

Fadiae NOUH

Rapport sur le stage effectué du 07/08/2008 au 07/09/2009

Au sein de :

La banque Populaire de LAAOYUNE

Agence EL MASSIRA



Brevet de Technicien Supérieur a LAAYOUNE

Branche : Génie Informatique



SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| REMERCIEMENT | 3 |
| INTRODUCTION | 4 |
| <u>CHAPITRE I</u> : LA BANQUE POPULAIRE ET SON SECTEUR D'ACTIVITÉ | |
| A- Le secteur bancaire marocain | 6 |
| B- Présentation du Crédit populaire du Maroc : | 6 |
| ▪ Historique | 6 |
| ▪ Missions et valeurs du groupe | 7 |
| <u>CHAPITRE II</u> : ORGANISATION DU CRÉDIT POPULAIRE DU MAROC | |
| ▪ Le comité directeur | 13 |
| ▪ La Banque Centrale Populaire (BCP) | 14 |
| ▪ Les Banques Populaires Régionales (BPR) | 14 |
| ▪ Les agences | 19 |
| ⇒ Leurs opérations : | 19 |
| ⇒ Les produits offerts : | 20 |
| <u>CHAPITRE III</u> : LES TÂCHES EFFECTUÉES ET LES APPORTS DU STAGE | |
| A- Les tâches effectuées : | 28 |
| ⇒ Missions des postes occupés | |
| ⇒ Les tâches périphériques | |

B- Les apports du stage : -----30

CONCLUSION-----31



Rapport de Stage

REMERCIEMENT

Avant d'entamer ce modeste rapport, j'ai l'honneur de présenter mes profonds remerciements à Monsieur AMRIR le directeur du Groupe Banque Populaire a Laayoune, je présente aussi mon véridique remerciement l'ensemble du personnel de la banque populaire Agence El Massira :



Mr. OBOHOY SIDI AHMED: Chef d'agence El Massira



Mr. EL KHATAT MOHAMED : Chef de caisse



Mr. DOGHMI MOHAMED : Caissier



Mme ZIDANE MANAL et Mme EZZINE AMINA : Chargées de la clientèle et des produits bancaires



Mr BOUKKAR NAJEM et Mme BAHALOU ZHOUR et Mme CHOURAK NABILA : Chargées du Crédit.

Sur la bonne collaboration et tous les efforts pour m'aider à achever ce travail, pour les conseils qu'ils ont pu me prodiguer au cours de ces quatre semaines.

Je remercie également le Directeur du BTS et CPGE Mr DKHISSI Abdelkrim Et notre Directeur Mr LAHBOUB.

Mes très profonds remerciements à ma petite famille.

Finalement, mes sincères remerciements à mes professeurs.



INTRODUCTION

En qualité d'entreprise commerciale et dans un monde de plus en plus concurrentiel, la banque doit tout mettre en oeuvre pour être rentable, développer une réelle stratégie de marché, respecter les équilibres financiers et faire évoluer les métiers qui composent son activité.

Pour mieux appréhender son rôle dans le développement de l'économie, j'ai eu l'occasion d'effectuer un stage au sein de la banque populaire de LAAYOUNE, Agence El Massira pendant une période allant du 07 août 2008 au 07 septembre 2008.

Plus largement, ce stage a donc été une opportunité pour moi de découvrir comment une entreprise dans un secteur en plein expansion, avec une concurrence

accrue et une évolution très rapide, a pu dépasser ces obstacles pour établir une stratégie par laquelle elle a pu devenir une banque leader au Maroc.

L'élaboration de ce rapport à pour principales sources les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles j'étais affecté. Enfin, les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les employés des différents services de la banque m'ont permis de donner une cohérence à ce rapport.

En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique des 4 semaines passées au sein de la banque populaire, il apparaît indispensable de présenter à titre préalable l'environnement économique du stage, à savoir le secteur bancaire marocain, puis d'envisager le cadre du stage : banque populaire, la structure et divisions du groupe. Enfin, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au Sein de l'agence, et les nombreux apports que j'ai pu en tirer.



CHAPITRE I :
La banque Populaire
Et
Son secteur d'activité

A- LE SECTEUR BANCAIRE MAROCAIN :

Le secteur bancaire marocain est considéré comme l'un des moteurs du développement de l'économie du pays et de sa prospérité, ce dernier est devenu dans une courte période un secteur moderne et efficace.

Il a connu un mouvement de concentration significatif aujourd'hui achevé. Plusieurs banques possèdent une licence d'exploitation mais sept banques contrôlent le marché.

Le principal acteur est constitué par le réseau public des Banques Populaires. Viennent ensuite les autres banques et celles contrôlées majoritairement par des actionnaires étrangers, parmi lesquelles la BMCI, filiale de BNP Paribas, et le Crédit du Maroc, filiale du groupe Crédit Lyonnais Crédit Agricole. Enfin, la Caisse de Dépôt et de Gestion est extrêmement active dans les secteurs de l'immobilier et du tourisme, en accompagnant les projets d'intérêt général et en intervenant dans une logique d'amorçage pour des projets plus modestes.

Il faut ajouter à ceci que le système bancaire marocain est caractérisé par une forte présence de banques étrangères de ce fait toutes les grandes banques privées du royaume comptent dans leur actionnariat des banques étrangères.

B- PRÉSENTATION DU CRÉDIT POPULAIRE DU MAROC :

◆ Historique :

La Banque Populaire existe depuis 1926 au Maroc, créée à l'époque sur le modèle Français institué par le dahir du 25 mai 1926, portant sur l'organisation du crédit au petit et moyen commerce et industrie, et ce par la création des sociétés à capital variable dite « Banque Populaire ».

Ce n'est que vers l'année 2000 que la Banque Centrale Populaire s'est transformée en société anonyme à capitale fixe avec comme première recommandation l'ouverture de son capital aux Banques Populaires Régionales à hauteur de 21% et au secteur privé à concurrence d'au moins 20%. Ainsi, les Banques Régionales se sont dotées d'une autonomie avec leur implication dans le développement économique et social de leur région.



