

Université Mohammed Premier
Faculté des Sciences Juridiques
Economiques et Sociales
Oujda



MASTER ECONOMIE ET FINANCE INTERNATIONALES

RAPPORT DE STAGE EFFECTUE A LA BANQUE DU CREDIT AGRICOLE

AGENCE OUJDA ISLY



ANNEE UNIVERSITAIRE 2009-2010

REALISE PAR :

BENABID IBRAHIM

CHAPITRE PRÉLIMINAIRE	2
1-Historique :	2
2-Objectif du CAM :	3
3-Organigramme de la CAM :	3
4- actualités et actions	3
CHAPITRE I : ETUDE DES DIFFERENTS SERVICES DE L'AGENCE OUJDA ISLY	
1) le guichet.....	6
1. Les Versements :	6
2. Les Retrait:.....	7
2) Service chargé de clientèle	8
3) Le service change :	9
4) Service BACK-OFFICE.....	9
5) Chef d'agence :	10
CHAPITRE II : Les opérations de service commercial :	
1. Ouverture d'un compte :	10
2. Les différents types d'un compte :	11
A. Le compte chèque :	11
B. Le compte courant :	12
C. Le compte sur carnet vert :	12
D · L e c o m p t e à t e r m e :	12
.....	12
3. Les étapes d'ouverture d'un compte :	12
4. le fonctionnement d'un compte :	13
5. La clôture d'un compte :	13
CHAPITRE III : L ES MOYENS DE PAIEMENT :	
I-LA LETTRE DE CHANGE :	13
1) Définition :	13
2) Création et forme de la lettre de change	13
3) La provision :	14
II-Le chèque:.....	14
III-Le billet à ordre :	15
CHAPITRE IV : LE REGLEMENT DES VALEURS CAM PAR FLUX	
1. La compensation :	16
2. Le SIMT :	16
3. la remise des chèques et les lettres de crédit.....	16
4. Vérification des états de sort par flux des cheques.....	17
CHAPITRE V : LES CARTES BANCAIRES :	17
1. Définition :	17
2. L'utilisation d'une carte bancaire :	17
3. Les avantages de la carte bancaire :	17
4. Les différentes types de cartes bancaires :	17
1.La Carte Al Akhdra	18
2. Carte Émeraude Visa Electron	18
3. Carte Visa Classic.....	19

4. Carte Visa Gold.....	20
5 Carte Visa Gold Plus.....	21
5) l'arrêté GAB.....	22

CHAPITRE VI :LA BANCASSURANCE

1-Al Akhdar Retraite :	24
2-Assurance Hospitalisation :.....	24
3-Assurance Décès Invalidité Totale et Définitive :.....	24
4-Assurance Frais Funéraires :.....	24
5-Secours Vert Plus :.....	24

CAPITRE VII: LES PRÊTS LES CRÉDITS

I) LE MONTAGE D'UN DOSSIER DE CREDIT.....	25
II) PRET POUR UNE ENTREPRISE.....	25
III) CREDITS POUR LES PARTICILERS : LES CREDITS	26
1. La demande de crédit :	26
2. Les différents types de crédits :.....	27
A.Crédit ASSAKAN AL AKHDAR :	27
B. Crédit AL MOURIH :	28
C. Crédit AL AKHDAR MAZAYA :	28
D .Crédit SAKAN ATAALIM :.....	29
E .Crédit SAKAN AL MABROUK :	30
F. Crédit AL ISTIQRAR :	31
G. Crédit ARD BLADI :	31
3- L'accord du prêt.....	32

CHAPITE VIII : LA GESTION DE PORTEFEUILLE AGENCE OU (X7) ET L'ARRETE DE LA JOURNEE :

A) portefeuille agence (X7).....	32
1- Départ :	33
2- Arrivée :	33
B)L'arrêté de la journée :	34
CONCLUSION	35

Le stage doit être l'occasion pour l'étudiant de :

Compléter la formation en lui permettant d'appliquer "en vraie grandeur" les méthodes de travail et les connaissances acquises au cours de la formation, et de se familiariser avec les principaux aspects de la vie de l'entreprise : relations humaines, contraintes commerciales, etc.

A ces deux objectifs, la phase de recherche du stage, laissée à la seule responsabilité de l'étudiant, en ajoute un: préparer le futur diplômé à la recherche d'un emploi.

Objectifs du stage pour l'étudiant

Objectifs personnels :

- Découvrir le monde professionnel
- Apprendre à s'insérer dans un environnement professionnel (relations humaines, organisation du travail)

Objectif pédagogique :

- Mettre en pratique les connaissances et savoir-faire (outils, techniques...) acquis lors de la formation
- Mieux définir ses motivations, ses choix d'orientation et son projet personnel et professionnel
- C'est un des éléments d'obtention du diplôme (cas du stage obligatoire ou optionnel)

Objectifs professionnels

Acquérir une première expérience professionnelle et sociale pour faciliter sa future insertion professionnelle et finaliser son projet.

Objectifs du stage pour l'entreprise

- Faire réaliser une action ou une mission définie en un temps donné
- Trouver des compétences spécifiques et bénéficier de transferts de technologie
- Se faire connaître et envisager ses recrutements
- Mieux connaître les formations et y participer

Le crédit agricole du Maroc, société anonyme à directoire et à conseil de surveillance au capital de 1200.000.000,00 Dh RC Rabat 58873, régie par la loi 15-99 portant réforme du crédit agricole, promulguée par le dahir n° 1-03-221 du novembre 2003, dont le siège social est à Rabat, 28 rue aboufaris al marini.

Le C.A.M est une filiale du CREDIT AGRICOLE France, il figure parmi les moyens d'intervention les plus utilisés depuis 1918 pour financer soit une partie des travaux agricoles, soit les acquisitions des terres ou le matériel de leur mise en valeur.

Afin de bien comprendre les mécanismes de fonctionnement de la banque nous avons décidé de diviser cette communication en huit principaux chapitres.

CHAPITRE PRÉLIMINAIRE

1-Historique :

1961-1967 : Création de la CNCA :

- Entrée en fonction de la Caisse Nationale de Crédit Agricole.
- Implantation des caisses locales sous formes de succursales

1970 -1987: Début de l'activité bancaire :

- Lancement de la collecte des dépôts et des activités bancaires.
- Financement de l'agro-industrie en 1979.
- Réorientation de la CNCA et financement de nouveaux secteurs en 1987 dont la pêche côtière, l'artisanat, le tourisme, le commerce et les services...

1988 -1996 : Nouvelles dispositions pour la CNCA :

- Impôt sur les sociétés.
- Dispositions de la nouvelle loi bancaire.
- Mise en place de la salle des marchés en 1996.

1997-2001 : Nouveau positionnement stratégique de la CNCA (banque rurale de proximité avec une nouvelle identité visuelle) :

- Mise en place des directions de réseau décentralisées.
- Plan d'entreprise Ufok 2003 lancé en 1999 : une nouvelle stratégie visant principalement à mettre à niveau l'institution et à engager les actions de redressement de sa situation financière et ce, dans le cadre d'un positionnement rénové en tant que banque rurale généraliste de proximité, agissant en partenaire actif de toute la filière agricole et de l'ensemble du monde rural.
- Adoption de la nouvelle réforme institutionnelle du Crédit Agricole par le conseil des ministres en avril 1999.
- Signature de la convention État-CNCA relative au traitement du surendettement des agriculteurs en 2001.

2003-2004 : Extension du réseau du Groupe Crédit Agricole

- Acquisition du Réseau BMAO.
- Acquisition du Réseau BNDE.

2004 : Changement de statut :

- La CNCA devient Société Anonyme à Directoire et à Conseil de Surveillance, dénommée « Crédit Agricole du Maroc » régie par la loi relative aux sociétés anonymes ainsi que par la loi relative à l'exercice de l'activité des établissements de crédit et de leur contrôle.

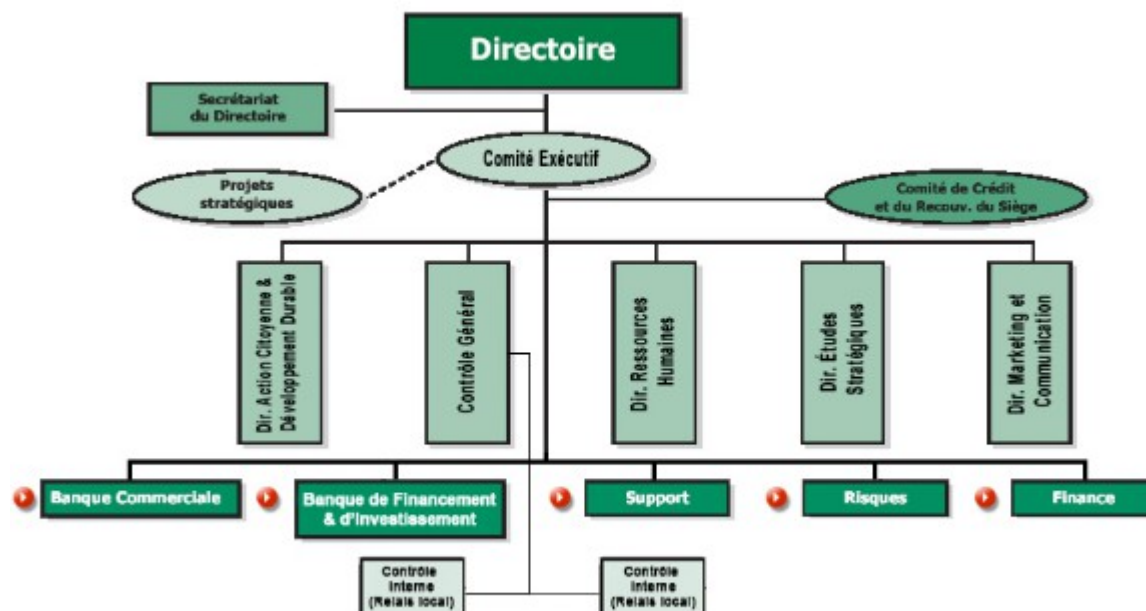
2005 :

- Achat du siège de la BNDE.
- Fusion/absorption BMAO.

