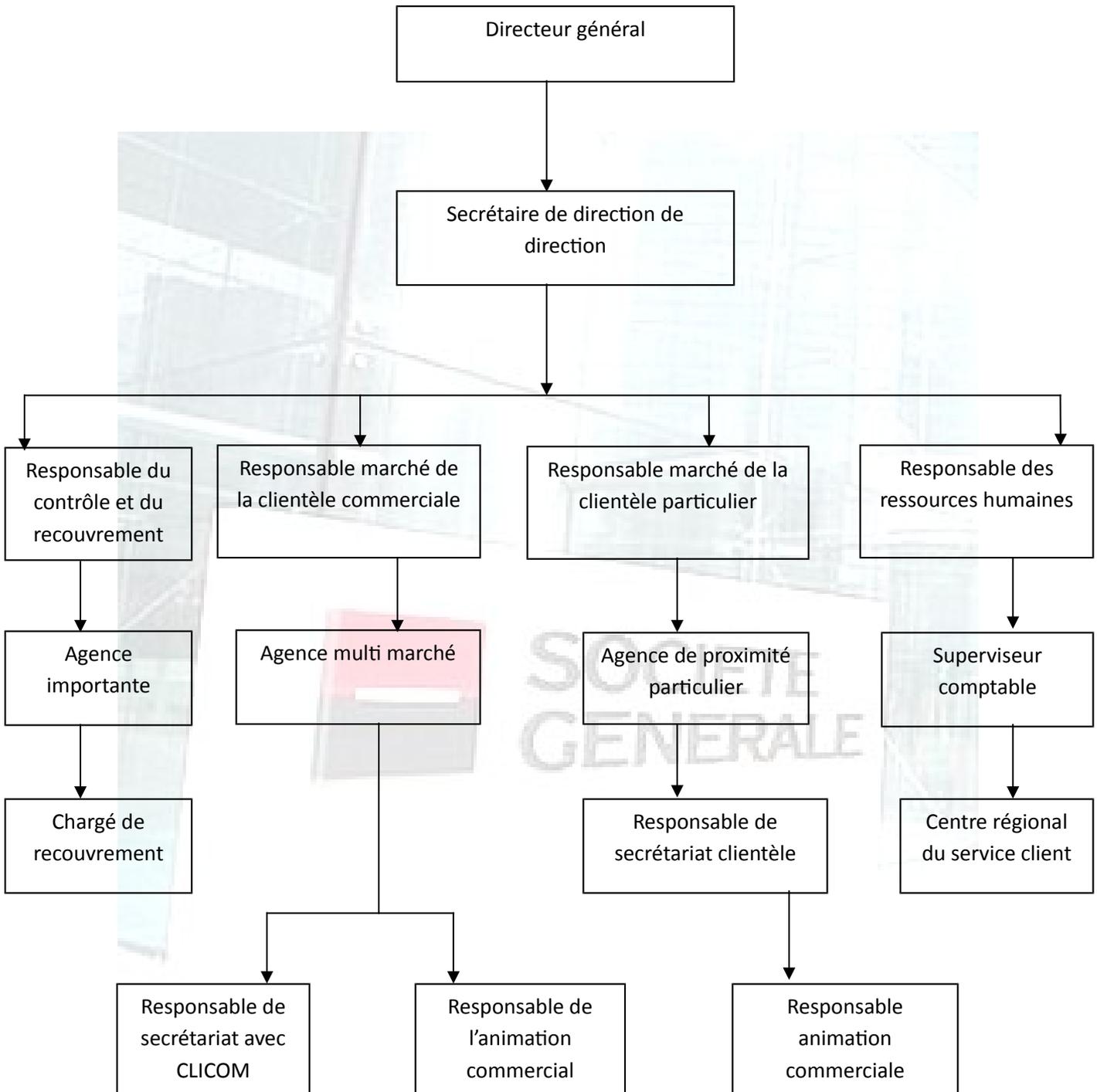
➤ ***La banque de Financement et des Grandes Entreprises:***

Une gamme étendue de produits et services : financements structurés, missions de fusions-acquisitions et participations, conseil, intermédiation boursière, produits de taux et de change...

➤ ***Les Gestions Privée et Institutionnelle:***

Gestion d'actifs (obligataires à court et long terme, actions, diversifiés et monétaires) intermédiation boursière, conservation et placements en valeurs mobilières, gestion de patrimoine et conseil aux investisseurs institutionnels...

2) Organigramme général de la SG Maroc Fès





II. *Les produits commercialisés par la SG*

Maroc :

La SG Maroc propose des dizaines des produits et services pour répondre aux besoins des différents clients.

Mais je vais me limiter seulement dans la description des produits les plus importants et les plus commercialisés, pendant ma période de stage.

Pendant les jours que j'ai passé au sein du service chargé de clientèle privée c'est-à-dire particuliers et professionnelles, j'ai pu assister à la commercialisation de pas mal de produits, soit sous forme de produits banque au quotidien, de produits banque assurance, Produits d'épargne et de placement, ou des prêts.

A. Banque au Quotidien :

Les produits banque au quotidien sont les produits et services qui facilitent la vie du client au quotidien.

La SG Maroc propose dans cette rubrique :

- Convention de compte
- Western Union.
- Le prélèvement automatique.
- Les Pack et les cartes: voir la rubrique produits monétiques.
- [Compte Chèque Particulier.](#)
- [Compte en Devises.](#)
- [Compte en Dirhams Convertibles des Non Résidents.](#)
- [Compte en Dirhams Convertibles des Résidents.](#)

- [Convention de Compte BANKY](#).
- [Sogetel](#), et [Sgmaroc-online](#).

1) **Convention de compte :**

La Convention de Compte est le support qui permet de formaliser l'entrée en relation avec un nouveau client, d'envisager la délivrance de moyens de paiements (carte, chéquier.....) et la souscription immédiate à certains produits courants (Convention Equilibre, Vital Protection.....).

2) **Western Union :**

Western Union est un service qui permet de recevoir de l'argent à travers le monde. Au Maroc, la Société Générale fait partie des agents Western Union offrant le service de réception des fonds auprès de 120 agences du réseau bancaire et d'environ 15 points de vente dédiés.

Dans l'agence SG Maroc Route de Séfrou nous recevons uniquement des fonds et cela par le biais de WESTERN UNION.

Dans ce cas Le client présente et communique à l'opérateur Western Union ce qui suit :

- Les pièces d'identité
- Le numéro de contrôle du transfert attendu
- Le mot de passe
- Le montant attendu
- Le prénom et nom de famille de l'expéditeur

3) **Le prélèvement automatique :**

Le prélèvement automatique est un instrument de recouvrement automatique qui permet à certains organismes de procéder à l'encaissement des sommes qui leur sont dues par leurs clients par prélèvement directement sur leurs comptes.

L'avantage du prélèvement automatique réside dans le fait que le client donnera une fois pour toute (sauf en cas de résiliation ou opposition) son accord pour

des operations repetitives dont le montant peut varier d'un prelevement a l'autre sans qu'il ait besoin d'intervenir aupres de son agence.

4) Les produits monétiques :

La SG Maroc dispose d'une large gamme de produits monétiques segmentée par chaque type de client à savoir : les cartes et les packs.

a. Les cartes bancaires :

Pour les cartes il y a :

➤ Carte AHLY



La carte AHLY est une carte Prépayée destinée à renforcer le lien des MRE (client de la Société Générale) avec leur famille au Maroc. La carte est commandée par le MRE au nom de son proche, Le Bénéficiaire peut être client ou non de la Société Générale.

La carte AHLY permet d'effectuer des retraits d'espèces avec un maximum de 5.000 Dhs par jour dans tous les GAB de la banque ou des banques confrères gratuitement.

Durée : 5ans renouvelable sur décision de l'agence.

Tarif : 48 DH TTC par an, prélevée à la création et à la date anniversaire.

➤ Carte Déclic Electron / Banky Plus



La carte Déclic Electron est une carte on-line de paiement et de retrait d'espèces d'une hauteur de 5.000 Dhs par jour et 15.000 Dhs maximum par semaine, valable sur le territoire national.

Titulaire : Toute personne physique, titulaire ou co-titulaire d'un compte chèques.

➤ Carte El Kenz



La carte EL KENZ est une carte de retrait on-line, valable uniquement sur les Guichets Automatiques de la Société Générale. Elle est destinée à toute personne titulaire d'un Compte sur Carnet.

Le plafond de la carte EL KENZ est de 2000 Dhs / jour et 15.000 Dhs maximum par semaine dans la limite du solde disponible sur le compte diminué de 100 Dhs (provision réglementaire sur le Compte Sur Carnet).

Durée : Quatre ans, renouvelable par tacite reconduction.

Tarif : 48 DH TTC par an.

Vente associée : Quiétude (assurance perte ou vol de carte).

➤ Carte pour elles



La carte Pour elles est une carte Visa au design exclusivement féminin, qu'elles soient jeunes ou jeunes actives, du segment grand public ou moyenne gamme, voire bonne gamme. Elle peut être commercialisée en mode unitaire ou en mode packagé (intégrée dans un Pack Banky, Moufid ou Ahlan).

C'est une carte on-line de retraits sur tous les Guichets Automatiques du Maroc, dans la limite du solde disponible du compte et à hauteur de 5 000 DH par jour et 15 000 DH maximum par semaine, et de paiements à usage national, à autorisation au 1^{er} dirham.

Durée : 4 ans, renouvelable par tacite reconduction.

Tarif : - En mode unitaire : 120 DH TTC par an, payable à la souscription et à chaque date anniversaire.

- En mode packagé : tarification intégrée dans celle des Packs, sans surcoût.

➤ Carte Visa



La carte Visa est une carte Off-line de retrait et de paiement valable au Maroc et dont les plafonds de retraits et de paiements peuvent être personnalisés selon le besoin du client, mais à hauteur de 49.500 Dhs par semaine et par tranche de 500 Dhs.

Cette carte permet de bénéficier d'un Retrait de dépannage (cash advance) dans toutes les agences Société Générale disposant d'un T.P.E.

Les retraits d'espèces sont gratuits sur les distributeurs de la Société Générale Marocaine de Banques et refacturés à 6 Dhs par opération sur les distributeurs confrères (coût de la facturation interbancaire).

Titulaire : Toute personne physique titulaire ou co-titulaire d'un compte chèques.

Durée : Deux ans, renouvelable par tacite reconduction.

Cible : Clientèle moyenne et bonne gamme.

Tarif : 140 DH / an.

Vente associée : Quiétude (assurance perte ou vol de carte). Service de banque à distance Sogetel.

➤ La carte Western Union



La carte Western Union est une carte prépayée non nominative co-brandée. Il s'agit d'une carte on-line de retrait d'espèces et de paiement, valable sur le territoire national. Cette carte permet de remplacer le retrait des transferts Western Union en agence, par un transfert des montants des transactions sur la carte.

Titulaire : Toute personne physique, cliente ou non de la Société Générale, bénéficiant de transferts de fonds Western Union "récurrents".

Durée : 4 ans, renouvelable à la demande du bénéficiaire.

Retraits d'espèces est Dans la limite du solde disponible et à hauteur des plafonds suivants : 5 000 DH par jour, sur tous les guichets automatiques du Royaume ;

Cible : Les bénéficiaires de transferts de fonds Western Union "récurrents", clients ou non de la Société Générale.

Tarif : Carte Gratuite

➤ Carte PREPAYEE BANKY



La carte BANKY est une carte de retrait et de paiement valable sur l'ensemble des guichets automatiques au Maroc. C'est une formule qui remplace avantageusement l'argent de poche.

Souscripteur : Les parents, clients de la Société Générale, qui souhaitent commander une carte prépayée au nom de leur enfant ou de leur proche.

Durée : Quatre ans, non renouvelable automatiquement.

Montant maximum de retrait : à hauteur du plafond hebdomadaire fixé par le donateur à défaut c'est le solde disponible sur la carte.

Cible : Les donateurs : clients de la Société Générale, qui souhaitent offrir une première carte bancaire à leurs enfants ou leur proche, majeurs ou non.

Les bénéficiaires : les jeunes titulaires de la carte Banky qui ne sont pas obligatoirement clients de la Société Générale Marocaine de Banques.

Tarif : 60 DH TTC/an.

b. Les offres packages :



L.P : Back Office Bancaire

Pour les packs, il y a toute une gamme de packs qui rependent aux attentes de différentes cibles de clientèle, mais avant de décrire les différents packs vendus pendant ma période de stage il' est nécessaire de rappeler que Un Pack est un ensemble de produits et services sous une seule étiquette, avec une tarification regroupée et forfaitaire.

Les Offres Packages sont composées :

- D'un compte support du Package.
- D'un socle de produits et services de banque au quotidien (avec parfois des produits optionnels).
- D'avantages bancaires liés à la tarification des services associés.