Première institution Bancaire du Royaume, le Groupe Banque Populaire a tissé pendant plus de 3 décennies des relations de partenariat solides, qui permettent aujourd'hui une pluralité de profils, un creuset riche de cultures et de compétences diversifiées et un renouvellement de générations.

Ces relations de longue date ont très tôt dépassé le cadre de satisfaction des besoins des communautés pour investir progressivement des produits et services bancaires et financiers spécifiques et d'étendre aux domaines éducatif, culturel et social.

◆ Missions et valeurs du groupe :

➤ Les missions du CPM :

Le Crédit Populaire du Maroc est un groupement de banques constitué par la Banque Centrale Populaire et les Banques Populaires Régionales.

Fidèle à son esprit d'entreprise, le Crédit Populaire du Maroc s'est fixé comme objectif d'accompagner toutes entreprises moyennes ou petites, artisanales, industrielles ou de services par la distribution de crédit à court, moyen et long terme.

Il propose une gamme élargie et complète de services et produits financiers répondant à l'ensemble des besoins de sa clientèle.

Il développe également ses activités à travers quatre orientations stratégiques majeures :

a. La consolidation des positions acquises :

Cet axe concerne le développement des activités d'intermédiation et de marché du groupe. Le GBP accélère le développement de ses activités de banque de détail par une stratégie volontariste d'extension de ses points de vente, de la collecte de ressources et de la distribution des crédits. Disposant déjà du plus large réseau de secteur bancaire, le groupe ouvrira une centaine d'agences chaque année.



Gâce à ce dispositif, la collecte des ressources progresse largement plus vite que la moyenne enregistrée par le passé. Les crédits enregistrent également un développement soutenu en matière des crédits aux entreprises avec l'offre Business

Project, consistant en une nouvelle approche Banque Populaire dans ses relations avec la clientèle des entreprises.

Les crédits immobiliers et les crédits à la consommation enregistrent également un trend haussier, et le groupe à l'ambition d'augmenter sensiblement ses parts de marché dans ces catégories de crédits.

b. La Banque citoyenne :

Banque de proximité, le Groupe Banques Populaires joue un rôle de premier plan dans le développement des régions à travers l'action des Banques Populaires Régionales. Il est l'accompagnateur financier de la région à travers la mobilisation de l'épargne, son utilisation au niveau local, au bénéfice des acteurs économiques et sociaux.

Dans le plan de développement du groupe, l'implication reste effective et très prononcée en matière de la bancarisation de la population, qui rappelons-le reste encore à un niveau très faible au Maroc. Ceci est possible grâce à la politique de proximité du groupe et la souplesse dans les ouvertures de compte ainsi que son large réseau de distribution. La cadence observée actuellement dans les ouvertures de comptes auprès de la clientèle de masse en atteste largement.

Le Groupe Banques Populaires est le 1er réseau bancaire du pays. Son réseau est Constitué à fin 2006 de 610 agences et de 612 guichets automatiques.

Il est également:



- **L**e 1er collecteur de l'épargne du système bancaire marocain ;
- **L**a 1ère banque dans le rapatriement de l'épargne des Marocains Résidant à l'Etranger (MRE).

Le soutien aux activités à fortes retombées sociales est également encouragé par le biais de développement des micro crédits dont l'encours ne cesse d'augmenter et qui enregistre une évolution annuelle moyenne de plus de 50%, grâce à l'ouverture de nouvelles branches au niveau de toutes les localités du pays. L'appui de la Fondation Banque Populaire pour la création d'entreprises, tend à encourager les porteurs de projets en les assistant dans toutes les phases pour l'aboutissement de la création de leurs entreprises.

Le GBP encourage également l'habitat social en prévoyant d'augmenter annuellement de 25% ses encours en la matière.

Enfin, les PME-PMI sont accompagnées dans l'action de leur mise à niveau.

c. L'amélioration des performances :

L'important développement du Groupe Banques Populaires contribue à l'amélioration de ses indicateurs de performances : rentabilité, productivité, commissions et maîtrise des risques.

Ainsi, la rentabilité financière est fortement appréciée, fruit des résultats nets de l'ensemble des entités du groupe, ainsi que la nette progression du produit net bancaire, et la maîtrise des charges d'exploitation. La productivité quant à elle connaît une amélioration surtout grâce à l'automatisation plus poussée des opérations effectuées au niveau des agences.

La part des commissions dans le produit net bancaire enregistre une évolution moyenne annuelle de l'ordre de 10%.

Concernant la maîtrise des risques, le groupe tend à maintenir sa tendance d'afficher les meilleurs ratios prudentiels du secteur que ça soit celui de la solvabilité, de la liquidité, de la division des risques ou des créances en souffrances.

d. La conquête de nouveaux territoires et la croissance externe :

Un nouvel élan est pris par le GBP dans son intervention dans les opérations de la corporatif banking, pour conforter à l'avenir son positionnement stratégique dans ce créneau, et plus spécifiquement dans les métiers de conseil aux entreprises et de l'ingénierie financière, d'émissions obligataires, du capital-risque, de la gestion collective de l'épargne, de l'intermédiation boursière et de financement du commerce international.

Le groupe consolide également son intervention dans le marché des capitaux dont il dispose déjà en 2006 d'une part de marché de l'ordre de 41,50%.

Les activités du groupe s'étendent également à la bancassurance.

Du reste, les filiales spécialisées du groupe ne restent pas à l'écart de cette nouvelle dynamique commerciale, et un plan de développement ambitieux est prévu pour chacune d'entre elles en vue de participer fortement à l'amélioration des performances du groupe, ce qui deviendra possible par l'amélioration de leurs parts de marché dans leurs domaines d'activité respectifs.