2-Objectif du CAM :

Acteur majeur dans le développement de l'agriculture et la modernisation du monde rural, le Crédit Agricole joue, depuis sa création en 1961, un rôle essentiel dans le financement de l'agriculture et dans la consolidation du secteur dans son ensemble. Le Crédit Agricole pérennise ce rôle de promotion du monde rural à travers son développement de **B a n q u e U n i v e r s e l l e**.

3-Organigramme de la CAM :



4- actualités et actions

Crédit agricole : 250 MDH de bénéfices et 1 milliard DH de PNB au premier semestre.

Le Crédit Agricole du Maroc (CAM) entame la rentrée sur de bonnes nouvelles : les indicateurs financiers du premier semestre 2009 sont tout simplement exceptionnels pour la banque. Pour le management du CAM, «ce premier semestre a connu les meilleurs résultats de toute l'histoire de la banque». Et pour cause, la banque verte affiche un résultat net de près de 250 millions de DH soit une progression de +56% par rapport à celui du premier semestre 2008. Le produit net bancaire (PNB), lui, a dépassé la barre du milliard de DH. Pour comparaison, en 2003, le PNB de l'année entière était de 650 MDH seulement. C'est ce qu'on appelle un bon cru, et, avec la saison des pluies qui semble bien démarrer, Le CAM a de quoi se réjouir.

20 MILLIARDS DE DH POUR LE PLAN MAROC VERT

Le plan Maroc vert a désormais son budget. Le Souverain vient de présider la signature d'un contrat-programme portant sur l'accompagnement financier de la nouvelle stratégie de développement agricole au titre de la période 2009-2013. Le contrat-programme a été signé, vendredi dernier, par Aziz Akhennouch, ministre de l'Agriculture, Salaheddine Mezouar, ministre des Finances, et Tarik Sijilmassi, président du directoire du Crédit agricole du Maroc (CAM).

La convention porte sur la mobilisation du Crédit agricole à partir de l'année prochaine, d'une enveloppe de budgétaire de 20 milliards de DH au profit du secteur agricole et agroalimentaire. Pour ce qui est de la répartition de ce budget, 14 milliards de DH serviront au financement des besoins en investissements des agriculteurs conformément à la pratique bancaire classique. La SFDA (Société de financement pour le développement agricole), filiale du Crédit agricole, réservera aux petits agriculteurs une ligne de crédits de l'ordre de 5 milliards de DH. La Fondation Ardi de microcrédit contribuera au financement du plan Maroc vert à hauteur de 1 milliard de DH. Pour appuyer la réalisation de ladite convention, le gouvernement envisage d'associer le groupe CAM dans la mise en place des projets et programmes stratégiques et d'assurer l'assistance et l'encadrement des filières concernées par le plan Maroc vert.

Désormais, dans le cadre du plan vert, le Crédit Agricole marocain a une structure tripartite : CAM, SFDA et ARDI, qui lui permettront d'agir selon une vision plus claire que jamais.

SFDA : L'outil financier pour les PME agricoles

Le projet de création de la Société de Financement pour le Développement Agricole (SFDA) a fait l'objet d'une convention signée le 22 avril 2008 entre le Groupe Crédit Agricole du Maroc et l'Etat dans le cadre de la nouvelle stratégie agricole nationale baptisée « Plan Maroc Vert ». La création de la SFDA vient compléter l'offre du groupe Crédit Agricole du Maroc (CAM) destinée au secteur agricole et au monde rural en général. L'objectif est de faciliter l'accès au crédit aux petits et moyens producteurs agricoles actuellement exclus du financement bancaire. Concernant son statut juridique, la SFDA est une filiale appartenant à 100% au CAM. Elle est dotée d'un capital social initial fixé à 100 millions de dirhams. La population visée par la SFDA s'inscrit dans le cadre des objectifs du « Plan Maroc Vert » qui table sur la réhabilitation d'un million d'exploitations agricoles dont une partie importante relève de l'agriculture solidaire, répartie entre la clientèle éligible à la SFDA et celle relevant d'une approche micro finance. Les objectifs de la SFDA prévoient, à long terme, de toucher une population cible de 420.000. Au terme des 5 premières années, il est prévu l'ouverture de 150 agences, une enveloppe de 5 milliards de dirhams de crédits et plus de 100.000 clients.

ARDI : Pour diversifier les services

La Fondation ARDI qui prend désormais, elle aussi, « l'autoroute » du plan vert, est une association d'intérêt économique et social à but non lucratif qui a démarré son activité en 2003.

Parmi ses objectifs : d'abord la mission de promouvoir la création et le développement de micro entreprises, particulièrement en milieu rural, facilitant ainsi l'accès au financement par l'octroi de micro crédits. Elle facilite aussi le financement des différentes activités notamment l'agriculture, l'artisanat, le commerce et les services à des conditions garantissant la rentabilité et la pérennité des projets. Elle favorise, par des activités de proximité, la modernisation, la croissance et la performance des micros entreprises. Elle a en outre comme mission de permettre aux personnes économiquement faibles de viabiliser leur logement, de se doter d'installations électriques et d'assurer l'alimentation de leur foyer en eau potable. Elle œuvre enfin pour la promotion d'une culture d'entreprenariat parmi les jeunes ruraux. « Notre ambition est de faire bénéficier le plus grand nombre de ruraux de nos services », souligne Hanane Aajli, chef du cabinet du président de la CAM. Et de d'ajouter, que depuis 2006 la fondation est passée de 34 antennes à 208 antennes. La même responsable a précisé que le programme Ardi bénéficiera, dans le cadre du programme vert, d'une enveloppe de 1 milliard de dirhams entre 2009 et 2013 en vue d'en faire bénéficier 118.000 clients à partir de 2009 avant d'arriver à 227.000 clients actifs.

CRÉDIT AGRICOLE DU MAROC : 20 MILLIARDS POUR DONNER L'EXEMPLE

Le Crédit Agricole du Maroc injecte 40% des fonds consacrés au développement du secteur agricole dans le cadre du Plan Vert.

Le Crédit Agricole du Maroc (CAM) est une banque qui travaille essentiellement avec les acteurs du secteur agricole. Actuellement, le contexte national est dominé par les dispositions prises dans le cadre du fameux plan vert. Principal pourvoyeurs de fonds du secteur, le CAM dévoile ses cartes et annonce les enveloppes budgétaires qui seront allouées dans le cadre de ce plan. Dans ce cadre, Tariq Sijilmassi, entouré de ses proches collaborateurs, a dévoilé la nouvelle stratégie de sa banque. Le président du directoire du CAM a commencé par décrire la situation dans laquelle se trouve son entreprise aujourd'hui : « le Crédit Agricole du Maroc est engagé dans un processus qui lui fait faire un exercice qui s'apparente à la haute voltige : réhabiliter les équilibres financier de la banque et assurer le développement et une rentabilité. Les chiffres à ce sujet sont éloquentes et même les bénéfices sont au rendez-vous. Maintenant notre souci est d'augmenter le taux de croissance. Car, aujourd'hui, le CAM qui répond aux normes de Bank Al Maghrib, a passé le cap et a de nouvelles préoccupations. Notre souci aujourd'hui c'est aussi de voir comment notre banque peut, dans son milieu, exercer la mission d'aide au monde rural, de l'agriculteur à l'agroalimentaire... ». Pour atteindre ce but le CAM est désormais structuré en trois pôles. Il s'agit du CAM comme banque commerciale traditionnelle, la SFDA (la Société de Financement pour le Développement Agricole) et la Fondation ARDI. Tariq Sijilmassi a affirmé : « Nous passons donc d'une banque qui faisait tout avec une vision qui était floue à une banque avec des missions claires qui sait où elle doit agir ». Pour cela, la banque n'agit pas au hasard, mais se réfère à la réalité de ses chiffres et de ses indicateurs. Selon la direction de la CAM, chacun de ses trois pôles prend en charge un portefeuille. Il y a d'abord, les exploitants agricoles éligibles au financement bancaire qui sont pris en charge par le « pôle banque commerciale ». Ceux là, constituent 10% de la clientèle

potentielle. Il y a, ensuite, les petites et moyennes exploitations agricoles qui s'appuient principalement sur l'agriculture, mais qui ne répondent pas aux normes de financement bancaires. Cette catégorie représente 50% de la clientèle potentielle et est à prendre en charge par la SFDA. La troisième catégorie est composée de micro exploitations agricoles qui ne répondent pas aux normes de financement bancaires et qui s'appuient principalement sur des activités para ou extra agricoles génératrices de revenus. Cette catégorie représente 40%. C'est cette catégorie qui intéresse la fondation Ardi de la banque. Il est à signaler que ces trois catégories sont prises en considération dans le nouveau plan vert annoncé par le ministère de l'Agriculture.

CHAPITRE I : ETUDE DES DIFFERENTS SERVICES DE L'AGENCE OUJDA ISLY

1) le guichet

Le service caisse est le service le plus mouvant au sein de la banque ce service se charge à effectuer des opérations de type de virement, de versement, retrait ou encore remise.