Et ils présentent des formules d'équipement pratique:

- Pour les clients, ils bénéficient avec les Packs de cotisations forfaitaires et allégées puisque, dans tous les cas, ces cotisations sont plus économiques que celles, additionnées, des produits à l'unité. Ils peuvent aussi opter pour un prélèvement des cotisations Packs étalé dans le temps (possibilité de cotisations trimestrielles pour les Packs Banky, Moufid et Al Jawhar).

- et Pour les Conseillers de Clientèle, les Packs permettent d'équiper la clientèle de plusieurs produits en un seul acte commercial.

La SG Maroc offre six types de pack à savoir :

- PACK EL KENZ
- PACK MOUFID ET MOUFID NET
- PACK AL JAWHAR
- PACK AHLAN
- PACK BANKY
- Traitement de l'offre package.

Voir annexe, pour plus d'information

Pour le traitement des offres packages (souscription, résiliation, reconversion de Pack à Pack, modifications sur Packs...) s'effectue à partir de l'outil CCP, en flux



L.P : Back Office Bancaire

automatisees. Ainsi, des leur validation sur l'outil CCP, tous les evenements sont automatiquement pris en compte.

Pour la souscription aux packs le charge de clientele doit suivre certaines etapes, voir annexes.



B. Produits d'assurances

Tous les produits d'assurance proposés sont en partenariat entre la SG Maroc et la Marocaine Vie.

On trouve :

1) **Vital Multisupport & Vital Retraite Multisupport**



Vital Multisupport & Vital Retraite Multisupport sont deux contrats d'assurance-épargne innovants pouvant être adossés à :

- 7 supports OPCVM de la filiale GESTAR, qui profitent des opportunités du marché boursier,
- un support en dirhams, qui offre un capital garanti et un rendement régulier.

2) **Vital Protection :**



Vital Protection est un contrat d'assurance décès accidentel, qui permet au souscripteur de protéger financièrement ses proches par le versement d'un capital d'urgence de 10 000 Dhs dans les 48 heures.

Durée : 1 an.

Tarif : - Option 1 : 98 Dhs par an ;

- Option 2 : 242 Dhs par an.

La cotisation : - 46 000 Dhs pour l'option

- 130 000 Dhs pour l'option 2.

3) **Vital Sécurité :**



Vital Sécurité est un contrat d'assurance qui offre une large couverture en cas d'accident. Il couvre le décès accidentel ainsi que l'hospitalisation

s u i t e a u n a c c i d e n t .

Vital Sécurité offre la possibilité de souscrire aussi bien un contrat individuel, qu'un contrat familial qui permet de protéger le conjoint et/ou les enfants.

Ce contrat d'assurance permet :

- Le versement aux proches du client d'un capital de 50 000 Dhs, en cas de décès accidentel de l'assuré.
- Le remboursement de 80 % des frais d'hospitalisation de l'assuré suite à un accident dans la limite de 35 000 Dhs par an avec une franchise de 1 000 Dhs par hospitalisation.
- Le remboursement des frais de transport occasionnés par l'hospitalisation de l'assuré, dans la limite de 500 Dhs par hospitalisation et par assuré.
- Le versement d'indemnités journalières à hauteur de 450 Dhs par jour pendant tout le séjour hospitalier d'un assuré-adulte.

Tarif : - 275 Dhs/an pour chaque adulte assuré.

- 45 Dhs/an pour chaque enfant assuré.

4) *Quiétude* :



SOCIETE
GENERALE

Quiétude offre à l'assuré la couverture de sa carte bancaire, ses papiers personnels et ses clés en cas de perte ou de vol ou suite à une agression à la sortie d'un guichet automatique, le plafond de remboursement est de 2000 Dhs par sinistre et par an, dont 25% pour les frais de reconstitution des pièces.

Les garanties présentées par *quiétude* sont :

- Sécurité financière : couverture du risque d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire avant la mise en opposition en cas de perte ou de vol, à hauteur de 2000 Dhs par sinistre et par année;

- Sécurité vol d'espèces : suite au vol par agression, sur les personnes physiques titulaires d'une carte Société Générale, couverture des billets qu'elles viennent de retirer d'un Guichet Automatique Bancaire.

- remboursement des frais de reconstitution de la carte bancaire, des pièces administratives (carte nationale, permis de conduire, passeport...) et des clés dérobées au moment de l'agression.

Tarif : Prime annuelle de 49,90 Dhs.

5) Multirisques Habitation

Multirisques Habitation est une assurance qui offre une couverture totale du domicile, des biens personnels de l'assuré et gratuit les responsabilités civiles liées à la vie familiale et à l'occupation des lieux.

6) Vital Hospitalisation



Vital Hospitalisation est un contrat d'assurance chirurgie et hospitalisation aux garanties multiples. Il offre le choix entre 2 formules :

- une Formule Familiale avec la possibilité d'assurer le conjoint et les enfants.
- une Formule Ouverte avec la possibilité d'assurer les personnes choisies par le client (autres membres de la famille, personnel de maison...).

Ce contrat permet le remboursement de 100% des frais d'hospitalisation avec un plafond de 20 000 DH. Ou bien une garantie de remboursement de 90% des frais d'hospitalisation au delà de 20 000 DH et dans la limite de 1 000 000 DH par an et par assuré.

Tarif : - 599 DH pour chaque adulte assuré pour la formule de base.

- 172 DH pour chaque enfant de moins de 25 ans, et dans la limite de 1 000 000 DH par an et par assuré.

C. *Produits d'épargne et de placement*

1) *Compte sur Carnet :*



Le Compte sur Carnet est une formule d'épargne simple et efficace qui garantit une grande souplesse dans la valorisation du capital du client.

Durée: illimitée.

Montant du dépôt :- Minimum : 100 Dhs.

- Maximum : 300 000 Dhs.

Rémunération : - Taux fixé par Bank Al-Maghrib.

- Intérêts calculés et capitalisés par trimestre.

Fiscalité: - Le taux de prélèvement est de 30% pour les personnes physiques résidentes au Maroc et de 0% pour les MRE.

2) *Compte Epargne Banky*



Le Compte Épargne Banky est un compte d'épargne « strictement réservé aux jeunes », dès leur plus jeune âge et ce jusqu'à 25 ans.

Il permet de faire fructifier efficacement l'argent du client grâce à une rémunération attractive, avec une sécurité et une disponibilité totale des fonds.

Durée: illimitée.

Montant du dépôt :- Minimum : 100 Dhs.

- Maximum : 300 000 Dhs.

Rémunération : -Rémunération attractive.

-Intérêts calculés et capitalisés par trimestre.

Fiscalité : Le taux de prélèvement est de 30% pour les personnes physiques résidentes au Maroc et de 0% pour les MRE.

3) *Compte à Terme*



Le Compte à Terme est un compte dans lequel le client peut déposer des fonds pour une durée déterminée. En contrepartie, il perçoit des intérêts fixés en fonction de la durée de placement.

Durée de placement : 3, 6, ou 12 mois.

Rémunération : selon le taux en vigueur.

Fiscalité : le taux de prélèvement est de 30% pour les personnes physiques et morales résidentes au Maroc et de 0% pour les MRE.

Tarif : Aucune commission n'est prélevée lors de la souscription.

4) *Vital Epargne*



Vital Epargne une formule d'épargne net d'impôt, c'est aussi un contrat d'épargne-capitalisation, qui permet au client de constituer une épargne moyennant des versements libres (5 000 Dhs minimum par versement).

5) *Vital retrait*



Vital Retraite et Vital Retraite complémentaire permettent la constitution progressive d'une épargne retraite. Ces offres s'adressent aux particuliers (y compris les MRE) et professionnels.

Versement : - Minimum des versements programmés : 300 Dhs/mois, 900 Dhs/trimestre ou 3 600 Dhs/an.

- Minimum des versements libres : 1 000 Dhs.

6) *Bon de caisse*

Le Bon de Caisse est un placement formalisé par une reconnaissance de dette de la banque vis-à-vis de son client et matérialisé par un titre remis au client. Il permet de générer des revenus connus à l'avance, sur une durée fixée à l'avance.

Tarif : Aucune commission n'est prélevée lors de la souscription

Durée de placement : 3, 6, ou 12 mois.

Rémunération : selon le taux en vigueur.

Fiscalité : le taux de prélèvement est de 30% sur les intérêts servis.

D. Les crédits aux particuliers :

1) Les crédits de trésorerie

a. Convention Equilibre



Elle permet de bénéficier d'une autorisation de découvert ou une Facilité de caisse formalisée par la signature du contrat convention équilibre, octroyé sur un compte chèque, qui offre plus de liberté et de sécurité dans la gestion du budget.

- Utilisé pour couvrir tous décalages de trésorerie.
- Le solde fin de mois doit redevenir créditeur entre chaque période et notamment à la réception des revenus régulièrement domiciliés.

Objectifs :

- Régulariser tous découverts sans autorisation.
- Eviter au client les incidents de paiements

2) Les crédits à la consommation

a. Crédit Expresso



Il permet d'équiper, de faire des travaux, de réaliser immédiatement tous les projets... tout en respectant le budget du client.

L.P : Back Office Bancaire

Sa formule souple et rapide, permet de financer les envies des clients et de faire face aux dépenses urgentes ou imprévues dans les plus brefs délais.

- Montant est choisis en fonction des besoins et de capacité de remboursement (Montant minimum de 5 000 Dhs).

- Durée : La durée s'adapte au rythme et à aux moyens, elle peut aller jusqu'à 60 mois. le client peut bénéficier d'un différé total de remboursement de 1 à 3 mois.

- Formule de crédit rapide grâce à l'outil de scoring et d'aide à la décision (Transat).

- Aucun justifiant quant à l'utilisation des fonds n'est exigé.

- Dès accord sur le dossier, le crédit est géré par la filiale Sogefinancement.

b. **LOA Attitude :**

- Produit co-brandé Eqdom/Société Générale.

- Formule de location d'un véhicule de tourisme neuf, permettant au particulier qui a choisi l'option d'achat, de devenir propriétaire au terme du contrat.

- Les loyers sont calculés sur la base du montant hors taxe du véhicule (mensualités inférieures à celles d'un crédit classique).

c. **Crédit flash :**

C'est une formule de crédit rapide, pour laquelle aucun justificatif quand à l'utilisation des fonds n'est exigé.

3) **Les crédits immobiliers**

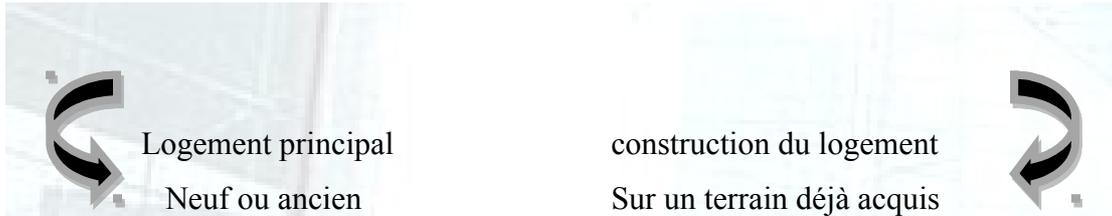
Le crédit immobilier est un prêt personnel à moyen et long terme destiné à financer des dépenses à caractère immobilier.

a. Salaf Bayti Fogarim :



Prêt immobilier garanti par la CCG en faveur des personnes physiques majeures de nationalité marocaine à revenus modestes et/ou non réguliers (non salarié d'une entreprise affilié à la CNSS)

Il permet de financer :



Durée : pour l'acquisition d'une résidence le délai peut aller jusqu'à 25 ans.

Pour l'acquisition d'un terrain le délai peut aller jusqu'à 7 ans.

Le client a le choix entre un taux fixe ou un taux variable, le crédit remboursable par anticipation à tout moment.

b. Crédits logements fondations Mohammed VI :

La SG Maroc propose aux adhérents de cette fondation une offre de crédit immobilier à des conditions privilégiées.

Et enfin, voici un tableau récapitulatif des produits de la SGMB ainsi que les besoins qu'ils comblent :

Quel produit pour quel besoin ?