✕ Les valeurs du CPM :

Les valeurs identitaires du Crédit Populaire du Maroc découlent des principes de la coopération et de la mutualité.

Cet esprit coopératif et mutualiste qui anime les Banques Populaires Régionales puise ses origines dans les valeurs et les traditions culturelles du Maroc, basées sur la solidarité, l'entraide et l'intérêt commun.

Les valeurs identitaires de l'institution constituent les fondements de l'action du Groupe et confirment sa mission nationale au service du développement économique et social du pays.

Il tire également sa force de sa spécificité coopérative, qui confère au sociétaire l'originalité d'être à la fois un client et un copropriétaire de la banque.

Cette communauté de sociétaires constitue l'essence du Groupe et participe activement à la vie de la banque, à travers notamment les Conseils de Surveillance des

Banques Populaires Régionales, dont les membres sont élus par l'Assemblée Générale des sociétaires.

Destiné à promouvoir l'économie sociale, par le biais de la coopérative financière et l'encouragement à la solidarité interprofessionnelle, le Crédit Populaire du Maroc a été tout naturellement amené à jouer un rôle moteur dans l'amélioration du taux de bancarisation du pays et dans la collecte de l'épargne. Il constitue un groupement de Banques de proximité, accessibles à tous et fortement enracinées dans toutes les régions du Royaume.

CHAPITRE Ii :

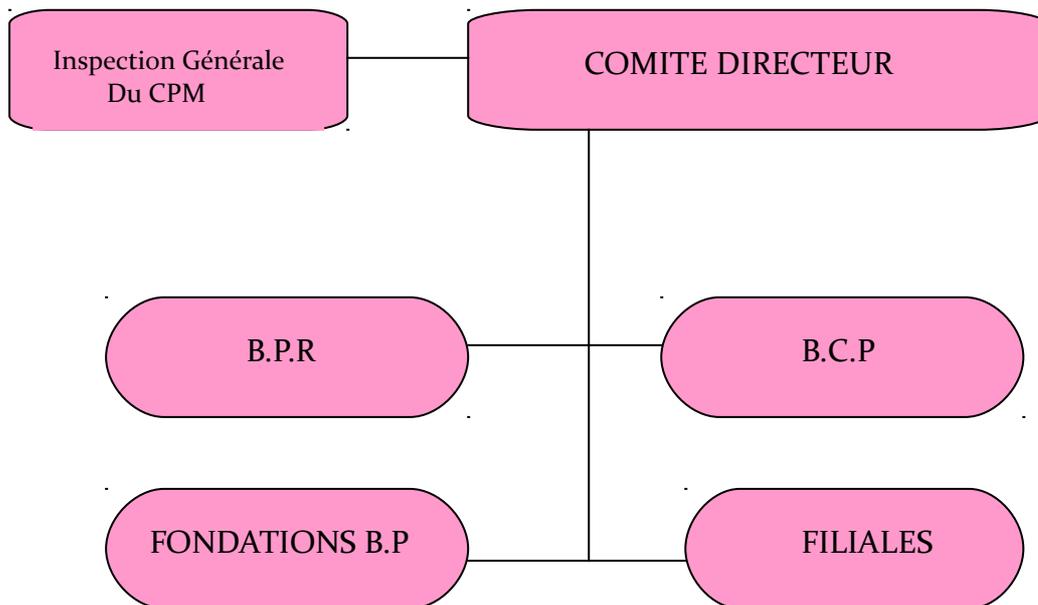
Organisation

Du

Crédit Populaire

Du Maroc

Les organismes du CPM



a. Le comité directeur :

Le Comité Directeur est l'instance suprême du Crédit Populaire du Maroc exerçant exclusivement la tutelle sur les différents organismes du CPM.

Le Comité Directeur comprend :

- ⇒ Cinq Présidents des Conseils de Surveillance des Banques Populaires Régionales élus par leurs pairs,
- ⇒ Cinq représentants du Conseil d'Administration de la Banque Centrale Populaire, nommés par le dit Conseil.

Le Président du Comité Directeur est élu parmi les membres du dit Comité et sa nomination est ratifiée par le Ministre chargé des Finances.

Le Comité Directeur est chargé de :

- ⇒ Définir les orientations stratégiques du Groupe,



- ⇒ Exercer un contrôle administratif, technique et financier sur l'organisation et la gestion des organismes du CPM,
- ⇒ Définir et contrôler les règles de fonctionnement communes au Groupe
- ⇒ Prendre toutes les mesures nécessaires au bon fonctionnement des organismes du CPM et à la sauvegarde de leur équilibre financier.

b. La Banque Centrale Populaire (BCP), l'organe central du groupe:

La Banque Centrale Populaire (BCP) est un établissement de crédit, sous forme de société anonyme à Conseil d'Administration. Elle est cotée en bourse à compter du 8 juillet 2004.

La BCP, qui assure un rôle central au sein du groupe, est investie de deux missions principales :

- ⇒ Etablissement de crédit habilité à réaliser toutes les opérations bancaires, sans toutefois disposer d'un réseau propre.
- ⇒ Organisme central bancaire des BPR.

A ce titre, elle coordonne la politique financière du Groupe, assure le refinancement des BPR et la gestion de leurs excédents de trésorerie ainsi que les services d'intérêt commun pour le compte de ses organismes.

c. Les Banques Populaires Régionales (BPR), organismes de proximité :

Les Banques Populaires Régionales (BPR), Banques de proximité, actuellement au nombre de 11 constituent le socle du Crédit Populaire du Maroc.

Leur mission est l'établissement de crédit habilité à effectuer toutes les opérations de banque dans leurs circonscriptions territoriales respectives, les BPR ont pour mission de contribuer au développement de leur région par la diversité des produits qu'elles offrent, le financement de l'investissement et la bancarisation de l'économie.



Elles constituent le levier du Crédit Populaire du Maroc dans la collecte de l'épargne au niveau régional, sa mobilisation et son utilisation dans la région où elle est collectée.