Le retrait peut être effectué par chèque ou par super-carnet-vert (S.C.V).

1. les Versements :

C'est la première opération effectuée par le client dans son compte.

L'agence reçoit le client, il lui demande son numéro de compte où le versement va être effectué et le montant qu'il désire verser.

A. Versement client agence :

Il s'agit d'un versement effectué par un client de l'agence. Dans ce cas le compte du bénéficiaire sera crédité immédiatement en mentionnant son numéro de compte. Celui du dossier, est le nom de la personne ayant effectuée versement.

L'agent vise les trois feuilles « Reçu de versement par caisse » : la première feuille est pour le client, la seconde est gardé pour fin de la journée comptable et la dernière est conservée pour l'agence.

Le client doit payer le droit de timbre de l'état (1DH) en espèce pour chaque versement lorsqu'il s'agit d'un versement en compte sur carnet et prélèvement s'il s'agit d'un versement en compte chèque.

L'étape finale de toutes opérations de versement est le dénouement c'est à dire la confirmation du versement.

1). versement déplacé :

Il s'agit d'un versement effectué dans une autre agence CREDIT AGRICOLE autre que celle ou le client détient le compte. L'agence ou le versement a été effectué créditera un compte de liaison qui sera soldé par le crédit de compte du bénéficiaire par l'agence gestionnaire.

2). Versement sur carnet :

Cette opération désigne un versement espèce en compte sur carnet effectué par son propriétaire. On distingue le versement en compte sur carnet sur place c'est-à-dire quand le client présente son carnet à l'agence détentrice de son compte, et le versement en compte sur

carnet déplacé c'est-à-dire lorsque le versement est effectué dans une autre agence que celle qui gère le compte.

2. Les Retraits:

Cette opération est caractérisée par des sorties de fonds.

A. retrait déplacé :

Ce paiement désigne un retrait par chèque effectué par un client dans une agence autre que celle où son compte est tenu.

Le retrait déplacé est toujours effectué par le titulaire du compte et sur son propre chéquier. Dans ce cas, il y'a lieu de bloquer la provision auprès de l'agence gestionnaire, et de récupérer les frais de téléphone.

Dans ce cas la banque débitrice doit envoyer « un avis de débit » à la banque gestionnaire pour confirmer l'opération.

B. Retrait par chèque sur place :

On peut parler d'un retrait par chèque sur place lorsque le règlement est fait sur présentation directe du chèque à l'agence qui détient le compte du tireur, le guichetier doit vérifier le chèque, l'identité de la personne qui le présente et la signature, le montant doit être libellé en chiffres et en lettres puis il procède à l'enregistrement de l'opération.

C. Retrait en compte sur carnet sur place :

Lorsque le client désire retirer une somme d'argent de son carnet, ce dernier doit remettre son carnet au guichetier qui procède à la mise à jour du carnet et saisit l'opération le montant ne peut pas être inférieur à 100DH.

D. Retrait en compte sur carnet déplacé :

Cette opération est relative à un retrait effectué auprès d'une agence C.A autre que celle détentrice du compte client, si le montant dépasse 2000DH l'opération nécessite un blocage. Dans ce cas la banque débitrice doit envoyer « un avis de débit » à la banque gestionnaire pour confirmer l'opération.

E. Retrait par chèque guichet (OMNIBUS):

Ce genre de retrait est effectué par chèque omnibus, ce retrait intervient lorsque le client a oublié son carnet de chèque ou le banquier refuse de délivrer un carnet de chèque suite aux incidents.

Le client bénéficie de ce service en payant en contre partie 5 DH qui sera prélevé auprès de son compte par le système.

3. Virement :

Le virement est une opération qui consiste à transférer par simple écriture une somme d'argent d'un compte à un autre compte. Le virement est le moyen par lequel un client (donneur

d'ordre) invite son banquier à prélever une certaine somme sur son compte en vue de la transférer à un autre compte lui appartenant ou à une tierce personne bénéficiaire.

A. les virements émis :

Les virements internes nécessitent la formation d'une demande (ou ordre de virement) qui peut être simple ou permanente.

L'ordre doit être daté et signé par le donneur d'ordre. Le guichetier doit vérifier la conformité de la signature du client et de l'existence de la provision sur son compte.

Cet ordre de virement doit être envoyé à la banque destinataire par courrier dans la même journée

B. virement reçu :

Il s'agit d'un virement parvenu à l'agence pour le compte d'un client .Il peut émaner soit :

- D'une autre banque de la place par compensation.
- D'une autre agence CAM ou du CVR par un compte de liaison.

Préalablement, avant la validation du virement, L'agence doit vérifier la conformité entre les éléments arrivés par flux et ceux du client bénéficiaire.

L'opération s'achève par l'émission d'un bordereau de remise de cheque

Ce virement doit être confirmé par la réception de l'avis de crédit.

4. Mise à disposition :

Il s'agit d'un versement ordonné par un déposant en faveur d'un tiers auprès d'une agence CAM, cet agent n'a pas un compte à l'agence réceptrice.

Généralement se sont les retraites MRE et les cotisations de la CNSS

Après vérification de la clé le règlement d'une MAD se fait par chèque omnibus qui porte les deux signatures accréditées après vérification de son identité.

Le registre des MAD est émis à jour en mentionnant la date de règlement et le numéro de chèque.

2. Service chargé de clientèle :

1. Définition du poste :

Le chargé de clientèle doit consolider la relation avec les clients déjà existants, assurer la reconquête d'anciens clients et rechercher de nouveaux prospects, il est indispensable d'être disponible pour répondre aux questions des clients pour les guider et les consolider.

2. Missions :

Le chargé de clientèle doit :

- Gérer, développer et enrichir son portefeuille
- Mettre en oeuvre le plan d'action commercial validé avec sa hiérarchie
- Réaliser les objets qui lui sont assignés.
- Délivrance des cartes guichets.
- Délivrance des carnets de chèque
- Classement des carnets de chèque

3. Description des activités :

: Volet commercial :

- Assurer l'accueil
- Identifier les besoins du client et veiller à sa satisfaction
- Assurer l'équipement des clients en produits
- Etablir les listes des prospects
- Planifier et réaliser des visites.

: Volet risque et suivi :

- Instruire les demandes de crédits depuis le dépôt jusqu'à la concrétisation des décisions avec suivie des réalisations.
- Etudier les demandes de facilités de paiement des clients
- Maintenir la relation avec le client.
- Assurer le suivi des recouvrements à terme et des échéances impayés

: Volet administratif et autres :

- Traiter les réclamations et suivre leur sort
- Etablir les attestations demandées par les clients

3. Le service change :

Ce service est un service de l'achat des billets de banque étrangère et des travel-chèques en vue de les revendre à BANK AL MAGHRIB.

Ce service fonctionne comme suit :

- A la fin de chaque journée il y a enregistrement des devises collectées par leurs prix d'achat et leur revente engendre des bénéfices ou des pertes qui sont enregistré soit comme produit ou charge.

- En cas de changement des cours, le siège de la CNCA communique aux différentes agences du Royaume les nouveaux cours de devises.

Dans ce cas, il y a lieu à une régularisation comptable qui consiste à :

- En cas de baisse de valeur (perte), débiter un compte de charge « perte sur charge » par le crédit du compte billets de banques étrangères.

- En cas d'augmentation de valeur (gain), débiter le compte billets de banques étrangères par le crédit du compte « produit sur charge ».

Ces opérations sont enregistrées sur des tickets de banque, un livre centralisateur et sur le logiciel de comptabilité.

Après la collecte des devises, elles sont présentées à la caisse régionale qui se charge de les vendre à Bank Al Maghreb. Mais si le volume des devises est assez important l'agence se charge directement de les vendre à Bank Al Maghreb.

4. Service BACK-OFFICE

Les opérations de back office sont des opérations qui se traitent à l'arrière guichet car le client ne peut pas y accéder. Le back office a une relation indirecte avec le client.

Aujourd'hui, dans toutes les agences du CAM et dans toute autre agence bancaire Marocaine, les opérations de back office peuvent se manipuler au front office et cela grâce à l'application de l'agence.

Les tâches effectués par le service BACK-OFFICE ou arrière guichet sont :

Chef d'agence :

Son rôle principal est d'assurer la gestion et le développement de l'agence. Il se charge aussi de :

- Contrôler le travail ;
- Développer les relations avec les clients ;
- Donner l'accord sur des crédits ;
- Responsable de tout ce qui se passe au sein de l'agence...
- Il assure la vérification et le contrôle de l'ensemble des opérations

CHAPITRE II : Les opérations de service commercial :

1. Ouverture d'un compte :

L'ouverture d'un compte bancaire est un acte prioritaire qui marque l'entrée en relation de la banque avec son client.