Produits associés	Besoins des clients																			
	démarrer dans la vie bancaire	disposer d'une carte de retrait	disposer d'une carte de paiement chez les commerçants	retirer des espèces et effectuer des paiements à l'étranger	initier ou bénéficier d'un service de transfert d'argent rapide	suivre ses comptes à distance	bénéficier d'une assurance ou assistance en cas de besoin	assurer ses moyens de paiements	assurer son habitation	s'assurer au Maroc ou à l'étranger	constituer une épargne pour un projet	préparer sa retraite	valoriser un capital, faire fructifier ses avoirs	constituer une épargne de précaution	investir en bourse	financer les études de ses enfants	disposer d'une facilité de caisse en cas de besoin	réaliser ses projets (voyage, achat de biens de consommation)	devenir propriétaire de son logement	optimiser son budget automobile
LOA Attitude																				
Crédit Fondation Mohammed VI																				
Crédit Résidence																				
Crédit Études Banky																				
Crédit Espresso																				
Convention Équilibre																				
Bons de caisse																				
Compte à terme																				
OPCVM																				
Logépargne																				
Vital Patrimoine																				
Vital Épargne																				
Vital Retraite																				
Vital Éducation																				
Livret d'épargne																				
Assistance MRE																				
Secours Plus																				
Quiétude																				
Multirisques Habitation																				
Vital Hospitalisation																				
Vital Sécurité																				
Vital Protection et Protection Banky																				
Western Union																				
Transfert Banky																				
Offre Banky																				
Sgmaroc-online																				
Sogéphone																				
Carte Élite Gold Internationale																				
Carte Élite Gold National																				
Carte Horizon																				
Carte Visa																				
Carte prépayée Banky																				
Carte Déclic Électron / Banky Plus																				
Convention de compte																				

III. *Les particularités de la SG Maroc :*

Les particularités de la SG Maroc :

- ❖ Société Générale Maroc occupe une place de choix dans le paysage bancaire marocain :
 - 4^{ème} banque marocaine et 1^{ère} banque avec un actionnaire de référence international ;
 - 4^{ème} réseau d'agences et 3^{ème} bancassureur ;
 - Près de 11% de parts de marché (total emplois 2007) ;
 - Fait partie du 5 banque qui comptabilisent les deux tiers des dépôts bancaire.
- ❖ les notes court et long termes de la Société Générale Maroc ont connu une forte hausse, respectivement de B et BBB + à A3 et BBB-, par l'agence de notation Capital intelligence.
- ❖ La SG Maroc a reçu la certification ISO 9001 version 2000.
- ❖ la Société générale Maroc est la première dans le secteur bancaire au Maroc qui a reçu la certification DSI (direction des systèmes d'information).
- ❖ La SG Maroc est la seule banque qui a signé une convention avec La CMR (la Caisse marocaine des retraites), et la Poste du Maroc, dans le cadre d'encouragement d'administration publique, permettant aux pensionnaires non bancarisés de disposer d'une carte de retrait automatique auprès des guichets automatiques de la SG Maroc, pour éviter les files interminables des retraités et les longues heures d'attentes devant les guichets de la Trésorerie ou de la poste.
- ❖ La Signature d'une convention pour le financement des institutions de microcrédit, premier du genre au Maroc (MR Abdelaziz Tazi), avec l'Agence américaine pour le développement international (USAID), et participer dans le programme de développement durable et la lutte contre la pauvreté.
- ❖ La 1^{ère} banque qui a constitué un centre d'appels « Sogetel » spécialement dédié à la relation bancaire au Maroc, ce centre lui a permet de se



L.P : Back Office Bancaire

positionner en précurseur afin d'optimiser l'utilisation de la téléphonie couplée à l'informatique comme outil de conquête, de fidélisation et de valorisation de la relation client.

❖ la première banque qui a lancé la carte Ahly qui s'adresse exclusivement aux Marocains du monde avec les moindres coûts en permettant au MRE d'émettre autant de cartes qu'il le souhaite, et même l'utiliser lui-même, lorsqu'il se trouve en vacances au Maroc).

❖ La signature d'une convention avec l'enseigne de grande distribution Aswak Assalam, filiale de Ynna Holding du Groupe Miloud Chaabi, pour que chaque magasin Aswak Assalam bénéficie d'un corner Eqdom et d'un guichet automatique SGM, dans le cadre de la stratégie volontariste de développement des deux groupes, cette convention a pour particularité importante une convention de partenariat commercial à caractère exclusif. Ajoutant l'importance et la particularité de la priorité réciproque entre la SGM et Ynna Holding, qui se manifeste aussi dans la convention d'octroi de crédits immobiliers entre les deux groupes.



2ème Partie : fonctionnement de l'agence et description des différents services



SOCIETE
GENERALE

I. Description de l'agence :

A. Présentation de l'agence

Avant de décrire l'agence « route de Séfrou », il est primordial de rappeler que Les agences bancaires sont redevenues un canal de distribution pivot de la stratégie commerciale des banques.

L'agence route de Séfrou est une agence de proximité, Ouvert en Avril 2000 , située au 148b Bd Moulay Rachid Route de Sefrou FES, et constitue l'une des agence les plus importants de la SGM à Fès puisqu'elle représente un élément de siège à partir duquel sont effectuées des opérations bancaires, telle que l'ouverture de compte, la demande de solde, le virement ou le retrait d'argent, la demande d'un chéquier, demande de crédit de consommation, et aussi la demande de caution. Et toutes les démarches nécessaires à ces opérations sont acquises par le biais de la directrice d'agence Mme Nadya Sebti , des guichetiers (Mr Taher et Mlle hajar)et du chargé de clientèle privée(Mr Foudayl benBoubker).

Son emplacement sur la route de Séfrou et accoté de quartier Narjis, qui connaissent actuellement des perspectives économiques très importantes, a permet à l'agence de collecter des ressources et de distribuer des emplois très important, et aussi de regrouper une population de différents segments à savoir :

- Pharmaciens
- Particuliers
- Cafés
- Commerçants
- Artisans
- administration
- Promoteurs

Qui éprouvent des besoins et des attentes tout à fait différentes, et qui exige et pousse l'agence à manifester un comportement distinct qui varie selon les besoins des différents clients qu'on peut les classer comme suite :

L.P : Back Office Bancaire

➤ Des clients prospects : on peut distinguer deux formes :

- client flux : celui qui a choisi l'agence en raison de la proximité (nouvelles ouvertures, les mutations de compte)

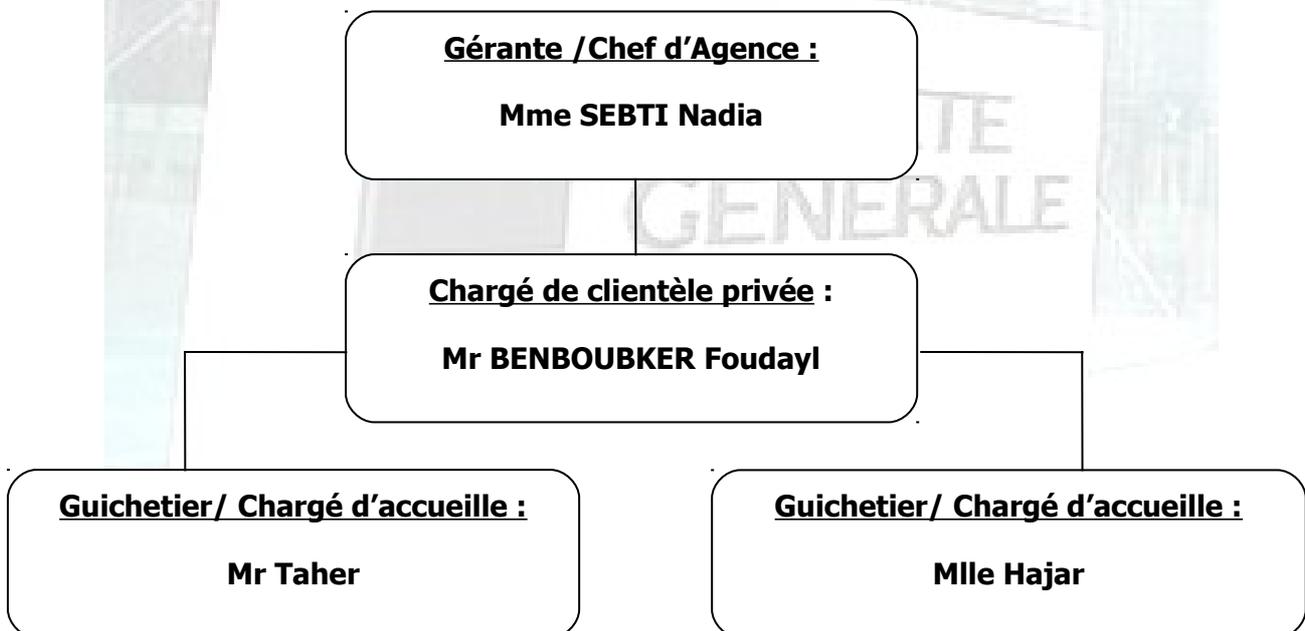
- client trafic : bouche oreille, image de la banque habitude familiale ...

➤ Les clients consommateurs : en fonction de ses besoins, ce segment de client vient facilement à l'agence et éprouve de plus en plus des besoins.

Et si on classe les clients de l'agence selon leur nature on trouvera 3 grands segments : particuliers (y compris les Marocains Résidant à l'Etranger), professionnels (résidents ou non résidents), entreprises et institutionnels.

Généralement cette agence joue un rôle majeur dans la commercialisation des différents produits et services de la société générale Marocaine des banques, par la politique de proximité c'est-à-dire l'existence matérielle de l'agence.

B. *Organigramme de l'agence Route Séfrou :*



II. *Description des différents services :*



Selon l'organigramme de l'agence on peut distinguer entre 3 principaux services au sein de l'agence liés à chaque responsable dans l'agence, à savoir :

A. La Directrice, chef ou gérante d'agence :

La Chef d'agence est « Mme Nadia SEBTI », elle exerce deux missions principales :

- La première consiste à définir et à mettre en œuvre une stratégie commerciale en fonction du tissu économique local. Elle est aussi l'interlocuteur le plus haut placé de la clientèle. Ce qui le conduit à se déplacer sur le terrain pour rencontrer les clients les plus importants (entreprises, institutions...) et à répondre directement aux réclamations des particuliers.

- La deuxième revient à gérer son agence comme un véritable centre de profit. Ce qui signifie tout à la fois qu'elle est responsable du compte d'exploitation, de la rentabilité des opérations, des risques encourus et de la qualité du service. Concrètement, il suit au jour le jour la comptabilité interne pour comprendre son évolution et détecter des dérapages éventuels. Elle contrôle également le bon suivi des procédures et le respect de la réglementation. Enfin, elle anime au quotidien l'équipe de l'agence, et elle possède des talents d'organisateur et un grand savoir-faire au niveau de l'approche commerciale et de la gestion des risques, deux choses qui sont indispensables dans le domaine bancaire.

Autrement dit Mme SEBTI Nadia joue:

_ un Rôle administratif : c'est-à-dire respecter le règlement de la banque et contrôler le processus et le respect de ces règlements.

_ un Rôles commerciales : c'est-à-dire garder toujours une bonne relation avec les clients, et proposer au quotidien les différents produits de la banque.

Elle est aussi une véritable manager puisqu'elle est à la fois une financière, une commerciale, une animatrice d'équipe et une bonne gestionnaire.

Et elle vise la réalisation des objectifs de la banque comme par exemple d'accroître le volume, la qualité et la rentabilité de l'ensemble des prestations de l'agence en veillant constamment à la maîtrise des risques, et de remplir les objectifs

L.P : Back Office Bancaire

et appliquer les politiques définies par sa direction c'est-à-dire la direction régionale et le siège situé à Casablanca, par la supervision et le contrôle de l'activité commerciale du chargé de clientèle privée (Mr BENBOUBKER Foudayl) qui compose son équipe. Elle est également responsable d'un portefeuille de clients qui représentent certaine caractéristique distinguée.

Pendant ma période de stage qui s'est étalée entre le 01/07/2009 et le 31/07/2009 j'ai remarqué que la directrice de l'agence effectue quotidiennement les opérations suivantes :

- le contrôle des chèques guichets ;
- forcer le paiement de certains chèques ;
- l'ouverture des comptes société ou compte joints ;
- la constitution des dossiers de crédits ; surtout les crédits immobiliers et certaines crédits de consommation de grandes sommes;
- assurer le pilotage et la gestion quotidienne (commerciale, administrative et de management). ;
- Veiller à la bonne image de marque de l'agence ;
- Fidéliser les clients de son portefeuille ;
- Tenir à jour les dossiers clients ;
- Animer son équipe.
- Répartir les objectifs par collaborateurs.
- Suivre le résultat de réalisation des objectifs.
- Organiser le travail et répartir les tâches.
- Contrôler la régularité dans l'application des procédures de travail.
- Veiller au respect des règles de sécurité en vigueur.



B. Service chargé de la clientèle privée :

Ce service est sous la responsabilité de Mr BenBoubker Foudayl qui assume deux fonctions à la fois techniques et commerciales :

-Techniques parce qu'il doit mettre en place des opérations de placement et de crédit. Sans être un expert, c'est lui qui traite les dossiers en premier. A ce titre, il délivre des conseils, effectue des analyses financières et développe une approche globale des problèmes patrimoniaux avant, si besoin est, d'orienter le client vers un

s p e c i a l i s t e .