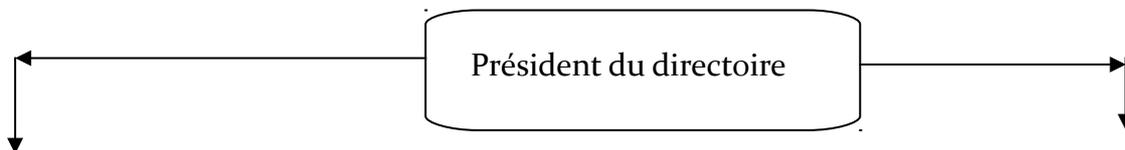
Les Banques Populaires sont organisées sous la forme coopérative à capital variable, à Directoire et à Conseil de Surveillance.

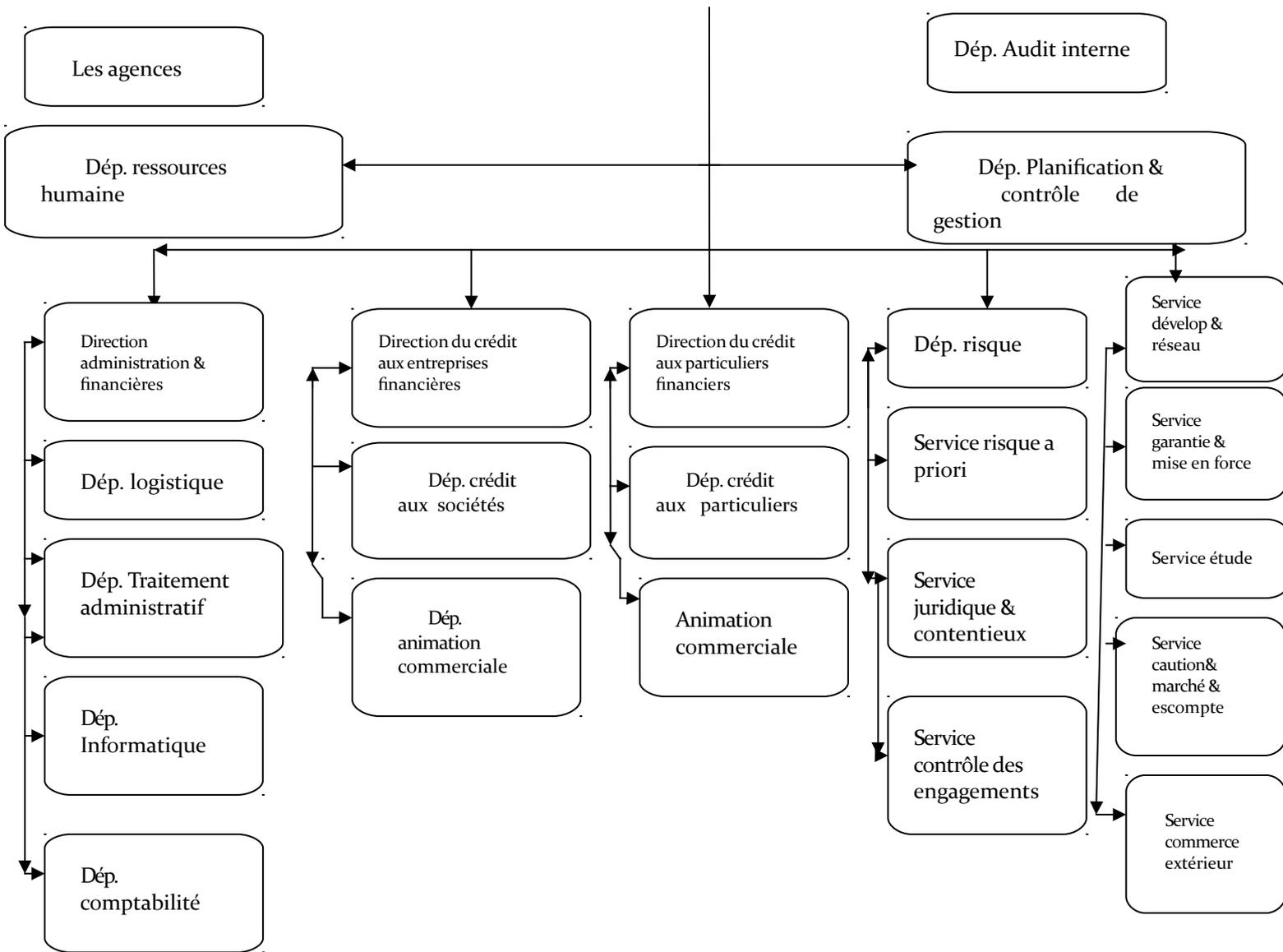
Leur mode d'organisation unique au sein du système bancaire leur permet d'approcher différemment leurs clients, puisque ces derniers se trouvent également être les détenteurs du capital, formant ainsi ce que l'on appelle « le sociétariat ».

Outre le fait qu'ils bénéficient des différents services bancaires, les clients sociétaires participent également à la vie sociale de leur banque (Participation aux Assemblées Générales, possibilité de siéger au Conseil de Surveillance).



L'ORGANIGRAMME DE LE BANQUE POPULAIRE RÉGIONALE LAAOYUNE





Présentation de la BPR LAAYOUNE

Après avoir été pendant 13 ans une agence liée directement à la banque centrale populaire, la banque populaire Laayoune n'a été qu'en 1989 ; sur siège social située au 9 boulevard Med V à Laayoune.

La BPR est gérée par un conseil de surveillance à président directeur.