Les personnes physiques pleinement capables peuvent ouvrir librement un compte sur CHEQUE ou sur SUPER CARNET VERT, pour cela il nécessite la présentation des pièces suivantes :

- la pièce d'identité nationale
- le permis de conduire
- le livret d'état civil
- la carte séjour pour les résidents marocains à l'étranger (RME)
- il faut noter que la CIN est obligatoire pour l'ouverture d'un compte

Documents à présenter pour l'ouverture d'un compte courant

Pour les commerçants :

- RC
- Carte d'identité nationale.
- Mineurs commerçants : l'autorisation du tuteur légal, testamentaire ou datif,
- Numéro de patente,
- Identification fiscale

Les sociétés anonymes

- Extrait du registre de commerce datant en moins de 3 mois
- Statuts certifiés conformes
- Pv de l'assemblée générale ou du conseil de surveillance ayant désigné les administrateurs ou les membres du directoire,
- Pv du conseil d'administration ou directoire ayant désigné les mandataires de la société et leurs pouvoirs,

- Exemple de bulletin officiel dans lequel a paru la publicité légale ou journal d'annonces légales
- Identification du ou des mandataires
- Numéro de patente,
- Identification fiscale

Les sociétés a RL

- Extrait du registre de commerce datant en moins de 3 mois
- Statuts certifiés conformes
- Pv de l'assemblée générale des associés ayant nommé le ou les gérants s'ils ne sont pas statutaires
- Exemple de bulletin officiel dans lequel a paru la publicité légale ou journal d'annonces légales
- Numéro de patente,
- Identification fiscale

Les associations

- Exemple de statut,
- Certificat de dépôt des statuts et la liste des membres chargés de la direction auprès de l'autorité administrative locale et au parquet du tribunal de première instance,
- Pv de l'élection du bureau avec liste des dirigeants ou membres habilités à faire fonctionner le compte séparément ou conjointement,
- Identification du ou des mandataires.

2. Les différents types d'un compte :

Le crédit agricole au Maroc offre à sa clientèle des différents types de compte :

Tout compte se caractérise par un numéro qui s'écrit sous la forme :

LCCCCCLCCC

L : est une lettre

C : est un chiffre

Exemple : I5900000W601

I5 : est le code de l'agence

900000 : est le numéro du compte

W : est une lettre clé

601 : est le type du compte

601 : est un compte cheque

905 : est un compte sur super carnet vert pour résidents

903 : est un compte sur super carnet vert pour MRE

611 : est le Bred, pour le versement des pensions des retraités MRE

632 : compte cheque MRE

651 : pour une entreprise

661 : compte courant pour commerçants

A· Le compte chèque :

Ce compte est ouvert généralement au particulier pour des besoins personnels, il fonctionne en lignes créditrices seulement.

C'est un compte à vue ce qui donne la possibilité de faire des retraits à tout moment à condition qu'il ne sera pas frappé d'opposition.

Le compte chèque est ouvert pour une durée indéterminée comme il peut être fermé définitivement et instantanément.

C'est un compte qui enregistre l'ensemble des opérations de versements et des retraits, son titulaire peut bénéficier à sa demande un carnet de chèque à condition qu'il ne sera pas frappé d'interdiction.

B· Le compte courant :

Le compte courant est le deuxième compte de dépôt, il fonctionne aussi en ligne créditrice qu'enligne débitrice. Pour cette dernière position (ligne débitrice) la mise en place d'une autorisation est obligatoire, pour en bénéficier le client doit donner les garanties réelles, et en plus le justifier par des mouvements créditeurs correspondant au montant de la facilité sollicitée.

Il convient de préciser que l'ouverture d'un compte courant nécessite que le client justifie son activité commerciale (registre de commerce, patente etc.)

C· Le compte sur carnet vert :

C'est un compte d'épargne générateur d'intérêt matérialisé par la remise d'un carnet destiné à enregistrer les opérations suivantes :

- Les opérations de versement et de retraits (supérieur à 100.00 DHS)
- La mise à jour en intégrant les intérêts créditeurs trimestriels
- Chaque titulaire de ce compte peut disposer d'un seul compte sur carnet. Le solde minimum est 100.00 DHS et le solde maximum est de 300 000.00 DHS

Au niveau de l'agence ou le compte est tenu, le client peut retirer tout ou partie de ses fonds à hauteur de son solde créditeur. Mais en cas d'un retrait dans une autre agence, le client peut retirer à hauteur de 2 000.00 DHS par quinzaine sans blocage mais nécessite la vérification de l'identité de client de son solde et en s'assurant que le carnet n'a pas fait l'objet d'opposition.

Le super carnet vert est renouvelable une fois que toutes les pages sont utilisées.

Lors de la clôture du compte le carnet est retiré du client.

En cas de perte ou de vol du carnet, l'agence gestionnaire et après notification de l'opposition remettra à son client un nouveau carnet portant la mention DUPLICATA et ce dans 20 jours après la déclaration du client.

D· Le compte à terme :

Compte à terme appelé aussi dépôt à terme ou blocage d'une somme pendant une durée limitée. C'est un compte productif d'intérêt sur lequel les fonds sont bloqués pour une durée fixée à l'avance par le client moyennant un contrat.

La taxe sur les produits de placement à revenu fixe est prélevée sur les intérêts créditeurs.

Les bénéficiaires de ce compte sont :

- Toute personne physique ou morale réside au MAROC
- Les résidents Marocains à l'étranger.

3. Les étapes d'ouverture d'un compte :

Pour toute ouverture de compte qu'il soit compte chèque, compte courant ou compte sur carnet, il y a lieu de :

- Etablir une fiche spécimen et recueillir les informations nécessaires (Nom et Prénom, CIN, date d'ouverture, adresse et téléphone) et de la faire signé par le client.

Elle a pour rôle de vérifier la signature de client.

- Etablir une fiche signalétique adressée au système informatique pour prise de charge. Elle a pour rôle l'identification du client en lui affectant un numéro auquel seront rattachés tous comptes qu'il fait fonctionner par la suite.

La fiche signalétique qui a pour l'objet à l'immatriculation des personnes physiques ou morales doit être remplie minutieusement, regroupant l'ensemble des informations nécessaires.

- Etablir la demande d'ouverture de compte

- Etablir la demande de premier chéquier.

- Etablissement de la demande de renseignements auprès de la B.A.M.

4. le fonctionnement d'un compte :

Un compte fonctionne en enregistrant les opérations au crédit ou au débit selon qu'il s'agit d'un versement ou d'un retrait qu'elle qu'en soit la forme : espèce, virement, prélèvement, cheque...

Le client est tenu au courant de ses opérations grâce à un relevé de compte adressé mensuellement au client.

5. La clôture d'un compte :

La clôture d'un compte peut être faite :

- Soit par la volonté de client par exemple : mutation, qualité de services...

- Soit par la banque par exemple : décès, client insolvable...etc.

CHAPITRE III : L ES MOYENS DE PAIEMENT :

Parmi les moyens de paiement on trouve :

- la lettre de change

- le chèque

- le billet à ordre

I-LA LETTRE DE CHANGE :

1) Définition :

La lettre de change est un effet dont la forme est strictement réglementé, par lequel une personne appelée tireur donne ordre au Manda à une autre personne appelée tiré de payer à une certaine date une somme d'argent à une troisième personne appelée bénéficiaire.

2) Création et forme de la lettre de change

La lettre de change contient les mentions obligatoires suivantes :

- la détermination de lettre de change insérée dans le texte même de Titre.
- Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée.
- Le nom de celui qui doit payer (le tiré).
- l'indication de lieu ou de paiement doit s'effectuer.
- le nom de celui auquel l'ordre de paiement doit être fait.
- l'indication de la date et lieu ou la lettre de change est créée.
- Le nom et la signature de celui qui émet la lettre (le tireur)

3) La provision :

La provision doit être faite par le tireur ou par celui le compte de qui la lettre de change sera tirée.

La créance de tireur sur le tiré doit à l'échéance, certaine, liquide, et exigible.

II-Le chèque:

Le chèque est défini comme étant un écrit par lequel une personne appelée souscripteur donne à une autre personne tiré l'ordre de payer une somme déterminée d'argent à une troisième personne appelée bénéficiaire.

1) Conditions de formes de chèque :

Le chèque étant payable à vue ne comporte pas la date d'échéance mais il doit obligatoirement renfermer les éléments suivants:

- La dénomination du chèque
- Le montant pur et simple de payer une somme déterminé
- Le nom du tiré
- Indication du lieu ou le paiement doit effectuer
- Indication de la date et le lieu ou le chèque est créé
- Le nom et la signature du tireur

2) 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.

3) Les mentions facultatives :

- le barrement :

Le barrement s'effectue au moyen de deux barres parallèles opposées au recto.

Le barrement est général s'il ne porte entre les barres aucune désignation et il est spécial si le nom d'un établissement bancaire est inscrit entre les deux barres.

Le barrement général peut être transformé en barrement spécial, mais le barrement spécial ne peut être transformé en barrement général.

- Transmission du chèque :

Le chèque stipulé payable au profit d'une personne dénommée avec ou sans clause expresse est transmissible par la voie de l'endossement. Le chèque stipulé payable au profit d'une personne dénommée avec la clause ou une clause équivalente n'est transmissible que dans la forme et avec les effets d'une cession ordinaire.

- Paiement du chèque :

Le chèque présenté au paiement avant le jour indiqué comme date d'émission est payable le jour de présentation.

Le chèque émis est payable au Maroc, il doit être présenté au paiement dans un délai de 20 jours.

- Insuffisance ou défaut de provision :

En cas d'insuffisance de provision , le chèque sera déclaré impayé et restitué au remettant assorti du certificat de refus de paiement, et déclaré à la banque du Maroc comme incident de paiement, et une lettre d'injonction est adressée au client recommandée avec accusé de réception.

- L'opposition au paiement :

L'opposition au paiement est une procédure permettant au tireur d'un chèque de faire obstacle à son paiement .Elle doit être formulée par écrit et signé par le client et appuyé par toute autre document utile.

Il appartient au banquier de saisir la demande d'opposition, informer son client des dispositions légales restrictives qui s'attachent à cette procédure mais il ne peut pour autant se faire juge de la validité de l'opposition. Il ne peut être fait d'opposition au paiement qu'en cas de vol ou de perte d'utilisation frauduleuse ou de falsification du chèque, de redressement ou de liquidation judiciaire du bénéficiaire.