- Commerciales parce qu'il doit gérer et développer un portefeuille de clients .
A cette fin, il propose en permanence à ses clients des produits susceptibles de répondre à leurs attentes. En outre, il prospecte de nouveaux clients dont le profil (âge, profession, revenus...) correspond à la cible de sa banque. Ses principales armes sont alors le fichier de son agence, son téléphone et son bureau.

Pendant ma période de stage au sein de ce service le chargé de clientèle privée a effectué les opérations suivantes :

1) La vente et la commercialisation des produits et services de la SG Maroc :

Le chargé de clientèle privée possède une gamme très large de produits à commercialiser et qui répond aux différents besoins de la clientèle (Produits liés à la [Banque au quotidien](#), Produits bancassurance, et produits [Epargne / Placements](#), crédits).ainsi il est chargé de les conseiller, en faisant connaissance de leurs besoins et bien sur de leurs attentes.

Il s'intéresse à une clientèle de particuliers, de professionnels, alors que La clientèle de PME est traitée par la gérante d'agence, et la clientèle du grande entreprise est traitée au sein des grandes agences, ainsi qu'au siège par des chargés de clientèle « grands comptes ».

2) L'accueil de qualité des clients en agence :

c'est-à-dire :

- Créer les conditions adéquates pour une meilleure qualité d'accueil
- Sourire et courtoisie pour une meilleure prise en charge de la clientèle.
- Bien identifier le besoin de l'interlocuteur : « Retrait, Dépôt, services, renseignements » pour mieux le servir.
- Personnaliser de la relation (Apprenez le nom des clients).
- Savoir se rendre disponible pour orienter le client vers l'interlocuteur adéquat si nécessaire.

3) Les ouvertures des comptes :

La saisie de l'ouverture se fait au niveau du logiciel DELTA.

Dans cette rubrique on peut ajouter aussi le changement de compte, exemple : changement de compte sur carnet au compte carnet MRE, cette opération se déroule comme suite :

La clôture de l'ancien compte sur carnet

- L'ouverture normale d'un compte sur carnet MRE, pour bénéficier des exonérations fiscale, cette ouverture normale nécessite de :

o Recueillir les différentes informations à savoir : le numéros de téléphone, l'adresse, ensuite connaître le nouveau numéros de client c'est-à-dire le numéros du compte, et aussi vérifier le fiche client et délivrer un nouveau carnet en écrivant le premier versement qui égale au solde du compte sur carnet clôturé.

On peut définir trois principaux segments de comptes :

i. Compte particulier : pour ce type de comptes, il suffit que le client fournisse une copie de sa carte d'identité nationale. Avant de faire l'ouverture l'agent doit s'assurer si le client n'a pas déjà un compte chez la SG Maroc.

ii. Compte MDM : est offert seulement pour les Marocains du monde.

Ce type de client doit fournir une copie de la carte d'identité nationale, une copie du passeport et une copie de la carte de résidence.

iii. Comptes entreprises : ce type de produit est offert uniquement pour les personnes morales, ces derniers doivent fournir plusieurs documents, à savoir : le Dossier juridique de la société (statuts de l'entreprise, registre de commerce, patente....

Lors de l'ouverture d'un compte Le chargé de clientèle privée doit :

- Consacrer un temps pour un entretien de découverte client.
- Préparer les documents et formulaires nécessaires à l'ouverture du compte à l'avance.



- La carte d'identité nationale.

Pour les personnes morales se fait par :

- Une demande d'ouverture.
- Un spécimen de signature des mandataires.
- Un procès verbal.
- Extrait de registre de commerce.
- N° de patente.
- Statut de la publicité au journal d'annonces légales ou au bulletin officiel.

A la suite de ces opérations, le client procède au versement du montant d'ouverture à la caisse, et peut suite à une demande recevoir une carte guichet.

4) La réception des cartes monétiques

Le chargé de clientèle privée est la seule personne chargé au niveau de l'agence de recevoir les différentes cartes monétiques envoyés par le siège suite à une inscription à un produit monétique par un client, ou bien suite à un renouvellement d'une carte bancaire suite à l'expédition de sa date d'échéance.

Aussi il est chargé du :

- Traitement et envoi de convocations aux clients ayant dépassé la date limite de récupération de leurs cartes.
- Destruction des cartes expirées et chéquiers non retirés et établissement d'un PV à cette occasion.
- Remises des cartes capturées par le guichet et non expirées, aux clients.

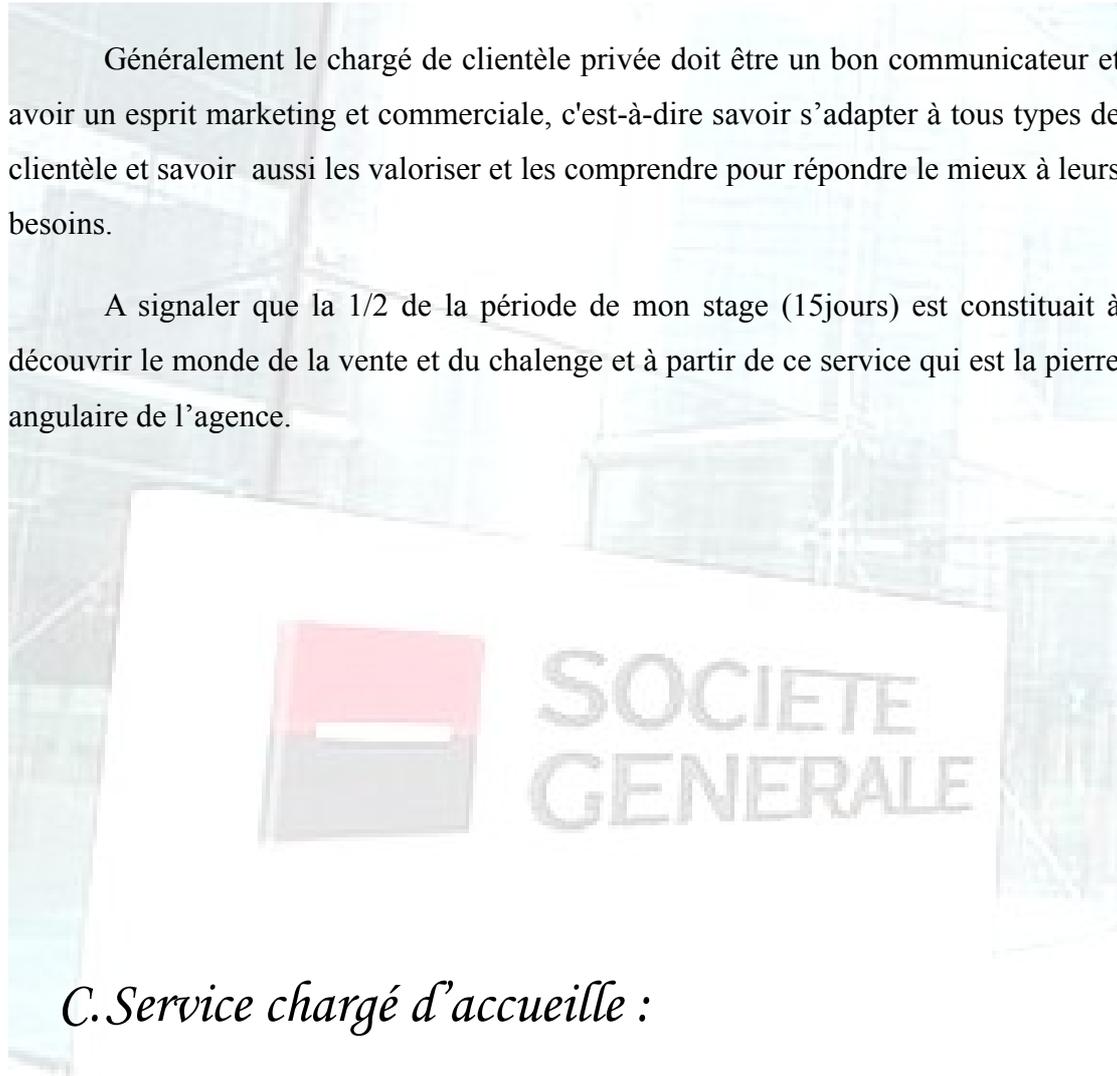
5) Délivrance des moyens de paiement : chéquiers, cartes monétiques :

Après la réception des moyens de paiement envoyés par le siège, le CCP doit contacter le client concerné pour lui délivrer sa carte, son chéquier, ou son carnet de lettre de change normalisé.

-
- 6) **Conseiller les clients pour la mise en œuvre de leurs projets**
 - 7) **Le traitement de certains dossiers de crédits consommation et des cautions provisoires.**
 - 8) **Le suivi des surveillances et oppositions sur les comptes et les moyens de paiement.**

Généralement le chargé de clientèle privée doit être un bon communicateur et avoir un esprit marketing et commerciale, c'est-à-dire savoir s'adapter à tous types de clientèle et savoir aussi les valoriser et les comprendre pour répondre le mieux à leurs besoins.

A signaler que la 1/2 de la période de mon stage (15jours) est constituait à découvrir le monde de la vente et du challenge et à partir de ce service qui est la pierre angulaire de l'agence.



C. Service chargé d'accueille :

Ce service est assuré par Mlle Hajar et Mr Taher , il est très important dans l'agence puisque c'est l'armoire qui reflète l'image de la banque.

Les chargés d'accueilles sont chargés de renseigner, de conseiller la clientèle, en lui proposant les différents produits et les services commercialisés par la SG Maroc, Et ils orientent les clients vers le chargé de clientèle privée pour les produits et services plus complexes : crédit immobilier, contrat d'assurance, transaction

L.P : Back Office Bancaire

boursière, aussi ils assurent la gestion de leurs caisses (caisse 1 et caisse2) et le traitement des opérations courantes telles que dépôts et retraits d'espèces, remise de chèques ou délivrance de chéquiers.

Les opérations traitées par les chargés d'accueil sont :

1) **Les travaux de début de la journée :**

La première chose à faire est le lancement du démarrage de la journée. Ça consiste en une opération sur le « BACK-OFFICE » nommé DTA « Début Travaux Agence ».

On doit préciser la date du jour de l'opération, la précision de la date est très importante pour la banque car c'est une référence des dates de valeurs des opérations et par la suite l'origine du profit de la banque.

La deuxième chose est de recevoir les informations diffusées par la banque centrale on tient compte surtout des éléments suivants :

RML : remise des chèques sur la même agence.

Liste des PTF (portefeuille) : pour les valeurs (chèques) en dehors de la localité, précisant bien que le localité dans le cas de l'agence « Fès Route de Séfrou » signifie le région de la banque c'est-à-dire, Fès Taza.

- 1 Les mutations reçues.
- 1 Les virements reçus.

a. Les versements en espèces :

Le versement est une opération qui consiste à verser une somme d'argent bien déterminée au compte courant ou compte sur carnet d'une personne bénéficiaire. Ainsi deux cas se présentent :

Versement sur place :

C'est un versement effectué sur la même agence où le compte du bénéficiaire est ouvert. On distingue trois cas :

Versement par le titulaire du compte en sa faveur ;

Versement par une tierce personne en faveur du titulaire du compte.