L'ensemble du personnel de la BPR Laayoune de 106 agents ; comme toute banque, ses principales missions sont :

1. La collecte des fonds auprès du public.
2. La distribution de crédit.
3. La gestion des moyens de paiement.
4. Le champ d'action de la BPR Laayoune s'étend à toute la région du Sahara, en fait cette BPR couvre les agences situées dans les villes suivantes ;

LAAYOUNE



Agence MED V



Agence EL MASSIRA



Agence OUM SAAD



Agence SKIKIMA



Agence AL MARSAS



Agence AL WAHDA



Agence RAS EL KHIMA



Agence MEKKA



Agence AL AMAL



Agence SMARA

BOUJDOUR



Agence BOUJDOUR

ESSMARA



Agence ESSMARA

DAKHLA



Agence OUAD EDDAHAB



Agence ASSALAM



Agence DAKHLA

Les principaux services :

- I. Le service ressources humaines
- II. Le service planification et contrôle de gestion ;

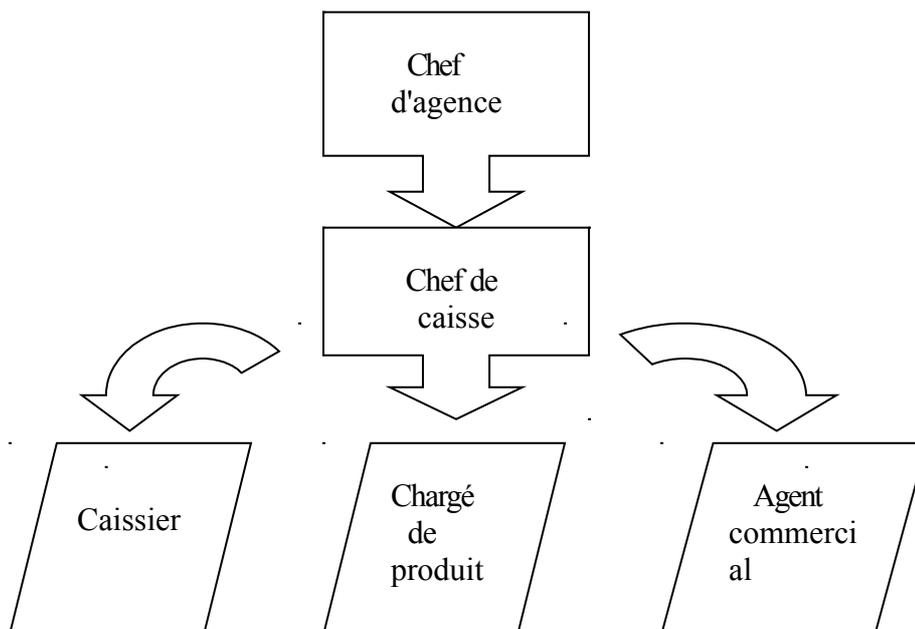
- III. Le service audit interne
- IV. Le département développement et réseau



- i. Services étude
 - ii. Le Service garanties et mise en force
 - iii. Le Service caution et marches et escompte commercial
- V. Département risque engagements
- VI. Département administratif et financier
- i. Service production comptabilité et finance
 - a) Service recouvrement des valeurs
 - b) Caisse de réserve
 - c) Service compensation
 - ii. Service logistique organisation et information
 - a) Service informatique
 - b) Bureau d'ordre
 - c) Service archives

Les agences :

Organigramme de l'agence



L'agence à la différence de la BPR et de la succursale, est en relation directe avec la clientèle c'est l'organe de proximité. L'évolution, l'augmentation des ressources de la banque, l'augmentation de la part de marché est tous des indicateurs qui dépendent des performances de l'agence.



Les opérations effectuées au sein de l'agence :

Retrait et versement en espèces, virement, changes des devises, remises de chèques, mises à disposition(MAD), figurent parmi les différentes opérations effectués au sein de l'agence.

A chaque fin journée, une feuille de dépouillements reprenant l'ensemble des opérations effectuées avec les montants débits et crédits est vérifiée, pointée pièce par pièce et chèque par chèque pour éviter tout risque d'erreur.

Composée de sections et de sous sections, connues sous forme de notations, cette feuille doit être balancée :

Section :

Sous section :

· Caisse :..... A : versement

B : retrait

· Compensation :.....D : compensation

· Virement :.....K : divers

C : Change

· Remises :..... F : Remises de chèques

· Domiciliation :.....M : domiciliation

· Portefeuille :.....N : escompte

P : encaissement

· Divers services : RML : remise même localité

RMA : remise même agence.

Les produits offerts par l'agence :

Les cartes monétiques :



Pour effectuer des retraits auprès des guichets automatiques bancaires(GAB) et faciliter le paiement des achats auprès des commerçants, la Banque Populaire met à la disposition de sa clientèle une large gamme de cartes répondant à leurs besoins.

Carte de retrait « WAFRA » :



C'est une carte privative Banque Populaire valable sur le territoire national, qui vous permet d'effectuer des retraits jusqu'à 5.000 DH/jour.

Caractéristiques :

Retrait exclusivement au niveau des guichets Banque Populaire dans la limite du solde du compte,

- Plafond de retraits 5.000 DH par jour.
- L'accès à tous les services du guichet automatique.

Carte de débit « TARWA » :



C'est une carte Visa Electron valable sur le territoire marocain, qui vous permet d'effectuer, à concurrence du solde, des retraits jusqu'à 5.000 DH/jour, de procéder au règlement de vos achats à concurrence de 3.000 DH/semaine et d'effectuer des retraits cash-advance auprès des agences Banques Populaires avec un maximum de 1.500 DH/semaine.



Caractéristiques :

- Retrait dans la limite du solde,
- Plafond de retraits auprès des guichets automatiques : 5.000 DH par jour,
- Plafond de paiement : 3.000 DH par semaine,
- Retraits cash-Advance en agence jusqu'à 1.500 DH par semaine,
- L'accès à tous les services du guichet automatique

Carte de paiement différé « SAFWA » :



C'est une carte MasterCard valable sur le territoire marocain, qui vous permet d'effectuer des retraits jusqu'à 5.000 DH/jour à concurrence du solde, de procéder au règlement de vos achats à concurrence de 10.000 DH/semaine et d'effectuer des retraits cash-Advance auprès des agences Banques Populaires avec un maximum de 5.000 DH/semaine.