III-Le billet à ordre :

Le billet à ordre est un écrit par lequel une personne : le souscripteur s'engage à payer à une autre personne : le bénéficiaire ou à son ordre une certaine somme d'argent à une époque déterminée.

Il se diffère essentiellement de la lettre de change par le fait qu'il n'est pas un acte de commerce par nature.

Le billet à ordre contient les éléments suivants :

- La clause à ordre ou la dénomination du titre inséré dans le texte même et exprimé dans la langue employée pour la rédaction de ce titre.
- La promesse pure et simple de payer une somme déterminée
- L'indication du lieu ou le paiement doit s'effectuer
- L'indication de l'échéance
- Le nom de celui auquel ou à l'ordre du paiement doit être fait
- L'indication de la date et du lieu ou le billet est souscrite

- Paiement du billet à ordre :

Contrairement à la lettre de change ou le porteur se trouve en présence de deux débiteurs : le tireur et le tiré, dans le B.O le porteur à l'échéance ne peut en réclamer le paiement qu'au souscripteur à moins qu'il n'y est eu des endossements ou des avals, le porteur dispose de même recours que ceux dont dispose le porteur d'une lettre de change à l'encontre des différents signataires des titres et à l'encontre du souscripteur.

Enfin le billet à ordre obéit aux mêmes délais de paiement, de l'échéance et de prescription que ceux prescrits pour la lettre de change.

IV) REGLEMENT DES VALEURS CAM PAR FLUX :

Ce sont des chèques ou des effets reçus auprès d'autres banques.

Après l'introduction de SIMT les banques sont tenues d'échanger les différents valeurs sous forme d'image scannée c'est ce qu'on appelle la dématérialisation de la compensation.

1. La compensation :

La chambre de compensation (clearing house) est la salle où l'on procède à l'échange des chèques ou des effets entre les différentes banques dans une région donnée.

Les séances de compensation sont contrôlées par la BAM.

2. Le SIMT :

Bank Al Maghreb a créé le Système Interbancaire Marocain de Télé compensation (SIMT) afin de moderniser les systèmes de paiement au Maroc. Le SIMT a permis à ce jour la dématérialisation des virements compensation.

Cette nouvelle normalisation est devenue opérationnelle depuis le 1^{er} novembre 2006.

Selon les termes de la 'Convention interbancaire sur l'échange des images chèques', « la compensation des chèques ne devra plus se faire par l'échange physique des valeurs mais par des échanges des données informatiques via la SIMT. » c'est-à-dire Seuls des fichiers (DATA et IMG) seront échangés.

Le SIMT (Système Interbancaire Marocain de Télé compensation) a pour objet d'automatiser les procédures de traitement de compensation et de règlement des valeurs échangées.

Les objectifs de SIMT :

- La sécurisation des échanges
- La réduction des délais de recouvrement
- La centralisation des soldes de règlement

3. la remise des chèques et les lettres de crédit

Elle consiste à envoyer les chèques et les LC des banques confrères afin d'être composés sur le marché interbancaire. Ces chèques et LC sont envoyés à la DR.

Pour envoyer les chèques il faut remplir les bordereaux de remise de chèques N° 4 et 5.

Pour envoyer les LC il faut remplir les bordereaux de remise de LC N° 6 et 7.

Une copie de chaque bordereau sera envoyée avec les effets et l'autre sera gardée dans la journée comptable.

4. Vérification des états de sort par flux des chèques

Cette tâche consiste à vérifier si les chèques sont payés ou non.

La fiche état de sort par lux est composée d'un certain nombre de rubriques :

- date de remise
- N° de compte
- nom du client
- type de l'effet
- banque (code de la banque dans notre cas c'est le 235)
- ville
- N° de chèque
- N° d'opération
- Montant
- Le sort : soit payés ou non payé
- date posté
- code et motif de rejet : non conformité de signature ou insuffisance de provision.

Dans le cas du non paiement, le directeur doit demander qu'on lui fax une attestation prouvant le non paiement de l'effet. Cette attestation sera transmise au client pour lui permettre de trouver une solution :

- soit amicale
- soit saisir un tribunal

CHAPITRE V : LES CARTES BANCAIRES :

Parmi d'autre moyen de paiement et de règlement mis à la disposition de la clientèle, on trouve les cartes guichets où carte monétiques.

1. Définition :

C'est une carte rectangulaire en plastique rigide au format standardisé.

Le recto indique le nom de la carte ainsi que le nom du porteur, le verso comporte le nom de la banque émettrice ainsi que des pistes magnétiques qui contiennent diverses informations.

2. L'utilisation d'une carte bancaire :

Les deux fonctions de la carte bancaire sont les retraits et les paiements :

Le retrait : grâce à la carte bancaire le client peut effectuer des retraits espèces en dirhams. Il introduit sa carte au guichet automatique et tape son code secret puis le montant en dirhams.

3. Les avantages de la carte bancaire :

· Rapide : la carte monétique permet de gagner un temps considérable en évitant l'attente au guichet.

· Accessible : les retraits peuvent être effectués 7j/7j et 24h/24h.

· Pratique : les règlements des achats chez tous les commerçants et prestataires de services affiliés au réseau.

· Sécurisé : elles s'opèrent au moyen du code confidentiel dont l'utilisateur devient l'unique détenteur de la facturette.

3. Les différentes types de cartes bancaires :

1- La Carte Al Akhdra

Date de lancement	13 mars 2003
Objet ou définition	Carte de retrait auprès des GAB Crédit Agricole.
Clientèle cible	Personne physique titulaire d'un compte chèque ou d'un compte courant justifiant d'un Mouvement Mensuel Moyen Créditeur (MMMC) compris entre 1 500 DH et 8 000 DH.
Fonctionnement & spécificités	<ul style="list-style-type: none"> · Fonctionnalités: - Mode : on line; - Retraits GAB Crédit Agricole; - Consultation de solde; - Édition du relevé des 8 dernières opérations. · Plafonds d'autorisation
Caractéristiques	<ul style="list-style-type: none"> · Tarification : 70 DH TTC tous les 2 ans. · Validité : 2 ans. · Renouvelable par tacite reconduction.
Argumentaire de vente	<ul style="list-style-type: none"> · Disposer d'un moyen supplémentaire et pratique de retrait d'espèces. · Faire face à un besoin de liquidité : retrait possible 24H/24 et 7J/7. · Se libérer de la contrainte d'horaires d'ouverture des agences. · Éviter les risques de port de chéquier et disposer ainsi d'une plus grande sécurité. · Consulter le solde du compte et disposer d'un relevé des 8 dernières opérations, en semaine comme en week-end.
Réponses aux objections	<p>Q/ En souscrivant au contrat « carte Al Khadra », je paie les frais d'adhésion en plus des prélèvements de frais de tenue de compte ?</p> <p>R/ Nos tarifs sont les plus compétitifs, en plus la carte vous permet une série d'opérations allant du simple retrait jusqu'à la demande de solde.</p> <p>Q/ Je dispose déjà d'un chéquier ?</p> <p>R/ Avec votre carte Al Khadra, vous avez la disponibilité du service bancaire à tout moment.</p> <p>Q/ Je risque de perdre ma carte ?</p> <p>R/ Le risque est moindre par rapport à la manipulation d'espèces dans la mesure où les retraits s'effectuent au moyen du code confidentiel. Vous avez la possibilité, par ailleurs, de faire une opposition sur votre carte.</p>

2- Carte Émeraude Visa Electron

Date de lancement	31 Janvier 2007
Objet ou définition	Carte de retrait et de paiement.
Clientèle cible	<ul style="list-style-type: none"> - Personne physique résidentes au Maroc, titulaire d'un compte chèque ou d'un compte courant. - Personnes morales résidentes au Maroc titulaires d'un compte courant.

Fonctionnement & spécificités	<p>Fonctionnalités</p> <ul style="list-style-type: none"> - Environnement on line; - Carte de retrait réseau CAM & réseau national; - Carte de paiement auprès des commerçants et prestataires de services membre du réseau Visa et possédant un TPE; - Cash Advance auprès des agences des banques membres du CMI; - Consultation du solde disponible à (j-1) sur les GAB CAM; - Édition du relevé des 8 dernières opérations. <p>Plafonds d'autorisation</p> <p>(1) : autorisation accordée sur la base du minimum, solde à (j-1) et plafonds carte.</p> <p>(2) : dans la limite du plafond hebdomadaire global cumulé</p>
Caractéristiques	<p>Validité de la carte : 2 ans</p> <p>Cotisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - clientèle : 170 DH/ 2 ans - personnel : 30 DH/ 2 ans
Argumentaire de vente	<ul style="list-style-type: none"> · Retraits permanents : <ul style="list-style-type: none"> - Faire face à un besoin de liquidité 24H/24 et 7J/7 à partir de tous les GAB du Groupe Crédit Agricole et Interbank ; - Bénéficiaire du Cash Advance auprès de toutes les agences bancaires affiliées au réseau Interbank. · Gain de temps : <ul style="list-style-type: none"> - Se libérer de la contrainte d'horaires d'ouverture des agences bancaires et éviter l'attente au guichet. · Un paiement simplifié et sécurisé : <ul style="list-style-type: none"> - Règlement pratique des achats ; - Éviter les risques liés à la manipulation d'espèces et au port de chéquier et disposer ainsi d'une plus grande sécurité.
Frais d'interchange	6 DHTTC pour les retraits auprès des confrères