Versement sur un compte sur carnet soit par le titulaire du compte soit par une tierce personne ;

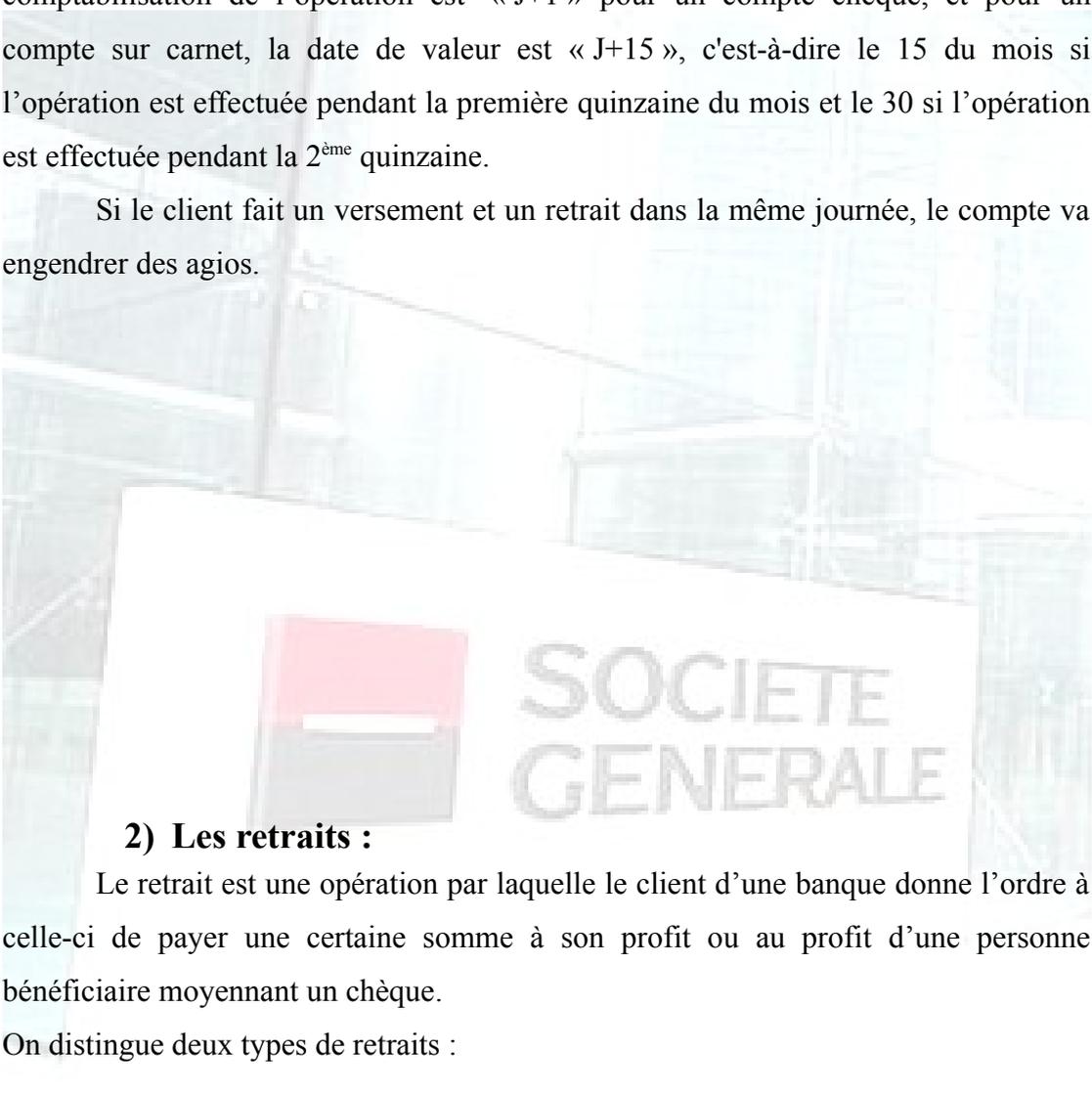
Versement deplace :

Le versement déplacé ou le versement hors place est un versement effectué en faveur d'une personne bénéficiaire dans une agence autre que celle où son compte est ouvert.

Remarque :

La date de valeur pour une opération de versement, c'est-à-dire la date de comptabilisation de l'opération est « J+1 » pour un compte chèque, et pour un compte sur carnet, la date de valeur est « J+15 », c'est-à-dire le 15 du mois si l'opération est effectuée pendant la première quinzaine du mois et le 30 si l'opération est effectuée pendant la 2^{ème} quinzaine.

Si le client fait un versement et un retrait dans la même journée, le compte va engendrer des agios.



2) Les retraits :

Le retrait est une opération par laquelle le client d'une banque donne l'ordre à celle-ci de payer une certaine somme à son profit ou au profit d'une personne bénéficiaire moyennant un chèque.

On distingue deux types de retraits :

Les retraits sur place :

Quatre cas se présentent :

- Retrait par chèque par le titulaire du compte.
- Retrait par chèque par une tierce bénéficiaire.

L.P : Back Office Bancaire

➤ Retrait sans cheque : cette operation ne peut etre faite que par le titulaire du compte en cas de non disposition du chéquier et à condition qu'il soit client de l'agence.

➤ Retrait d'un compte sur carnet.

Retrait déplacé :

C'est un retrait effectué par le titulaire du compte sur une autre agence. Deux cas se représentent :

Si le montant est inférieur ou équivalent à 500 DHS, dans ce cas le client doit se présenter avec son chéquier.

Pour les montants supérieurs à 500 DHS, le chef d'agence bloque le montant du retrait avec son correspondant à l'agence du client concerné et lui transmettent par faxe une copie du chèque, copie de CIN et l'imprimé du retrait déplacé étant rempli par les informations nécessaires et des signatures des agents habilités (normalement le chef d'agence et le chef de caisse, si non le caissier).

Remarque :

La date de valeur d'une opération de retrait est « J-1 » pour un compte chèque, et pour un compte sur carnet, le date de valeur est « J-15 », c'est-à-dire le 30 du mois précédent si l'opération est effectuée pendant la 1ère quinzaine du mois, et le 15 du mois si l'opération est effectuée pendant la 2ème quinzaine.

3) La remise des chèques et effets :

La remise est une opération permet au bénéficiaire de remettre des chèques ou des effets tirés sur d'autres personnes à sa propre agence en lui demandant de les encaisser à sa place.

La remise des chèques :

Il s'agit des chèques remis par les clients de la S.G tirés sur d'autres clients de la S.G. ou des confrères pour encaissement.

➤ Les différentes formes de remise :

Il Existe deux types :

Remise de chèque sur place : sont les chèques présentés par le client pour encaissement et tiré sur des tiers qui disposent de comptes chez la SG Maroc ou bien chez les confrères à Fès; ces chèques sont compensés à la chambre de compensation.

L.P : Back Office Bancaire

Remise de cheque hors place : Ces cheques sont tirés sur des tiers disposant de comptes chez le réseau SG Maroc ou bien chez les confrères des autres villes; ils sont envoyés par courrier aux villes correspondantes pour être compensés

➤ *Les conditions de fond et de forme de la remise des chèques :*

Les conditions de forme :

Le chèque doit contenir les différentes mentions suivantes :

- La dénomination de 'chèque' insérée dans le texte même du titre et exprimée dans la langue employée ;
- Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée (en chiffres et en lettres) ;
- Le nom de celui qui doit payer (tiré) ;
- L'indication du lieu où le paiement doit s'effectuer ;
- L'indication de la date et du lieu où le chèque est créé ;
- La signature de celui qui émet le chèque (tireur).

L'absence de l'une des mentions indiquées ci-dessus fait perdre au chèque sa validité.

Les conditions de fond :

C'est-à-dire que la provision correspondant au moment indiqué sur le chèque doit exister au moment de sa présentation au paiement.

La provision du chèque est constituée par la créance d'une somme d'argent exigible.

La provision doit être:

- Suffisante : le solde du compte est égal ou supérieur au montant du chèque ;
- Préalable : la provision doit exister dès la création du carnet, ce dernier peut être présenté dès sa réception par le bénéficiaire ;



- Disponible : la provision ne doit pas être affectée à un autre emploi.

Le chèque ne peut être tiré sur un établissement bancaire.

La remise des effets :

La remise des effets prend la même procédure que la remise du chèque, mais la seule différence c'est que le chèque est payable à vue, alors que l'effet ne doit être présenté que le jour de son échéance sauf en cas d'escompte.

4) Le change:

Le change est une opération qui consiste à échanger une monnaie contre la monnaie nationale ou vis versa.

Les cours officiels sont fixés par le département étranger de la direction internationale de trésorerie de chaque banque selon les cours du jour à cause de la libération des taux de change par l'office de change.

Les opérations de change manuel sont:

- Achat de devise
- Vente de devise

Pour ces deux opérations l'agent doit prendre note de l'identité du client, et lui demander le passeport en cas de vente de devises selon le besoin toute en appliquant la circulaire de l'office de change (dotation touristique).

5) La consultation de l'histoire d'un compte

La consultation de l'histoire d'un compte à l'aide du système « DELTA » qui affiche tous les opérations effectués sur le compte pendant une période donnée, après le traitement des informations nécessaires sur le système, à savoir :

Agence

Numéraux :

00137

FES ROUTE SEFROUU

Devise

MAD

Dirhams

Date début

chapitre

Nature de compte

Date fin

solde

S'affiche un tableau ou il ya tous les opérations effectués sous forme de débits pour les retraits et en crédits pour les versements.

6) Mise à disposition

La mise à disposition est un service de la banque qui permet le transfert de fonds au niveau national.

Pour la saisie des mises à disposition, elle se fait soit pour des clients de la SGMB, ou pour des non-clients de la SGMB, pendant cette opération le guichetier doit faire une vérification entre les informations de l'écran et l'identité du bénéficiaire.

7) Le règlement des cotisations de la C.N.S.S.

Les affiliés à la Caisse Nationale de la Sécurité Sociale « CNSS » peuvent assurer le règlement mensuel de leurs cotisations patronales de deux manières : soit sous forme de versement en espèce, soit par débit du compte client.

➤ Règlement par versement en espèce :

Ce mode de paiement demeure possible pour l'ensemble des affiliés à la CNSS, il concerne plus particulièrement ceux qui n'ont pas de compte à la Société Générale.

Le règlement s'effectue par versement en espèce.

➤ Règlement par débit du compte client :

Ce mode de paiement se limite exclusivement aux clients de la S.G.

Le règlement s'effectue directement par débit du compte du client.

8) Les travaux de fin de journée

➤ Le pointage des écritures

Aucune journée ne peut être arrêtée sans avoir fait l'objet au préalable d'un pointage systématique.

Le pointage d'écritures saisies par un agent doit être fait par un autre agent, ce dernier doit procéder comme suit :

- 1 Editer le brouillard de caisse.
- 1 Pointer les opérations de la journée.

Le pointage concerne l'ensemble des éléments constitutifs d'une écriture :

- 1 Numéro de compte.
- 1 Montant.
- 1 Code section/Code opération.
- 1 Date de valeur.

➤ Les écritures de la journée

Les écritures de la journée sont les opérations d'encaissement et de décaissement en agence. Elles se font à l'aide des pièces comptables suivantes :

- 1 Chèques bordereaux.
- 1 Pièces comptables.

Ces pièces représentent la preuve matérielle des opérations réalisées dans l'agence.

➤ Arrêt de la caisse :

L'arrêt de caisse consiste à faire un rapprochement entre l'existant en caisse et le solde comptable, de s'assurer de la bonne exécution des opérations de la journée et de mettre à jour la caisse de l'agence.

A la fermeture des guichets, le guichetier doit :

1 Faire le total des entrées et des sorties, c'est-à-dire des encaissements et des décaissements.



L.P : Back Office Bancaire

1 Procéder à l'arrêt de caisse par comptage des existants en caisse en prenant soin de porter au fur et à mesure sur la situation de caisse le détail et la somme des billets et des pièces ainsi que le détail des billets étrangères.

1 Procéder à l'arrêt comptable de la journée.

Si l'erreur persiste, déficit ou excédent de caisse, il la signale au chef d'agence qui en informe le directeur de l'ADR , et établir un procès verbal et l'envoie à l'ADR.

III. Les tâches effectuées :

Ce stage, à la Société Générale Maroc, m'a permis de prendre en compte tous les tâches et aspects quotidiens qu'une agence bancaire doit réaliser, ces tâches pouvant aller de l'accueil et le conseil des clients (aspect Front Office) au traitement des dossiers clients, enregistrement des versements, gestion des agendas des conseillers, des attachés et des rendez-vous (aspect Back Office). De manière libre et autonome, j'ai pu aider l'équipe notamment à l'accueil, à effectuer quelques travaux d'archivage et assister à des travaux d'administration (vérification et enregistrement des versements espèces et chèques, la constitution de certaines dossiers de crédit et de caution...) ou participer à certains rendez-vous.

Autrement dit pendant la période de mon stage j'ai eu l'opportunité d'avoir des connaissances sur le travail fait au sein de la banque.

❖ **Travaux d'archivage :**

Pendant ma période de stage au sein de l'agence en question, j'ai eu la chance d'assister au classement des différents documents dans l'archive et de savoir l'importance de cette action dans la vie de la SGM en générale et dans la vie de l'agence en particulier.

L.P : Back Office Bancaire

Puisque en tant qu'entreprise commerciale, la société Générale Maroc est tenue de respecter les dispositions édictées par la réglementation en vigueur pour la conservation des justificatifs comptable ; dossiers et correspondances commerciales.

La banque en générale est obligé de tenir ces documents à la disposition de :

- La clientèle réclamant des preuves ou précisions sur les opérations traitées et les écritures inscriptions sur leurs relevés ;

- L'administration fiscale et parafiscale (Droit de communication) ;
- L'administration judiciaire (les tribunaux) ;
- Vérificateurs et auditeurs externes (mission d'audit externe et certification des comptes) ;
- La direction de l'inscription générale (mission d'audit interne) ;

afin :

- D'assurer un service de qualité à la clientèle ;
- D'éviter tout incident fiscal et réglementaire.

Et avec une gestion rationnelle et optimale des archives, de façon à permettre :

- Une sécurité de conservation et la pérennité de ces documents au sein des locaux d'archives.
- Une maniabilité des documents classés sur les rayonnages.
- Une recherche facile et aisée au niveau des documents archivés.
- Identification facile des documents à détruire une fois la durée de leur conservation révolue.