Caractéristiques :

- Plafond de retraits auprès des guichets automatiques jusqu'à 5.000 DH par jour,
- Plafond de paiement 10.000 DH par semaine,
- Retraits cash-Advance en agence jusqu'à 5.000 DH par semaine,
- L'accès à tous les services du guichet automatique

Carte jeunes « C'POP jeunes adultes » (18-25 ans) :



Vous êtes âgé entre 18 et 25 ans. Votre Banque met à votre disposition la carte C'pop jeunes adultes. C'est une carte Visa Electron, adossée à un compte chèque, valable sur le territoire marocain, qui vous permet d'effectuer, à concurrence du solde, des retraits jusqu'à 5.000 DH/jour, de procéder au règlement de vos achats 1.000 DH/semaine et d'effectuer des retraits cash-Advance auprès des agences Banques Populaires avec un maximum de 500 DH/semaine.

Caractéristiques :

- Retrait dans la limite du solde au niveau des guichets Banque Populaire,
- Retraits jusqu'à 5.000 DH par jour,
- Règlements d'achat jusqu'à 1.000 DH par semaine,
- Retrait d'argent cash-Advance en agence jusqu'à 500 DH par semaine,



Rapport de Stage

- L'accès à tous les services du guichet automatique.

« C'POP juniors » (15-17 ans) :



Vous avez un enfant âgé entre 15 et 17 ans. Vous pouvez lui offrir la carte C'POP JUNIOR. C'est une carte de retrait privative Banque Populaire, adossée à un compte sur carnet, valable sur le territoire

national, qui permet à votre enfant d'effectuer des retraits jusqu'à 500 DH/jour et un plafond mensuel fixé par vos soins avec un maximum 5.000 DH/mois.

Caractéristiques :

Retrait auprès des guichets automatiques dans la limite du solde du compte sur carnet sous les conditions suivantes :

- Respect du plafond fixé par le tuteur du jeune client,
- Plafond des retraits est de 500 DH par jour et 5.000 DH par mois,
- Le solde minimum du compte sur carnet doit être 100 DH,
- L'accès à tous les services du guichet automatique.

Carte « VISA CLASSIC » :

C'est une carte de retrait et de paiement valable au Maroc, qui vous permet d'effectuer des retraits jusqu'à 5.000 DH/jour à concurrence du solde, de procéder au règlement de vos achats à concurrence de 3.000 DH/semaine et d'effectuer des retraits cash-Advance auprès des agences Banques Populaires avec un maximum de 1.500 DH/semaine.

Carte « RIZK » pour les comptes sur carnet :

Grâce à la carte de retrait RIZK vous n'avez plus besoin de vous déplacer en agence ni de vous munir d'un livret. Votre argent est à votre disposition via tous les guichets automatiques de la BP.

Il s'agit d'une carte de retrait du compte sur carnet, offerte gratuitement aux clients âgés de plus de 18 ans pour une période de 3 ans.

Caractéristiques :

- Retrait maximum de 5.000 DH par mois auprès des guichets automatiques Banque Populaire dans la limite du solde du compte sur carnet et du solde minimum de 100 DH,

- L'accès à tous les services du guichet automatique

Domiciliation des revenus et règlements :

- *Virement en faveur des tiers*

Le virement automatique, d'un compte vers celui d'un tiers, assure aux clients de ne jamais oublier leurs échéances.

- *Domiciliation des revenus*

En domiciliant les revenus : salaires, allocations familiales, remboursement de sécurité sociale...; vous vous simplifiez la vie et vous pouvez réaliser vos projets.

- *Prélèvement automatique « Chaabi Tasdid »*

Il consiste en la prise en charge, de manière automatique, du traitement des avis de prélèvement en faveur d'organismes prestataires de services (OPS), ayant signé avec la Banque et ce, en règlement des créances enregistrées auprès de ces derniers : les redevances de téléphone, les traites de crédit...

Les services pratiques :

Chaabi net :



Points clés:

Le service CHAABI NET vous permet, via le réseau Internet, de :

- Consulter vos comptes ainsi que les relevés bancaires de vos opérations des trois derniers mois;
- Suivre la situation de vos crédits, de votre portefeuille titres, ainsi que vos ordres de bourse;

- Faire des simulations de crédits;
- Recevoir sur votre adresse électronique votre solde et le relevé de vos 15 dernières opérations.



Avantage:

- Gestion et suivi de la situation de vos comptes;
- Gain de temps;
- Maîtrise de vos opérations.

Chaabi mobile :



Permet la réception des SMS contenant des informations relatives aux opérations effectuées directement sur votre téléphone portable après chaque opération.

Les crédits logements :

Crédit FOGALEF : Accordé aux enseignants adhérant à la fondation Med VI et permet le financement complet du logement en fonction du revenu, avec des durée de remboursement pouvant aller jusqu'à 20 ans et un taux d'intérêt très compétitif.

Crédit AL MANZIL Chaabi : Accordé aux gens ayant un revenu modeste et/ou non régulier pour l'acquisition d'un logement neuf ou ancien avec un plafond pouvant atteindre les 200.000 dhs.

Crédit Douira : Pour les personnes désirant acquérir un logement économique dont le coût est limité à 200.000 dhs et une superficie qui ne dépasse pas 100 m², avec une durée de remboursement allant jusqu'à 25 ans et un taux d'intérêt fixe très compétitif.

Crédit Mabrouk : Crédit pour le financement des logements de moyen et haut standing, construction d'une maison, travaux d'aménagement ou bien l'acquisition d'un terrain nu.

Crédits de consommation :



Rapport de Stage

Crédit Yousr : Pour faire face à des dépenses imprévues sans déséquilibrer votre budget, la Banque Populaire met à la disposition de ces clients une ligne de crédit «Crédit YOUJR». C'est une facilité allant jusqu'à 50.000 dhs qui est adossé au compte du client et qui est remboursé à chaque fin du mois.