3) Carte Visa Classic

Date de lancement	19 mai 2003
Objet ou définition	Carte de retrait et de paiement.
Clientèle cible	<ul style="list-style-type: none"> - Personne physique titulaire d'un compte chèque ou d'un compte courant et justifiant d'un Mouvement Mensuel Moyen Créditeur (MMMC) compris entre 8 000 et 30 000 DH. - Personnes Morales détentrices des comptes courants (651 et 751).
Fonctionnement & spécificités	<ul style="list-style-type: none"> · Fonctionnalités : <ul style="list-style-type: none"> - Mode : on line ; - Carte de retrait auprès des réseaux Crédit Agricole et Interbank ; - Carte de paiement auprès des commerçants affiliés au réseau Visa National ; - Cash Advance auprès des agences du groupement Interbank ; - Édition du relevé des 8 dernières opérations ; - Consultation du solde. · Plafonds d'autorisation personne physique

	<ul style="list-style-type: none"> · Plafonds d'autorisation personne morale - Pour les nouveaux clients, salariés et fonctionnaires : - Domiciliation d'un revenu mensuel entre 8 000 et 30 000 DH ; - Ancienneté de 6 mois dans leur emploi ; - Domiciliation irrévocable du salaire. - Pour tout autre client présentant un intérêt commercial, il y a lieu de prendre attache avec la Direction de Réseau.
Caractéristiques	<ul style="list-style-type: none"> · Tarification : 120 DH (TTC). · Durée de Validité : 1 an. · Renouvelable par tacite reconduction.
Argumentaire de vente	<ul style="list-style-type: none"> · Retraits permanents : <ul style="list-style-type: none"> - Faire face à un besoin de liquidité 24H/24 et 7J/7 à partir de tous les GAB du Groupe Crédit Agricole et Interbank ; - Bénéficiaire du Cash Advance auprès de toutes les agences bancaires affiliées au réseau Interbank. · Gain de temps : <ul style="list-style-type: none"> Se libérer de la contrainte d'horaires d'ouverture des agences bancaires et éviter l'attente au guichet. · Un paiement simplifié et sécurisé : <ul style="list-style-type: none"> - Règlement pratique des achats ; - Éviter les risques liés à la manipulation d'espèces et au port de chéquier et disposer ainsi d'une plus grande sécurité.
Réponses aux objections	<p>Q/ Pourquoi me proposez-vous la carte Visa Classic ?</p> <p>R/ C'est un témoignage de confiance réservée à nos meilleurs clients et avec cette carte vous disposez d'un moyen de retrait et d'un moyen de paiement reconnu auprès d'un large réseau de commerçants affiliés au système multiscartes Visa.</p> <p>Q/ Je risque de perdre ma carte ?</p> <p>R/ Le risque est moindre par rapport à la manipulation d'espèces, en outre, vous avez la possibilité de faire opposition sur votre carte.</p>

4) Carte Visa Gold

Nature	Carte de retrait et de paiement.
Gamme	Monétique
Bénéficiaire	<p>Personnes physiques résidentes au Maroc titulaires d'un compte chèque ou d'un compte courant.</p> <p>La Visa Gold et la Visa Gold Plus seront commercialisées dans un premier temps, uniquement auprès de la clientèle des particuliers.</p>
Conditions d'éligibilité	Mouvement Mensuel Moyen Crédeur (MMC) = 30 KDH.
Mode de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> · Carte de retrait réseau CAM et confrères 24H/24 et 7J/7; · Retrait auprès des agences bancaires affiliées au réseau national (cash advance) ; Carte de paiement, utilisables auprès des commerçants affiliés au réseau Multiscartes Visa dotés des terminaux de paiement électronique (TPE) ou de « fer à repasser » et reconnaissable par l'hologramme Visa. · Consultation du solde disponible à (j-1) sur les GAB CAM;

	· Édition du relevé des 8 dernières opérations.
Clientèle cible	Segment cible : Majeur
Plafonds et services associés	<p>Plafonds d'autorisation</p> <p>Mode opératoire : les transactions retraits CAM, confrères et achat sont autorisées par le serveur monétique CAM sur la base des plafonds paramétrés dans le système et du solde à (j-1);</p> <p>Services associés soumis au libre choix du client :</p> <p>Découvert adossé au compte du client : 20.000 DH.</p> <p>Débit différé, pour les transactions achats.</p> <p>· Tarification :</p> <p>Clientèle : 500 DH + prime assurance/ découvert</p> <p>Personnel CAM : 250 DH</p> <p>(-) : Le retrait maximal par transaction GAB est de 8 000 DH. Pour un retrait de 16 KDH le client doit procéder de 2 temps.</p>
Validité	1 an, renouvelable par tacite reconduction.

4/ Carte Visa Gold Plus

Nature	Carte de retrait et de paiement.
Gamme	Monétique.
Bénéficiaire	Personnes physiques résidentes au Maroc titulaires d'un compte chèque ou d'un compte courant.
Conditions d'éligibilité	MMMC = 30 KDH pour les personnes physiques.
Mode de fonctionnement	<ul style="list-style-type: none"> · Carte de retrait réseau CAM et confrères 24H/24 et 7J/7; · retrait auprès des agences bancaires affiliées au réseau national (cash advance) ; Carte de paiement, utilisables auprès des commerçants affiliés au réseau Multicartes Visa dotés des terminaux de paiement électronique (TPE) ou de « fer à repasser » et reconnaissable par l'hologramme Visa. · Consultation du solde disponible à (j-1) sur les GAB CAM; · Édition du relevé des 8 dernières opérations.
Clientèle cible	Segment cible : Majeur.
Plafonds et Services associés	<p>Plafonds d'autorisation</p> <p>Mode opératoire : les transactions retraits CAM, confrères et achat sont autorisées par le serveur monétique CAM sur la base des plafonds indépendamment du solde du compte (j-1).</p> <p>Tarification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientèle : 1 000 DH - Personnel CAM : 250 DH

	N.B : Visa Gold Plus n'est associé à aucun service (-) : Le retrait maximal par transaction GAB est de 8 000 DH. Pour un retrait de 16 000 DH le client doit procéder de 2 temps.
Validité de la carte	1 an, renouvelable par tacite reconduction.
Frais d'interchange	6 DH pour les retraits auprès des confrères

5) L'ARRETE GAB

Un guichet automatique bancaire (abrégé par GAB en français de France, par ATM (Automated Teller Machine) en anglais est un appareil électronique et électromécanique permettant aux clients d'effectuer différentes transactions bancaires en libre-service. Différents modèles de GAB permettent de faire des retraits, acceptent des dépôts en liquide ou par chèque, ordonnent des transferts de fonds, impriment des mises à jour de carnets, augmentent le montant d'une carte d'appel téléphonique et même, vendent des timbres-poste. En Espagne, au Portugal (réseau « Multi Banco ») et au Canada, il est aussi possible de régler certaines factures via un GAB.

L'arrêté GAB ou situation de l'encaisse GAB c'est un journal résume et détermine l'inventaire des opérations journalière.

Il permet de déterminer le nombre de chaque type de billet restant et le montant des retraits.

Après les calculs le journal doit être signé par le directeur, le gestionnaire du GAB et le directeur. Il doit être faxé à la direction régionale.

Il est sous forme :

AGENCE OUJDA ISLY

IBRAHIM BENABID

EFI OUJDA 2009-2010

La bancassurance est le terme qui désigne la distribution de produits d'assurance par les agences bancaires.

Une assurance est un service qui fournit une prestation lors de la survenance d'un risque. La prestation, généralement financière, peut être destinée à un individu, une association ou une entreprise, en échange de la perception d'une cotisation ou prime.

On distingue généralement 5 produits d'assurance :

1-Al Akhdar Retraite :

Constituer une retraite par capitalisation. C'est la sécurité :

Pour assurer une retraite tranquille et confortable :

- pour les clients qui n'adhèrent à aucun régime de retraite ;
- complémentaire pour ceux qui adhèrent déjà à un régime de retraite, ce qui va leur permettre de compenser la baisse de revenus constatée à la retraite.

2-Assurance Hospitalisation :

Garantir au souscripteur et aux personnes assurées le paiement d'une indemnité journalière en cas d'hospitalisation dans un établissement agréé (public ou privé) ; au Maroc ou à l'étranger, à la suite d'une maladie, d'une intervention chirurgicale ou d'un accident.

3-Assurance Décès Invalidité Totale et Définitive :

Garantir le versement d'un capital au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) en cas de décès de l'assuré, ou à l'assuré lui-même en cas d'Invalidité Totale et Définitive (ITD), quelle que soit la cause

4-Assurance Frais Funéraires :

Garantir le versement d'une indemnité pour la couverture des frais funéraires suite au décès, toutes causes, de l'assuré.

5-Secours Vert Plus :

Garantit une assistance, à domicile ou lors des voyages au Maroc et à l'étranger. Elle offre une gamme diversifiée de prestations : assistance médicale, assistance en cas de décès, assistance technique aux véhicules et assistance juridique

CAPITRE VII : LES PRÊTS LES CRÉDITS

Comment la Banque évalue une demande de prêt ou de crédit ?

L'une des activités principales des établissements financiers est le crédit. Les banques ont de l'argent à prêter mais il est difficile d'emprunter. Pourquoi ?

Parce que les banques sont de plus en plus exigeantes sur les qualités des dossiers qu'elles financent. Elles cherchent toutes de bons dossiers c'est-à-dire des dossiers sans risque ou à **r i s q u e** **p a r f a i t e m e n t** **m a î t r i s é**. Quand une banque prête de l'argent elle assume un risque appelé risque de crédit. Le risque de crédit est le principal risque contenu dans le bilan d'une banque généraliste. En effet, il consomme en moyenne les $\frac{3}{4}$ des fonds propres réglementaires.