❖ Recherche et délivrance des chèquiers :

Cette opération passe d'abord par l'enregistrement des informations nécessaires dans le cahier des chèquiers.

L.P : Back Office Bancaire

Après la réception des carnets de chequier, j'ai été chargé de remplir dans un cahier de chéquier les informations suivantes :

- La date de réception du chéquier
- Le numéraux du compte + la clé
- Le nom et le prénom du client

- CIN

- Et la signature du client lors de la délivrance du chéquier au client concerné. (Même procédure pour les LCN).

❖ Participer à l'Ouverture d'un Compte Epargne Banky:

Cette opération passe par plusieurs étapes, à savoir :

○ Création d'une fiche client

Le Conseiller de Clientèle procède d'abord par le renseignement de la fiche client sur DELTA.

Pour les titulaires-enfants mineurs, le Compte Epargne Banky est rattaché à la fiche client du père ou du tuteur légal.

Pour les titulaires majeurs, le Compte Epargne Banky est rattaché à une fiche client ouverte au nom du jeune.

➤ Création d'une fiche compte – ouverture du Compte Epargne Banky

Le Conseiller de Clientèle procède à l'ouverture de Compte Epargne Banky au niveau de DELTA (nouvelle fiche compte) et mentionne les informations suivantes :

- Le chapitre comptable « Compte Epargne Banky »

- Compte Epargne Banky : 204 105

- Compte Epargne Banky MRE : 204 106

• Le numéro de compte appartenant à la même série que le chapitre Compte sur Carnet Classique.



L.P : Back Office Bancaire

- Pour le mineur : la fiche compte est au nom du tuteur et au bénéfice de l'enfant. Le bénéficiaire doit être renseigné du nom et prénom de l'enfant, ainsi que de sa date de naissance. La date de naissance est une zone obligatoire et un contrôle de cohérence est effectué (moins de 18 ans à la souscription pour les enfants mineurs).

- Pour le majeur : la fiche compte est au nom du jeune majeur, ce dernier doit être âgé de moins de 24 ans au moment de la souscription.

- Saisie du Compte Epargne Banky dans l'outil CCP
- Accès au Menu Compte Epargne Banky dans l'outil CCP

Le Conseiller de Clientèle accède ensuite au menu Compte Epargne Banky dans l'outil CCP. Il saisit le numéro de Compte Epargne Banky créé. Les informations de la fiche client remontent automatiquement sur la base du numéro de compte et s'affichent. Des contrôles sont effectués sur les éléments de la fiche client et, s'il y a un manque au niveau de la fiche client, le CCP devra revenir compléter les informations manquantes avant de continuer la souscription au niveau de l'outil CCP.

- Saisie, édition et signature du contrat (outil CCP)

Le Conseiller de Clientèle renseigne le contrat de souscription (cf. Annexe 1), le valide, l'imprime et le fait signer au client en deux exemplaires :

- Le premier est à conserver en Agence, dans le dossier unique client (D.U.C)
- Le second est remis au client avec les conditions générales.

- Vente de la carte El Kenz et de l'assurance Quiétude.

Dès que le contrat est validé et stocké, un message s'affiche pour proposer la vente de la carte El Kenz puis celle de Quiétude et, si le client est d'accord, l'écran est dirigé vers les masques de saisie de la carte El Kenz et de Quiétude.

❖ Participer au montage des dossiers de crédits :

Le crédit est un engagement de la banque de mettre des moyens de paiement à la disposition du bénéficiaire ou de tiers désigné par lui, à concurrence d'une certaine somme d'argent.



L.P : Back Office Bancaire

La confiance constitue la base de toutes operation de credit, autrement dit faire credit = faire confiance.

Généralement le crédit se caractérise par la conjugaison des six éléments suivants :

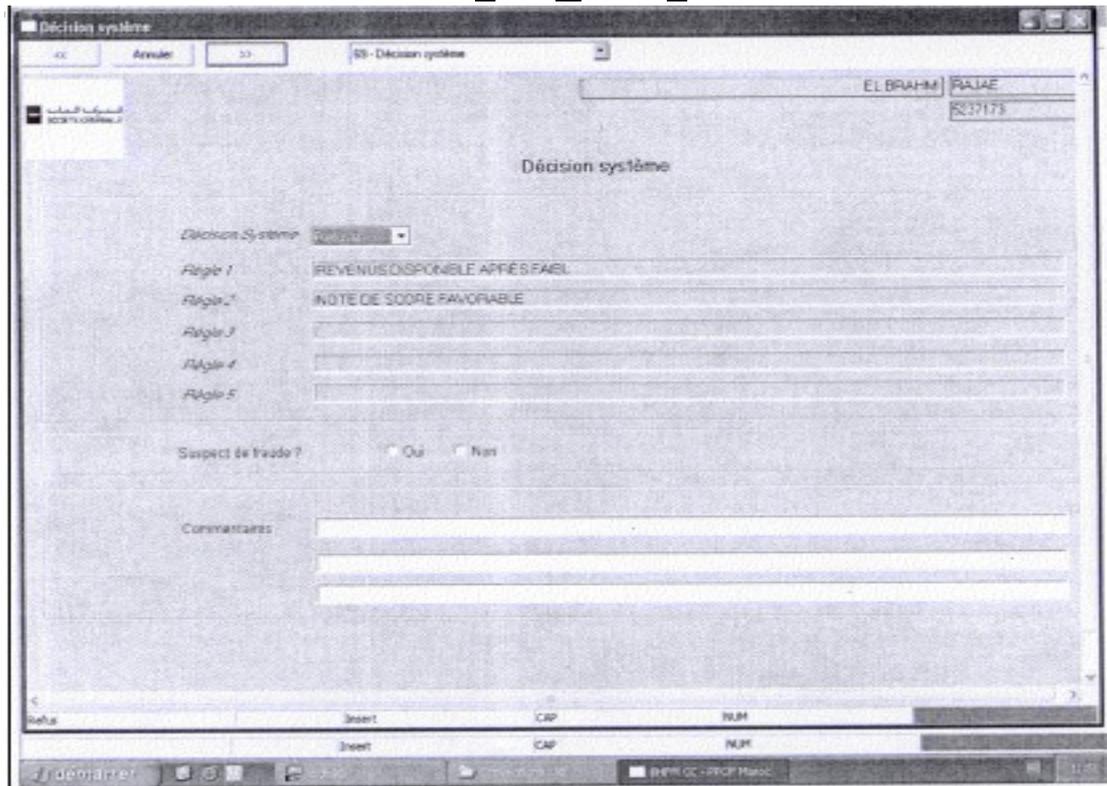
- **La confiance** du prêteur dans l'emprunteur ;
- **L'autorisation** accordée par le prêteur, mettant à la disposition de l'emprunteur une certaine somme d'argent ;
- **Le délai** ou le temps consenti par le prêteur pour le remboursement du prêt ;
- **La promesse** de rembourser de l'emprunteur signifiée à travers la signature des documents y afférents (voir annexes) ;
- **La rémunération du service** : intérêt que verse l'emprunteur au prêteur ;
- **Le risque «potentiel» de l'opération** que supporte le prêteur.

Selon des discussions avec les responsables de montage de crédits de l'agence, selon leurs expériences, il n'y a pas de crédit totalement exempt des risques, qu'elles que soient les garanties dont il est assorti.

Le dossier de crédits de consommation se compose des pièces suivantes :

- Fiche de renseignement sur la centrale des contentieux, émis par l'agence fes Route Séfrou, et destiné à la direction des crédits.
- Une demande de prêt, dans cette demande on trouve les renseignements sur l'emprunteur, sa situation professionnelle, son revenu mensuels, et ses charges.
- La décision du système (prêt refusé ou affecté), cette décision dépend des revenus disponibles après, et de la note de score favorable.

Exemple de la décision du système :



- Fiche de décision qui comporte : les renseignements emprunteurs, les renseignements caution, les ressources, les charges financières, echange prêt sollicité, décision du système, décision manuelle, commentaire sur la demande de l'emprunteur, nom du chargé de clientèle, son avis, et non du responsable et sa signature.



L.P : Back Office Bancaire

FICHE DE DECISION : Prêt non affecté		Dossier : 5237173
Date de l'édition du dossier : 23/07/2009		
N° de compte : 001370000091829 Code / Nom agence : 137 / FES ROUTE SEFROU		
<u>RENSEIGNEMENTS EMPRUNTEUR</u>		
Nom & Prénom : EL BRAHMI RAJAE		
Date de naissance : 15/07/1977		
<u>RENSEIGNEMENTS : "CAUTION"</u>		
Nom & Prénom :		
Date de naissance : //		
<u>RESSOURCES</u>		
Ressources totales mensuelles calculées (Emprunteur)	:	3224
Ressources totales mensuelles calculées (Caution)	:	0
Total	:	
<u>CHARGES FINANCIERES</u>		
<u>CREDITS EN COURS (crédit sollicité exclu) et AUTRES BANQUES, HABITAT, AUTRES...</u>		
Total des charges mensuelles calculées (Emprunteur)	:	0
Montant total des mensualités de crédits internes (1)	:	0
Mensualité à rembourser (2)	:	0
Nouvelles mensualités de crédit interne en cours (3)= (1)- (2)	:	
Total des charges mensuelles calculées (caution)	:	0
<u>ECHÉANCE PRÊT SOLLICITE</u>		
<u>Prêt non affecté</u>		
MONTANT	:	40000
DURÉE DU PRÊT	:	36 mois
TAUX	:	7.95 %
MENSUALITÉ	:	1267.25
RAPPORT CHARGES / RESSOURCES (% d'endettement)	:	38.86 %
DATE D'ENTRÉE EN RELATION AVEC LA BANQUE	:	10/2008
Flux créditeurs nets sur 3 mois	:	10685
Solde moyen débiteur sur 3 mois	:	0
Solde moyen créditeur sur 3 mois	:	1524
SOLDE MOYEN NET (dernier trimestre)	:	1524
Nombre de jours en dépassement	:	0
<u>DECISION SYSTEME :</u>		
Refusé		
<u>DECISION MANUELLE :</u>		
Accepté		
Commentaire sur la demande de l'emprunteur :		
NOM DU CHARGE DE CLIENTEL : BENBOUBKER FOU DAYL		
Avis :		
Visa :		
NOM DU RESPONSABLE : SEBTI NADIA		
Signature :		

- Attestation de salaire.
- Attestation de travail.
- Engagement irrévocable de domiciliation de salaire.
- Bulletin de paie.
- Fiche qui indique les documents recueillis avant montage, et les documents recueillis lors du montage.



L.P : Back Office Bancaire

Nom et Prénom :		Direction Régionale :		
N° dossier Transact :		N° compte client :		
Agence :				
Documents recueillis avant montage	Présence (Agence)		Conformité (Service Client)	
	OUI	NON	OUI	NON
1° Attestation de travail *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2° Attestation de salaire *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3° Trois derniers bulletins de paie *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4° Domiciliation irrévocable du salaire remise par l'employeur *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5° Six derniers relevés bancaires du compte CCH ordinaire (En cas d'entrée en relation)***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6° Six derniers relevés bancaires du compte professionnel (En cas d'entrée en relation) **	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7° Une copie du registre de commerce (Modèle J) **	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8° La carte professionnelle ou d'autorisation d'exercer (Profession libérale) **	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9° Un avis d'imposition **	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10° Engagement de domiciliation irrévocable des revenus signé et légalisé par le client **	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11° Deux derniers bilans et comptes de résultats s'ils existent **	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12° Fiche coordonnées signée par le client ***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13° Copie recto verso de la CIN ***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14° Justificatif de résidence (en cas de clients ayant moins d'un an d'ancienneté SG Maroc) : dernière facture au choix d'Eau, d'Électricité, de Téléphone ou Quittance de loyer ***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Documents recueillis lors du montage				
15° Réponse Centrale Contentieux (Crédit Bureau) ***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16° Réponse SAAR ***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17° Bulletin d'adhésion Assurance Des Emprunteurs signé par le client ***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18° Bilet à ordre signé par le client ***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19° Contrat complet et signé par le client ***	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espace réservé aux commentaires du Service Client.				
Fait à le Signature, nom et prénom du chargé de clientèle				
Dossier reçu le : Dossier accepté le : Signature, nom et prénom agent Service Client				
* Les pièces justificatives marquées d'une * sont des pièces justificatives nécessaires pour un dossier d'un client Salarié. ** Les pièces justificatives marquées de 2 * sont des pièces justificatives nécessaires pour un dossier d'un client Professionnel. *** Les pièces justificatives marquées de 3 * sont des pièces justificatives nécessaires pour les deux types de clients.				

- L'assurance des emprunteurs « sogefinancement » de la MROCAINE-VIE.