Crédit Moujoud : MOUJOUR est un crédit destiné au financement des besoins personnels de consommation : achat de mobilier, d'appareils électroménagers, de voiture d'occasion, et de frais d'équipement...

Crédit voiture neuve : LE CREDIT PERSONNEL VOITURE NEUVE est un prêt jumelé à une assurance décès qui permet de financer jusqu'à 75% l'achat d'une voiture neuve avec un plafond de 300.000 DH et une durée de remboursement pouvant aller jusqu'à 48 mois.

Placement des fonds :

- **Bons de caisse**

Le Bon de Caisse est un titre de créance Banque Populaire qui constitue une épargne rémunérée en fonction de la durée de placement convenue à l'avance. Vous avez, par conséquent, la garantie d'une rentabilité sans surprise.

- **Dépôt à terme**

Le dépôt à terme est un compte dans lequel vous avez la possibilité de déposer vos fonds en dirhams contre une rémunération convenue à l'avance. Vous décidez de tout : du montant, de la durée d'épargne, et en cas de besoin, vous avez la possibilité d'avoir une avance sur votre épargne.

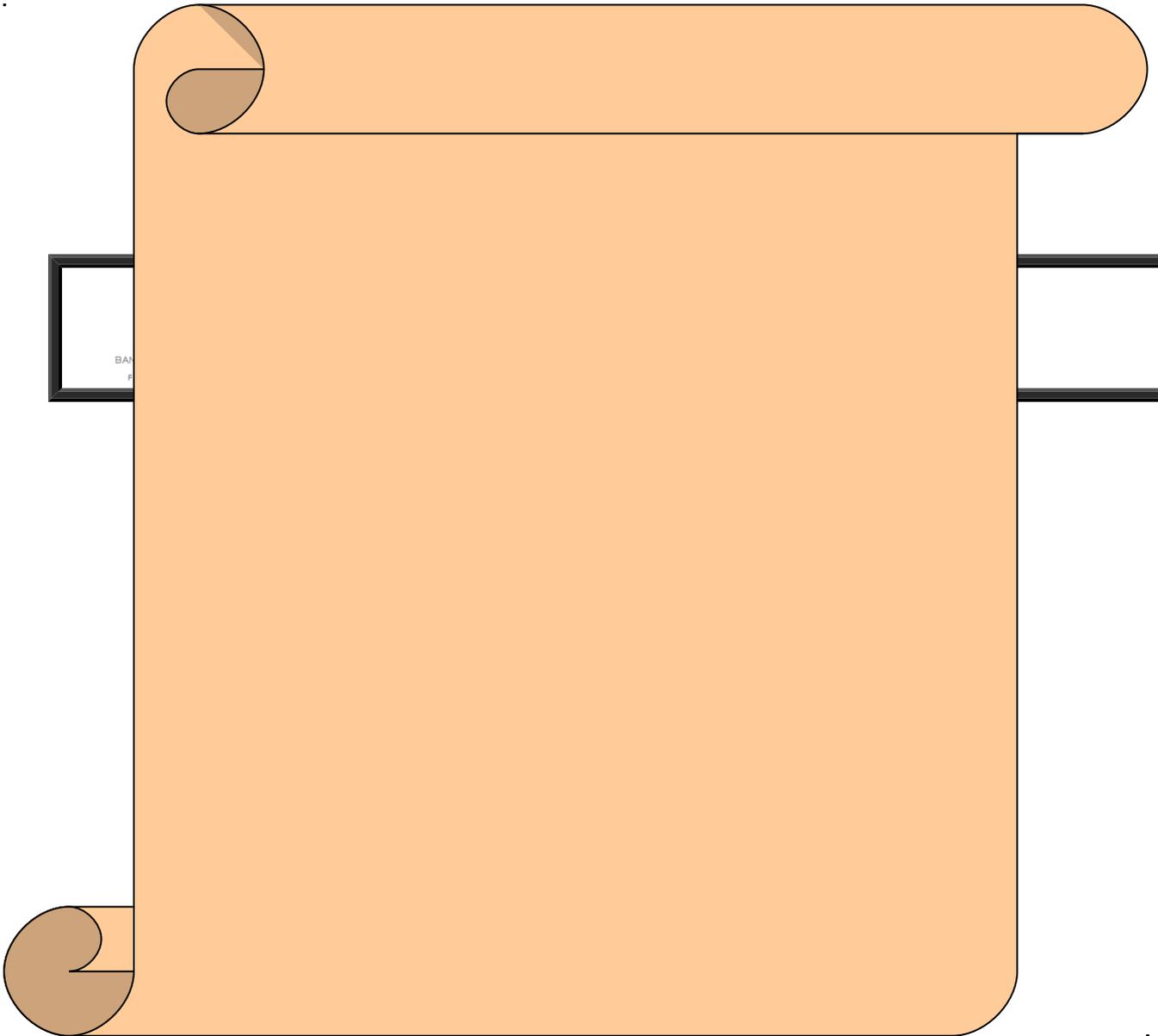
Les assurances :

Al Injad Chaabi : **L**e contrat d'assistance Al Injad Chaabi est un produit Banque Populaire - M.A.I. moyennant une cotisation de 200 dhs annuellement qui offre aux clients un choix très large de prestations en cas de maladie subite, accident, décès et panne de voiture...

Addamane Chaabi : **P**our préparer l'avenir, ADDAMANE CHAABI permet de constituer un capital en vue d'une retraite principale ou complémentaire.



Al Moustakbal Chaabi : **A**l Moustakbal Chaabi permet la constitution progressive d'une épargne destinée au financement des dépenses de scolarité ou de première installation professionnelle d'un enfant et ce, moyennant des primes épargne mensuelles et/ou des versements exceptionnels.