Quel est le risque de la banque ?

Un crédit se clôture de deux façons : le remboursement intégral par l'emprunteur dans les **c o n d i t i o n s** **c o n v e n u e s** **o u** **b i e n** **l e** **c o n t e n t i e u x**.

Le contentieux signifie que le débiteur ne peut pas rembourser sa dette (risque de perte en capital) ou bien la rembourse avec un décalage par rapport au calendrier prévu ce qui oblige le banquier à se refinancer pendant cette période (risque d'immobilisation des fonds). L'analyse du risque de défaillance de l'emprunteur à laquelle procède toute banque préalablement à l'octroi d'un crédit, vise donc à déterminer le risque d'occurrence d'un recouvrement difficile ou impossible.

D) LE MONTAGE D'UN DOSSIER DE CREDIT

Dès que la demande de prêt est déposée, le banquier est soumis à la nécessité de prendre position dans un délai convenu.

Il est alors conduit à collecter un grand nombre d'informations d'origines variées. Toute **i n f o r m a t i o n** **p e r m e t t a n t** **d' a f f i n e r** **l e** **j u g e m e n t** **s e r a** **r e c h e r c h é e**. D'abord par la rencontre avec le client et l'examen des documents prévisionnels et ensuite par l'examen des informations publiques ou privées disponibles permettant de confirmer les informations avancées.

La banque cherchera donc à déterminer la capacité de remboursement et la capacité **d' e n d e t t e m e n t** **d e** **l' e m p r u n t e u r** **p o u r** **e n** **e x t r a p o l e r** **l e** **s i e n**. Un problème de recouvrement est toujours issu d'une insuffisance de liquidités. L'illiquidité de l'emprunteur correspond à son incapacité à dégager suffisamment de fonds ce qui le met dans l'impossibilité de faire face à ses échéances.

II) POUR UNE ENTREPRISE

Toute entreprise est confrontée à un risque attaché à la réalisation d'un certain niveau d'activité et donc d'un revenu sous forme de flux de liquidités, c'est le risque économique.

Lorsque l'entreprise se finance par des emprunts un autre risque apparaît, le risque financier, car l'endettement génère des charges financières fixes. L'entreprise devra dégager des fonds

d'un montant suffisant et à date fixe pour honorer ses engagements. Or la disponibilité de ces fonds est elle-même soumise au risque économique.

Le risque financier correspond donc à l'incertitude à tenir les engagements de remboursement d'emprunts. Le risque financier est un risque qui varie en fonction de la façon dont est financée l'entreprise car plus l'entreprise est endettée, plus le risque financier est élevé. Le diagnostic financier de l'entreprise est donc établi par l'analyse des trois dimensions de la situation financière de l'entreprise : liquidité, rentabilité et structure financière. En ce qui concerne la capacité de remboursement c'est à dire la capacité de l'emprunteur à couvrir ses charges financières, le ratio

Capacité d'Autofinancement /Frais Financiers + Annuité de Remboursement est un indicateur classique. Les banquiers considèrent souvent qu'il ne devrait pas être inférieur à 2.

Le risque financier est aussi apprécié par la valeur du Ratio d'indépendance financière :

Capitaux propres/Dettes à Long et Moyen Terme

Un ratio égal à 1 est de nature à sécuriser le banquier. Un ratio faible est le signe d'un endettement important est donc d'un risque financier significatif.

En ce qui concerne la capacité d'endettement les banques considèrent généralement que le niveau d'endettement ne doit pas dépasser un montant de quatre années de capacité d'autofinancement.

Le risque financier sera aussi évalué par comparaison avec des sociétés soumises à des risques économiques identiques ou appartenant au même secteur d'activité (analyse comparative).

la banque procédera, en fonction de ses procédures internes, à d'autres travaux, analyse de solvabilité c'est-à-dire sa capacité à rembourser sa dette non plus dans le cadre de son exploitation prévisionnelle mais de sa liquidation, credit-scoring ou systèmes experts.

Les gauranties :

La banque peut solliciter des garanties réelles (hypothèques, gages et nantissements) et personnelles (cautions, garanties à première demande, lettres d'intention). La prise de garanties sur des biens ayant une valeur marchande permettra à la banque de recouvrer une fraction ou la totalité de ses ressources en cas de défaillance de l'emprunteur.

Le contrat de prêt peut aussi prévoir des conditions visant à empêcher l'accroissement du risque sous forme d'engagements à faire ou ne pas faire de la part de l'entreprise.

III) POUR LES PARTICILERS : LES CREDITS

1. La demande de crédit :

Lorsque le client se présente à la banque pour solliciter un crédit, le chargé de clientèle doit :

- S'assurer des conditions d'éligibilité du client
- Informer le client sur les caractéristiques du produit
- Procéder au calcul de mensualité à payer par le client
- S'assurer aussi que le taux de charge de remboursement ne dépasse pas le pourcentage des revenus mensuels nets.

- Demander au client les documents à fournir à l'octroi du crédit.

2. Les différents types de crédits :

Il existe 6 types de crédits :

- Al Mourih
- Al Akhdar Mazaya
- Assakan Al Akhdar
- Sakan At Taâlim
- Sakan Al Istiqrar
- Sakan Al Mabrouk
- Ard Bladi

Généralement ces crédits sont généralement pour :

L'achat d'un logement
Acquisition d'un terrain
L'aménagement d'un logement
La consommation
Construction d'un logement

A. Crédit ASSAKAN AL AKHDAR :

: Objet : L'objet de ASSAKAN AL AKHDAR soit :

- Acquisition d'un logement principal
- Acquisition d'un terrain destiné à la construction d'un logement
- Construction d'un logement

: Documents à fournir

Salarié et fonctionnaires

Copie CIN
Attestation de travail
Attestation de salaire
Etat d'engagement
3 derniers bulletins de paie
Engagement de domiciliation irrévocable des revenus
Relevés des derniers mois de l'ex banquier pour les nouveaux clients

Professionnels

Copie CIN
Copie du registre de commerce
Carte professionnelle pour les professions libérales
Domiciliation irrévocable des revenus
Relevés des 6 derniers mois de l'ex banquier pour les nouveaux clients

Marocains résidents à l'étranger

Copie CIN et de la carte de séjour
4 premiers pages de passeport
Engagement de domiciliation irrévocable des revenus
Salariés

Attestation de travail
3 derniers bulletins de salaire
3 derniers relevés bancaires au Maroc
Dernier avis d'imposition (facultatif)

Pour les MRE commerçants ou exerçant une profession libérale :

Registre de commerce
Situation patrimoniale/ surface financière
3 derniers relevés bancaires au Maroc
6 derniers relevés bancaires à l'étranger
Dernier avis d'imposition (facultatif)

: Clientèle cible :

- Salariés, fonctionnaire et professionnels
- Ayant au maximum 70ans à la date de la dernière échéance du crédit.

: Conditions d'éligibilité :

- Un an d'ancienneté dans l'emploi
- Un mois d'ancienneté du compte
- Domiciliation du salaire et/ou autres revenus

: Montant du crédit :

Le financement peut atteindre 100% du coût de l'opération : prix d'acquisition +frais annexes dans la limite de 5% du prix d'acquisition)

- 100% du coût de construction si le terrain est autofinancé.
- 70% pour l'acquisition d'un terrain
- 100% du coût de l'aménagement

: Durée :

- Acquisition de logement : 20ans
- Construction, aménagement et extension : 20ans
- Acquisition de terrain : 7ans

B. Crédit AL MOURIH :

: Objet :

- C'est un crédit multi usage pour le fonctionnement des besoins personnels.

: Clientèle ciblée :

- Les fonctionnaires et salariés titulaires de compte chèque.

: Fonctionnement :

- Durée : 60mois
- Age maximum du bénéficiaire à la dernière échéance : 70ans
- Montant : 40% du salaire

: Conditions d'éligibilité :

- Domiciliation des derniers salaires
- Charge d'endettement doit être inférieure ou égale 40% du salaire

: Pièces à fournir :

- 3 derniers bulletins de paie pour les salariés

C. Crédit AL AKHDAR MAZAYA :

: Objet :

- Autorise à son bénéficiaire la possibilité de passer débiteur sur son compte en attendant le virement de son salaire.

: Clientèle cible :

- Les salariés (fonctionnaires et employés), retraités.

: Conditions d'éligibilité :

- Les salariés titulaires d'un compte chèque ayant reçu la domiciliation du premier salaire.
- les retraités d'un compte chèque recevant la domiciliation de leur pension retraite.

: Caractéristiques :

- Validité c'est-à-dire un an renouvelable par tacite reconduction
- Prise en charge par l'application agence
- o- Prise en charge de l'avance dans le solde (j-1) affiché sur les GAB de CAM à partir du serveur monétique.