L.P : Back Office Bancaire

<p>المفربية للحياة LA MAROCAINE-VIE COMPAGNIE D'ASSURANCES & DE REASSURANCES GROUPE SOCIETE GENERALE</p> <p>Société Anonyme d'Assurances au capital de 183.750.000,00, siège social: LA M 17-89 portant Code des Assurances, sis 37, Bd Moulay Youssef - Casablanca RC : 34 475 - Patente N° 33504343 - Tél. 053 43 11 00 Fax : 053 99 75 07 - Identification fiscale : 0108280 - ONS : 177 5632</p>		<p>ASSURANCE DES EMPRUNTEURS SOGEFINANCEMENT</p>					
<p>Dossier de Prêt N° : <u>0105234173</u></p>							
<p>Nom de l'Agent SGMB : <u>BENBOUKER</u> Code Agence : <u>1010310</u> Code Direction Régionale : <u>1010207</u></p>							
<p>IDENTIFICATION DE L'ADHERENT(E)</p>							
<p>Mme, Mlle, M. Nom : <u>EL BARRAJ</u> Prénom : <u>RAJAB</u> Sexe : <input checked="" type="radio"/> F <input type="radio"/> M</p>		<p>Date de Naissance : <u>15/01/1977</u> CIN N° : <u>0730233</u></p>					
<p>Profession : _____ Code client : <u>000 959 945</u> CSP : <u>111</u></p>		<p>Adresse courrier : <u>14 AV ISMAILIA LOTS MICHASK BOHAFE</u></p>					
<p>Code Postal : <u>31000</u> Ville : <u>FSS</u> Tél : <u>0670 13 65 98</u> Pays : <u>MAROC</u></p>		<p>N° du compte bancaire : <u>10102 210 0101 133 00 05019213 70 69</u></p>					
<p>CONDITIONS D'ADHESION</p>							
<p>Je demande à adhérer à l'ASSURANCE DES EMPRUNTEURS, souscrite par SOGEFINANCEMENT auprès de LA MAROCAINE-VIE, Société Anonyme d'Assurances, régie par la Loi N° 17-89 portant Code des Assurances, et déclare accepter les conditions de la Notice d'Information figurant au verso. Je demande à être garanti pour un capital de</p>							
<p><u>4000,00</u> DH (en lettres) <u>Quatre mille Dirhams</u> DH</p>							
<p>Je désigne comme bénéficiaires pour le capital excédant le montant de mes engagements envers SOGEFINANCEMENT, la (les) personne(s) désigné(s) ci-après, et à défaut les ayants droits.</p> <p>M. _____</p> <p>J'autorise le prélevement des primes sur mon compte bancaire à LA SOCIETE GENERALE MAROCAINE DE BANQUES, désigné ci-dessus. J'ai bien noté que la première prime d'assurance est calculée au prorata temporis entre la date de souscription et le 31 décembre de l'exercice en cours.</p> <p>Cotisation annuelle : 0,80% (huit pour mille) du montant du capital garanti, avec un minimum de 100 DH par prélèvement.</p> <p>Je certifie également que le montant global de mes capitaux décès garantis par la Marocaine-vie, à ce jour, y compris le capital indiqué ci-dessus, est de : _____ DH.</p>							
<p>CARACTERISTIQUES DU PRET</p>							
<p>Capital emprunté : <u>4000,00</u> DH</p>		<p>Date du déblocage du prêt : _____ Montant de l'échéance <u>1264,25</u> DH</p>					
<p>Nombre d'échéances : _____ Différé : _____ (en mois)</p>		<p>Date de la 1ère échéance : _____ Date de la dernière échéance : _____</p>					
<p>QUESTIONNAIRE MEDICAL</p>							
<p>Les réponses à toutes les questions, sans exception, doivent être précises et explicites. Elles ne peuvent en aucun cas, être remplacées par des traits. Ces déclarations servant de base à l'acceptation des assureurs doivent être sincères et complètes, la validité de la présente assurance pourra être mise en cause (Article 30,31 et 84 de la Loi N° 17-89 portant Code des Assurances).</p>							
<p>1/ Etes-vous en bonne santé ? Si non, de quoi souffrez-vous ?</p>		<p><u>OUI</u></p>					
<p>2/ Suivez-vous un régime ou un traitement ? Si oui, lequel ? Pourquoi ?</p>		<p><u>NON</u></p>					
<p>3/ Indiquez votre taille et votre poids</p>		<p><u>158 cm 70 kg</u></p>					
<p>4/ Avez-vous dû interrompre votre travail pour raison de santé pendant plus de 15 jours au cours des deux dernières années ? Si oui, combien de temps ?</p>		<p><u>NON</u></p>					
<p>5/ Avez-vous eu des maladies graves ou subi des interventions chirurgicales ? Quand ? Lesquelles ?</p>		<p><u>NON</u></p>					
<p>6/ Devez-vous, à votre connaissance, subir une intervention chirurgicale ou suivre un traitement médical ? Si oui, de quelle nature ?</p>		<p><u>NON</u></p>					
<p>7/ Etes-vous atteint d'une infirmité ou d'un défaut corporel (paralysie, atrophie, amputation, vue, ouïe, etc.) ? A quel titre ? Pourquoi ?</p>		<p><u>NON</u></p>					
<p>8/ Etes-vous titulaire d'une pension d'invalidité ? A quel titre ? A quel taux ?</p>		<p><u>NON</u></p>					
<p>Je certifie exactes, complètes et sincères les déclarations faites ci-dessus. Je déclare en outre, être actuellement en bonne santé et ne pas devoir, à ma connaissance, subir un traitement médical ou une intervention chirurgicale.</p>							
<p>Fait à _____, le _____</p>		<p>Cadre réservé à l'Assureur :</p>					
<p>Signature de l'adhérent précédée de la mention "Lu et Approuvé"</p>		<table border="1"> <tr> <td>Date de réception</td> <td>Date d'acceptation</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		Date de réception	Date d'acceptation		
Date de réception	Date d'acceptation						
<p>L'ASSURANCE DES EMPRUNTEURS SOGEFINANCEMENT est garantie par La Marocaine-Vie, Compagnie d'Assurance et de Réassurance du Groupe Société Générale</p>							

- Le billet à l'ordre de SOGIFINANCEMENT, signé par le souscripteur.

FES le		B.P DH: 45624,09
Le 01/09/09		
Je paierai contre ce billet à l'ordre de SOGEFINANCEMENT		Quarante cinq mille six cents
La somme de		et un Dirham
Consentie aux clauses et conditions du contrat souscrit		
Aval pour le compte du souscripteur	Souscripteur BL GRAHM RASAF C 730233 14 AV ISMAILIA BOU NE CHARI 20100 CAS	Signature du souscripteur précédée de Bon Four (mention de la créance en toutes lettres et de la main du souscripteur)
	DOMICILIATION SOGEFINANCEMENT 127, BD ZERKTOUNI 20100 CASABLANCA	
En cas de divergence d'interprétation, de litige, de contestation ou difficulté d'exécution des présentes, les parties attribuent toute compétence de juridiction au tribunal du domicile de SOGEFINANCEMENT ou de celui du client au choix de SOGEFINANCEMENT		

- Fiche coordonnées client.
- Facture de l'eau ou d'électricité.
- Ordre de prélèvement.
- Contrat de prêt personnel.

A signaler que les crédits en générale constituent la meilleure façon de fidélisation des clients, et selon les derniers statistiques les crédits de la SGMA ont connu une augmentation de 24,8% avec 53,6 milliards de Dhs, c'est-à-dire une progression supérieure au rythme du marché.

❖ **L'accueil et le contacte directe avec les clients.**

Pendant toute la période de mon stage j'ai eu des contacte avec plusieurs clients, et j'ai été consciente que la qualité de l'accueil constitue le facteur clé de réussite de tous banquiers, et autant qu'une futur banquier j'ai assisté que mon accueil soit de bonne qualité, cette qualité ce manifeste par :

- Le sourire et la bonne humeur.
- porter une tenue classique.
- donner une image de sérieux et d'efficacité.
- le respect de l'appellation des clients.



L.P : Back Office Bancaire

Cette action d'accueil passe par plusieurs étapes, a savoir:

Prise de contact : Cette phase est primordiale, c'est pourquoi le banquier doit être souriant et mettre le client en confiance et en sécurité.

Ecoute de la demande : Il s'agit de bien comprendre ce que veut le client. C'est-à-dire que le banquier ne doit jamais parler des problèmes mais bien au contraire des solutions pour sécuriser son client.

Information : Consiste à renseigner clairement le client sur le service et le produit demandé.

Orientation : vers le responsable qui pourra répondre le mieux à sa demande.

Conclusion : C'est la réponse adaptée à la demande du client, ça peut être une préparation du prochain contact.

Ajoutant a ces taches importantes, j'ai effectué durant mon stage, du manière quotidienne d'autres travaux, à savoir : le comptage des sommes important d'argent, faire des photocopies des CIN et des dossiers de crédits, rédiger des tableaux sur Excel.



SOCIETE
GENERALE

Conclusion

*A*près la présentation de la Société Générale Maroc et la description de fonctionnement de l'agence de proximité Route Séfrou ainsi que les différents taches effectués durant mon stage qui s'est étalé du premier Juillet au 31 Juillet 2009, en se basant sur la pratique journalière des taches qui a une place non négligeable dans le marché financier Marocaine.

Cette place est du à sa volonté :

- de poursuivre sa dynamique croissance durable ;
- de continuer d'investie dans les hommes et leur formation ;
- De soutenir l'extension du réseau ;
- De promouvoir l'innovation et la qualité des services ;
- D'accompagner les clients dans la satisfaction de leur besoins de financement,

Pour pouvoir survivre dans un secteur trop dynamique, où l'activité générale a enregistré une croissance continue des l'an 2003 et une hausse moyenne annuelle des crédits de 18,2%, et concurrentiel dominé toujours par :- Attijari Wafa Bank,- le groupe populaire,- la BMCE Bank.

La performance de la SG Maroc se manifeste par :

- L'augmentation des crédits de 24,8% (dont EQDOM affirme une part de marché de 26,4%).
- L'augmentation du PNB de 11,4% ;
- L'augmentation de fons propres de 34,8% ;
- L'augmentation de l'effectifs de 6% ;
- Et l'augmentation de Nombre d'agences de 13%.

L.P : Back Office Bancaire

D'ou le choix de passer mon stage au sein de cette banque n'etait pas au hasard, mais un objectif, pour que je puisse découvrir comment une entreprise dans un secteur en plein expansion, avec une concurrence accrue et une évolution très rapide, a pu dépasser ces obstacles et avoir la 4^{ème} place dans le marché Bancaire Marocain, et aussi découvrir le monde de travail.

En définitive, je peux dire que les objectifs initiaux de ce stage ont été atteints) à savoir :

- Développer ma connaissance approfondie du secteur bancaire et exactement la relation entre banque-particulier et banque professionnelle ;
- Avoir une vision globale de la SG Maroc, sa structure et ses activités ;
- D'assimiler mes connaissances pratiques et comprendre le fonctionnement et le travail dans une agence de proximité ;
- D'établir des contacts avec plusieurs gens de différents points de vue et qui éprouvent des différents besoins ;
- Développer mes compétences à savoir : la rigueur, l'esprit d'équipe, la créativité ;
- D'adapter mon comportement suivant la situation où la personne face à laquelle je me trouve, et être conscient que le monde de travail n'est fait que pour les gens qui sont : sérieux, ponctuels, actifs, professionnels et ambitieux.

En fin, je peux dire que ce stage m'a ouvert les yeux aux difficultés et aux obligations qui imposent la vie en monde de travail, et il m'a servi d'expérience grâce aux travaux que j'ai effectués et assistés.

BIBLIOGRAPHIE & WEBOGRAPHIE

- Rapport annuel 2008.
- Note d'activité de la SG Maroc.
- Catalogue de produits de la SG Maroc.
- Circulaire du 20 Mars 2008. Objet : nouveau organigramme de la Société Générale du Maroc, et du 31 juillet 2009.
- Le guide des produits et techniques de vente de la SG Maroc.
- Les journaux :
 - La gazette du Maroc ;
 - La vie éco;
 - [Le Matin](#) ;

WEBOGRAPHIE

- <http://www.sgma.ma>
- www.sgmaroc.com(http://www.sgmaroc.com/fileadmin/templates/images/images1/communiqu/campagne_instit_sgmb211105.pdf.)
- <http://www.alamana.org/amanews/amanews133fr.pdf>.

Table des matières

INTRODUCTION.....	3
I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA SG MAROC :.....	6
A. PRÉSENTATION :.....	6
B. HISTORIQUE DE LA SGM : DATES CLÉS	7
C. LES FILIALES DE LA SG MAROC :.....	10
1) EQDOM.....	
2) LA MAROCAINE-VIE.....	
3) ALD AUTOMOTIVE.....	
4) SOGELEASE.....	
5) SOGEBOURSE.....	
6) GESTAR.....	
7) SG-TANGER OFF-SHORE.....	
8) INVESTIMA.....	
D. LES DOMAINES D'ACTIVITÉ :.....	11
E. ORGANISATION DE LA SG MAROC :.....	12
1) ORGANIGRAMME GÉNÉRALE DE LA SG MAROC.....	
2) ORGANIGRAMME GÉNÉRAL DE LA SG MAROC FÈS	
II. LES PRODUITS COMMERCIALISÉS PAR LA SG MAROC :.....	14
A. BANQUE AU QUOTIDIEN :.....	14
1) CONVENTION DE COMPTE :.....	
2) WESTERN UNION :.....	
3) LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE :.....	
4) LES PRODUITS MONÉTIQUES :.....	
B. PRODUITS D'ASSURANCES	22
1) VITAL MULTISUPPORT & VITAL RETRAITE MULTISUPPORT.....	
2) VITAL PROTECTION :.....	
3) VITAL SÉCURITÉ :.....	
4) QUIÉTUDE :.....	
5) MULTIRISQUES HABITATION.....	
6) VITAL HOSPITALISATION.....	
C. PRODUITS D'ÉPARGNE ET DE PLACEMENT.....	25
1) COMPTE SUR CARNET :.....	
2) COMPTE EPARGNE BANKY.....	
3) COMPTE À TERME.....	
4) VITAL EPARGNE.....	
5) VITAL RETRAIT.....	
6) BON DE CAISSE.....	
D. LES CRÉDITS AUX PARTICULIERS :.....	27



1) LES CRÉDITS DE TRÉSORERIE.....	
2) LES CRÉDITS À LA CONSOMMATION.....	
3) LES CRÉDITS IMMOBILIERS.....	
III. LES PARTICULARITÉS DE LA SG MAROC :	31
I. DESCRIPTION DE L'AGENCE :	34
A. PRÉSENTATION DE L'AGENCE	34
B. ORGANIGRAMME DE L'AGENCE ROUTE SÉFROU :	35
II. DESCRIPTION DES DIFFÉRENTS SERVICES :	35
A. LA DIRECTRICE, CHEF OU GÉRANTE D'AGENCE :	36
B. SERVICE CHARGÉ DE LA CLIENTÈLE PRIVÉE :	38
1) LA VENTE ET LA COMMERCIALISATION DES PRODUITS ET SERVICES DE LA SG MAROC :	
2) L'ACCUEIL DE QUALITÉ DES CLIENTS EN AGENCE :	
3) LES OUVERTURES DES COMPTES :	
4) LA RÉCEPTION DES CARTES MONÉTIQUES.....	
5) DÉLIVRANCE DES MOYENS DE PAIEMENT : CHÉQUIERS, CARTES MONÉTIQUES :	
6) CONSEILLER LES CLIENTS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE LEURS PROJETS.....	
7) LE TRAITEMENT DE CERTAINS DOSSIERS DE CRÉDITS CONSOMMATION ET DES CAUTIONS PROVISOIRES.....	
8) LE SUIVI DES SURVEILLANCES ET OPPOSITIONS SUR LES COMPTES ET LES MOYENS DE PAIEMENT.....	
C. SERVICE CHARGÉ D'ACCUEILLE :	43
1) LES TRAVAUX DE DÉBUT DE LA JOURNÉE :	
2) LES RETRAITS :	
3) LA REMISE DES CHÈQUES ET EFFETS :	
4) LE CHANGE:	
5) LA CONSULTATION DE L'HISTOIRE D'UN COMPTE.....	
6) MISE À DISPOSITION.....	
7) LE RÈGLEMENT DES COTISATIONS DE LA C.N.S.S.....	
8) LES TRAVAUX DE FIN DE JOURNÉE.....	
III. LES TÂCHES EFFECTUÉES :	51
CONCLUSION.....	62
BIBLIOGRAPHIE & WEBOGRAPHIE.....	64





UTILISATEUR CCP 1 --- MENU GENERAL --- 04/09/2006

Gestion bancaire intégrée

13	Cautions
14	Garanties
15	ETRANGER
16	Portefeuille centralise
17	Incidents de paiement
18	Cartes nonetiques
19	Gestion des produits LMU
20	Gestion des cartes ADDAHANE ALIJTIMAI
21	Assurances Zurich
XX	Compte Epargne Banky

Votre Choix :

Ent/ESC=Validation, F3=Abandon, SHIFT F5=Fin trait.



L.P : Back Office Bancaire

Accès au Menu Compte Epargne Banky dans l'outil CCP : Souscription pour jeune et enfant mineur

Etape 1

Cliquer sur le champ relatif à la souscription

The screenshot shows a web application interface for account management. At the top, it displays the client name 'MOUNTASSIR HAMMADI (GAP)' and the date '30/05/2007'. Below this, the account type is 'COMPTE EPARGNE BANKY - COMPTE EPARGNE BANKY MRE'. The interface includes fields for 'Date création' (30/05/2007) and 'Dernier mouvement' (30/05/2007). A 'Type opération' dropdown menu is highlighted with a circle. The 'Tuteur' section is labeled 'CLIENT' and contains fields for 'Compte epargne', 'Client', and 'Chapitre'. The 'ENFANT BENEFICIAIRE - JEUNE BENEFICIAIRE' section includes fields for 'Intitulé', 'Non', 'Prénom', 'Date naissance', 'Lieu de naissance', 'Téléphone(s)', and 'Email'. On the right side, there is a vertical menu with buttons: 'Souscription', 'Reconversion', 'Reconduction', 'Modification', 'Résiliation', 'Consultation', 'Requête', 'Edition', 'Validation', 'C.générales', and 'Quitter'. The 'Souscription' button is highlighted with a dashed box. At the bottom right, an 'ESC' button is also highlighted with a circle.

Etape 2

- Souscription pour enfant mineur
- Souscription pour jeune

Etape 3

Saisie du numéro de Compte Epargne Banky créé.

Etape 4

- Pour le mineur : Saisie des données de l'enfant bénéficiaire.
- Pour le majeur : Les informations remontent automatiquement.

Etape 5

ESC



PACK EL KENZ

Cible	Clientèle grand public et clientèle épargnante.		
Principe de l'offre	Compte support	Produits et services de banque au quotidien	Avantages bancaires
	Compte sur Carnet	<ul style="list-style-type: none"> • Carte El Kenz • Quiétude • Sogetel 	<ul style="list-style-type: none"> • Exonération des frais de refection de la carte El Kenz en cas d'opposition. • Possibilité de modifier et choisir le code confidentiel de la carte sur tous les GAB de la Société Générale.
Tarification	70 Dhs TTC / an		
Date de prélèvement	Le prélèvement du forfait Pack s'effectue au 1 ^{er} jour du mois qui suit la souscription, puis à date anniversaire.		
Validité	Annuelle, par tacite reconduction		



PACK MOUFID & MOUFID NET

Cible	Clientèle grand public.		
Principe de l'offre	Compte support	Produits* et services de banque au quotidien	Avantages bancaires
	Compte Chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Déclic Electron • Quiétude • Vital Protection Pack • Sogetel 	<ul style="list-style-type: none"> • Exonération des frais de tenue de compte du compte chèque support du Pack. • Gratuité des prélèvements automatiques.
* Produit optionnel (Pack Moufid Net) : Sgmaroc-online			
Tarification	<ul style="list-style-type: none"> • Pack Moufid : 77 Dhs TTC / trimestre ou 308 Dhs TTC / an • Pack Moufid Net : 85 Dhs TTC / trimestre ou 340 Dhs TTC / an 		
Date de prélèvement	Le 1 ^{er} prélèvement du forfait Pack s'effectue le 1 ^{er} jour du mois qui suit la souscription. Les prélèvements suivants s'effectuent, selon l'option choisie, le 1 ^{er} jour de chaque trimestre qui suit la souscription ou à la date anniversaire du 1 ^{er} prélèvement.		
Validité	Annuelle, par tacite reconduction		

L.P : Back Office Bancaire



PACK AL JAWHAR

Cible	Clientèle Bonne Gamme.		
Principe de l'offre	Compte support	Produits et services de banque au quotidien	Avantages bancaires
	Compte Chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Visa • Quiétude • Vital Protection Pack • Sogetel 	<ul style="list-style-type: none"> • Exonération des frais de tenue de compte du compte chèque support du Pack. • Gratuité des prélèvements automatiques. • Gratuité de tous les virements bancaires au Maroc.
Tarification	130 Dhs TTC / trimestre ou 520 Dhs TTC / an		
Date de prélèvement	Le 1 ^{er} prélèvement du forfait Pack s'effectue le 1 ^{er} jour du mois qui suit la souscription. Les prélèvements suivants s'effectuent, selon l'option choisie, le 1 ^{er} jour de chaque trimestre qui suit la souscription ou à la date anniversaire du 1 ^{er} prélèvement.		
Validité	Annuelle, par tacite reconduction		



PACK AHLAN

Cible	Clientèle des MRE (Marocains Résidant à l'Etranger).		
Principe de l'offre	Compte support	Produits* et services de banque au quotidien	Avantages bancaires
	Compte Chèque MRE ou Compte en Dirham Convertible	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Déclio Electron ou carte Visa au choix • Sogetel • sgmoroc-online (produit optionnel) 	<ul style="list-style-type: none"> • Exonération des frais de tenue de compte. • Exonération des frais Société Générale sur les transferts d'argent reçus de l'étranger. • 50% de réduction sur les frais de dossier de crédit immobilier. • Gratuité des mises à disposition effectuées sur le Maroc (Cash Sarii). • Gratuité des virements bancaires au Maroc. • Gratuité des prélèvements automatiques • Exonération des frais de refection de la carte bancaire suite à une mise en opposition. • Abonnement gratuit à la newsletter MRE.
Tarification	99 Dhs TTC / an		
Date de prélèvement	Le prélèvement du forfait Pack s'effectue au 1 ^{er} jour du mois qui suit la souscription puis à date anniversaire.		
Validité	Annuelle, par tacite reconduction		

L.P : Back Office Bancaire



PACK BANKY

Cible	Clientèle jeune, âgée de 18 à 29 ans lors de la souscription.		
Principe de l'offre	Compte support	Produits* et services de banque au quotidien	Avantages bancaires
	Compte Chèques	<ul style="list-style-type: none"> • Carte Déolic Electron • Quiétude • Vital Protection Pack • Sgmaroc-online • Sogetel 	<ul style="list-style-type: none"> • Exonération des frais de tenue de compte du compte chèque support du Pack. • Gratuité des prélèvements automatiques.
	* Produit optionnel : Sgmaroc-online		
Tarification	50 Dhs TTC / trimestre ou 200 Dhs TTC / an		
Date de prélèvement	Le 1 ^{er} prélèvement du forfait Pack s'effectue le 1 ^{er} jour du mois qui suit la souscription. Les prélèvements suivants s'effectuent, selon l'option choisie, le 1 ^{er} jour de chaque trimestre qui suit la souscription ou à la date anniversaire du 1 ^{er} prélèvement..		
Validité	Annuelle, par tacite reconduction.		
Spécificité	A noter qu'au 30 ^e anniversaire du titulaire du Pack, le Pack Banky est automatiquement transformé en Pack Moufid Net. Les produits restent les mêmes, mais la tarification évolue.		

Etapas de souscription aux packs :

Souscription aux Packs	Etapas à suivre
	<ul style="list-style-type: none"> - Dans le menu « Offres Packages » de l'outil CCP, cliquer sur souscription ; - Sélectionner le Pack choisi et le mode de prélèvement des cotisations (trimestriel ou annuel, pour les Packs Moufid, Banky et Al Jawhar) ; - Saisir le numéro du compte support du Pack : les informations relatives au compte et à la fiche client s'affichent automatiquement (s'il y a des champs obligatoires manquants au niveau de la fiche client, un message bloquant s'affiche pour indiquer les informations à renseigner avant de pouvoir continuer la souscription). En cas de compte joint, sélectionner le co-titulaire auquel seront rattachés les produits du Pack. Puis la liste des produits constitutifs du Pack s'affiche ; - Renseigner les informations relatives aux produits du Pack (exemple : montant des plafonds de paiements et de retraits pour la carte Visa) ; - Editer le bulletin d'adhésion (3 exemplaires) et le faire signer par le client ; - Valider le contrat et l'archiver dans le DUC (Dossier Unique Client). <p>A noter : Les bulletins d'adhésion s'impriment en 3 exemplaires (un pour le client, un à conserver dans le DUC et un à adresser à La Marocaine-Vie pour les Packs contenant Vital Protection Pack).</p>
	Documents à remettre aux clients
	<ul style="list-style-type: none"> - Un exemplaire du bulletin d'adhésion au Pack, et, le cas échéant, du bulletin d'adhésion à Vital Protection Pack ; - Un exemplaire des Conditions Générales pré-imprimées des Offres Packages (Réf PABCG 022F).