: Garanties :

- Domiciliation irrévocable du salaire
- Billet à ordre à hauteur du montant de l'avance
- Souscription d'une assurance vie décès invalidité en couverture de l'autorisation

D. Crédit SAKAN ATAALIM :

: Objet :

- Achat du logement principal
- Acquisition du terrain ou sa construction

: Documents à fournir

- Photocopie de CIN
- demande de crédit signée par l'adhérent
- état d'engagement récent sur lequel figure le règlement de la cotisation
- certificat de propriété du bien objet de financement
- certificat de non imposition
- compromis de vente établi par devant un notaire pour l'acquisition du logement ou du terrain
- devis estimatif des travaux pour le crédit à la construction
- tableau d'amortissement à faire signer par le client

: Clientèle cible :

- Personnel de l'enseignement, adhérent à la fondation Mohamed VI

: Condition d'éligibilité :

- Etre adhérent à la FM VI

: Montant durée et taux du crédit :

- Montant max crédit conventionné : 500 000,00 ; Réparti comme suit:
- 200 000,00 : montant max crédit subventionné
- 300 000,00 : montant max crédit complémentaire
- Durée : 20ans
- Garanties : la seule garantie spécifique c'est la garantie FOGALEF matérialisée pour chaque crédit par un acte de garantie signé par la CCG.

E. Crédit SAKAN AL MABROUK :

: Objet :

- Financer l'acquisition d'un logement ou sa construction.
- Le financement de l'achat du terrain est exclu de garanti du fonds.

: Clientèle cible :

- Population à revenus modestes et /ou non réguliers.

: Condition d'éligibilité :

- Etre de nationalité Marocaine
- Ne pas être fonctionnaire, employé titulaire du secteur public ou salarié d'une entreprise du secteur privé affiliée à la CNSS.
- Ne pas être propriétaire d'un logement à usage d'habitation.

: Quotité de financement :

- A hauteur de 100% du coût global d'acquisition ou de construction, le montant maximum du crédit est 200 000.00DH et la durée arrive jusqu'à 25ans .La mensualité du crédit ne doit pas dépasser 1500.00DH(TTC).

: Garanties :

- C'est FORARIM à hauteur de 70% pour chaque crédit par un acte de garantie signé par la CCG.

F. Crédit AL ISTIQRAR :

: Objet :

- Financer l'acquisition d'un logement principal ou sa construction.

: Clientèle cible :

- Le personnel du secteur public.

: Quotité de financement :

- A hauteur de 100% du coût global d'acquisition ou de construction du logement, le montant maximum du crédit est de 350 000.00DH.

: Garanties :

- La garantie spécifique c'est la garantie du FOGALOGUE-PUBLIC à hauteur de :
 - 20% si la durée du prêt est inférieure ou égale à 10ans
 - 40% si la durée du prêt est supérieure à 10ans et inférieure ou égale à 20ans.
 - 60% si la durée du prêt est supérieure à 20 ans.

G. Crédit ARD BLADI :

: Objet :

- Acquisition d'un terrain en milieu rural pour y construire une résidence secondaire.
- La construction, l'extension ou l'aménagement d'une résidence secondaire sur un terrain en propriété situé en milieu rural.

: Clientèle cible :

- Marocains résidents à l'étranger (MRE), salariés, fonctionnaires et professionnels.

: Conditions optimales de financement :

- Coût global du crédit réduit facilite l'accès à une résidence secondaire :
- exonération des frais d'expertise.
- taux de prime d'assurance des plus compétitifs.
- Quotité de financement en adéquation avec l'objet du crédit.
- Montant de l'échéance adapté à la capacité financière.

: Une quotité de financement jusqu'à 100% :

- En cas d'acquisition d'un terrain en milieu rural et construction, immédiate ou ultérieure de la résidence secondaire, le financement peut atteindre :
 - 50% du prix d'acquisition du terrain
 - 100% du coût de la construction
- En cas d'acquisition d'un terrain en milieu rural lequel est déjà édifié une résidence le crédit peut couvrir jusqu'à 70% du prix d'acquisition.
- En cas de construction, extension ou aménagement d'une résidence secondaire sur un terrain en propriété en milieu rural, la quotité de financement peut atteindre 100% du coût de la construction, extension ou aménagement de la résidence secondaire.
- La durée maximale pouvant aller jusqu'à 15ans.

3- L'accord du prêt

Tout crédit accordé doit être présenter sous forme d'un dossier

Exemple : Dossier de présentation crédit au logement ASSAKAN AL AKHDAR

Il se compose de :

1- Fiche signalétique de client : elle regroupe toutes les informations du client

2- objet de crédit :

Nom du crédit

Montant du crédit

Objectif du crédit : achat ou construction aménagement d'un logement

Durée

Périodicité

Taux

3- les garanties

Hypothèque du titre foncier

Délégation d'assurance décès-invalidité

Délégation assurance incendie

Signature du billet à ordre 4

4- Avis de l'agence

Soit accord ou non.

Dans le cas d'accord les détails du crédit seront représentés sous forme d'un tableau

Mr	Taux	Objet du crédit	Montan sollicite	décision	échéance
X N° de compte	12.5%	Crédit a la consommation	15000	15000	24 mois

5- Signature du chargé de la clientèle et du directeur de l'agence

La décision d'accorder ou non le crédit sera prise par le banquier, généralement assisté par un comité, en regard de la politique de risque et des objectifs de rentabilité de la banque mais aussi en fonction d'aspects commerciaux comme la volonté de gagner ou de conserver un client ou de prendre pied dans un secteur d'activité particulier.

CHAPITE VIII : LA GESTION DE PORTEFEUILLE AGENCE OU (X7) ET L'ARRETE DE LA JOURNEE :

Les opérations de back office sont des opérations qui se traitent à l'arrière guichet car le client ne peut pas y accéder. Le back office a une relation indirecte avec le client.

Aujourd'hui, dans toutes les agences du CAM et dans toute autre agence bancaire Marocaine, les opérations de back office peuvent se manipuler au front office et cela grâce a l'application de l'agence.

Les taches effectués par le service BACK-OFFICE ou arrière guichet sont :

1- Départ :

- Contrôle des bordereaux clients
 - Régularité de l'ensemble des effets (forme, usance, endos, surcharge, etc.)
 - Tri de la qualité du papier en fonction des renseignements et de la fiche incident de paiement.
 - Préparation de la fiche de présentation au visa de la direction de l'agence résumant l'encours, le montant de la remise et éventuellement tout renseignement utile à l'appréciation de la direction de l'agence.
- Après visa direction de l'agence, récupération des dossiers et envoi au portefeuille Central Siège qui procédera à un deuxième contrôle avant de calculer les agios et créditer le client du net.
- Récupération du double de l'avis de crédit effectué par le portefeuille Central et mise à jour de l'encours escompte.

2- Arrivée :

Le portefeuille agence doit s'assurer le recouvrement des valeurs qui lui sont adressées par le Portefeuille Central qui sont :

- Soit payables au guichet même
- Soit payables chez les banques de la place (donc à présenter en compensation).

Le recouvrement des valeurs payables au guichet est soumis aux mêmes règles que la compensation.

- Si la valeur est payée un avis de sort est adressé au PC.

- Si elle est impayée, elle est retournée au PC accompagnée de l'avis de sort et d'une pièce comptable de contrepartie.

Le délai de conservation des valeurs étant de 2 jours au maximum (jour de réception plus lendemain).

Les valeurs reçues avant échéance sont conservées dans un échéancier en attendant leur recouvrement à l'échéance.

Pour ce qui est des valeurs domiciliées chez les banques de la place, elles sont sorties du portefeuille agence la veille de l'échéance et présentées en compensation le lendemain.

- Si elles sont impayées, un avis de sort est envoyé au Portefeuille Central. Si elles sont retournées, le portefeuille les fait suivre le au Portefeuille Central accompagnées d'une pièce comptable de contrepartie.

B) L'ARRÊTÉ DE LA JOURNÉE :

Toute opération effectuée, et qui fait jouer le compte caisse, soit au crédit ou au débit, doit être inscrite au registre appelé livre de caisse. Ce dernier fait le total du montant :

· des chèques et autres valeurs payés.

· Des tickets de versements et autres valeurs encaissés.

Ensuite il procède à l'arrêté de la journée en contant les existences.

A cet effet :

Solde de veille
+Approvisionnement
+Versement
+Les devises vendues
-Désapprovisionnement
-Les retraits
-Les devises achetées
=Le solde de fin de journée

Pendant ce stage j'ai pu approcher les qualités qui doivent être tel d'un bon Manager entre autre :

- Les qualités intellectuelles qui permettent au Manger d'être active, ponctuel et compétent.
- Le savoir s'organiser.

Sur le plan Psychologique

Le stage permet de s'adapter au monde professionnel, d'apprendre à assumer certaines responsabilités d'accéder aux activités professionnelles sans complexe et avec d'assurance et du savoir faire, et s'imprégner d'une conscience professionnelle et exercer avec dynamisme et initiative.

Sur le plan Humain

Il permet aux stagiaires d'entretenir des relations professionnelles avec les gens expérimentés, aptes à les aider et compléter leur connaissance ce qui stimule la productivité et la satisfaction dans le travail.

Sur le plan Educatif

Le stage permet d'éviter certaines habitudes et comportements des stagiaires afin de s'intégrer facilement dans le domaine du travail tout en respectant les formalités et les instructions des supérieurs dans le sens du bon fonctionnement de l'administration dynamique de proximité.

En ce qui concerne mes relations humaines et sociales, je n'ai pas trouvé de difficultés et que tous les fonctionnaires de l'agence, m'ont donné une aide remarquable, je suis extrêmement reconnaissant pour leur aide et leur gentillesse.

En bref j'avais de bonnes relations avec les agents du service qui m'ont donné chacun en ce qui le concerne, un aperçu sur ses activités, ce qui m'a permis de m'intégrer facilement parmi le personnel et d'effectuer mon stage sans difficulté.

Les facteurs clés ayant amorcé la réussite de mon stage sont tout Simplement un climat agréable, une bonne ambiance et une sincère Collaboration.