CHAPITRE Iii :

Les taches effectuées

et

Les apports du stage



A. Les travaux effectués :

Durant mon stage au sein de la banque populaire j'ai pu effectuer plusieurs tâches dans les différents postes que j'ai occupés.

1. Service caisse :

Dans ce service j'ai pu effectuer plusieurs opérations parmi lesquelles :

1. Les versements : **E**n espèce et par remise de chèques qui sont présentés par tous les fonds que le client verse sur son compte ou dans celui d'un tiers, et qui sont constatés par le crédit du compte concerné.

2. Le paiement de mises à disposition : **A**ux clients ayant reçu une somme d'argent d'un tiers résidant dans une autre localité.

3. Le retrait d'argent sur place : **Q**ui se manifeste par toute sortie de fonds demandée par le client et constaté par le débit de son compte et qui peut être sur présentation de chèque ou sur bordereau de retrait. L'opérateur doit : vérifier la signature, l'existence ou non de la provision, et si le chèque n'est pas frappé d'opposition.

4. Le retrait d'argent hors place : **P**our les clients n'appartenant pas à l'agence, dans ce cas la prise de quelques précautions s'impose.

2. Service Remises des chèques :

Dans le service remise j'ai pu assister à plusieurs opérations :

1. Remise de chèques sur place : **P**our les chèques tirés sur les confrères (autres banques de la même ville), la pratique conduit à appliquer une date de valeur postérieure à la date de remise de 2 jours pour les chèques « sur place » (j+2) sur le carnet de « remise sur place », l'opérateur inscrit le code de l'agence, la date, le N° de compte, la date de valeur, le N° de chèque, nom du tireur, banque tirée, le montant en chiffres et en lettres et la signature de l'opérateur.

2. La remise de chèques sur BP : **C**'est-à-dire les chèques tirés sur la même agence ou sur d'autres agences de la BPR, la date de valeur dans ce cas et j+1.

3. La remise de chèques hors place : **I**l s'agit des chèques tirés sur les banques d'autres villes, la date de valeur et de j+2 dans ce cas.



4. La présentation en chambre de compensation : **C**ompte tenu du nombre important de chèques remis par la clientèle, payable dans différentes banques et dans diverses villes, la profession a organisé sur les principales places, des chambres de

compensation où les banques se réunissent quotidiennement pour échanger entre elles les valeurs (chèques, effets) ; chaque banque fera ainsi le compte de ce que lui est dû par chacun de ses confrères et de ce qu'elle leur doit : les règlements se feront par différence entre ces montants, sur les comptes ouverts auprès de Bank Al Maghreb par les participants.

3. Services Clientèle et produits bancaires :

Au sein de ce service qui m'a paru le plus intéressant parmi tous les postes que j'ai assisté, j'ai pu effectuer plusieurs et différentes tâches :

1. Ouverture de comptes bancaires pour les clients désirant de déposer leurs fonds.
2. Etablissement des contrats al Injad Chaabi conclu au moment de l'ouverture du compte.
3. Simulation des crédits pour les gens désirant l'obtention d'un prêt soit immobilier soit à la consommation.
4. Renouvellement des DAT (dépôts à terme)
5. Délivrance des cartes guichets.
6. Délivrance des carnets de chèque
7. Classement des carnets de chèque

Non seulement j'ai effectué des tâches de responsabilité comme celles exercées par les employés de la banque mais j'ai aussi effectué des tâches périphériques mais intéressantes en même temps.

1. Scannage des spécimens de signature des clients dans un logiciel conçu spécialement pour cette tâche, pour permettre aux agents de vérifier à chaque opération la conformité de la signature avec celle qui a été déposée sur le spécimen lors de l'ouverture de son compte.
2. Change des devises en dirhams à l'aide du GAB incorporant un système de change automatique.
3. Traitement et envoi de convocations aux clients ayant dépassé la date limite de récupération de leurs cartes.
4. Destruction des cartes expirées et envoi des cartes oblitérées à la BPR.

5. Remises des cartes capturées par le guichet et non expirées, aux clients.
6. Envoi de documents par Fax aux différentes agences et succursales de la banque populaire du royaume.
7. Comptages de l'argent et alimentation de GAB.

B. Les apports du stage :

Mon stage au sein de la banque populaire a été très bénéfique et instructif. Au cours de ces quatre semaines, j'ai ainsi pu observer et participer, au fonctionnement quotidien d'une agence bancaire.

Au-delà, de l'activité de chacun des services, j'ai pu constater les relations humaines entre les différents employés de la banque, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux ; ainsi j'ai pu ressentir l'importance des relations humaines au sein de l'entreprise et même celles nouées avec les clients par ce qu'une bonne relation induit une bonne réputation à l'organisme et aux employés de ce dernier.

En effet, l'atmosphère au sein de la banque était très chaleureuse. A titre d'exemple, j'ai constaté qu'un air familial régnait au sein de la banque, il y avait une absence des rapports de force entre dirigeant et subordonnés, et une présence de l'entraide entre les différents employés. D'un autre côté je me suis rendu compte de l'importance qu'on donnait au client en essayant de le satisfaire en mettant en œuvre tout ce qui était possible, ce qui le fidélise de plus en plus. A travers de cette convivialité, j'ai pu comprendre que l'activité d'une entreprise devient plus performante et plus rentable dans une atmosphère chaleureuse et bienveillante.

CONCLUSION

Il est évident que cette période de stage m'a permis d'accroître mes connaissances en matière de banque et d'acquérir de nouvelles techniques, par l'étude des opérations et l'utilisation des techniques, présentées au sein de l'agence El MASSIRA.

De même j'ai eu l'occasion de rédiger mon premier rapport de stage, une expérience qui m'a permis de mieux connaître les enjeux du monde de l'emploi.

Une ambiance professionnelle et décontractée a caractérisé le déroulement de cette période de stage qui, par une participation forte et générale aux opérations, m'a facilement favorisé la cohésion avec le personnel de la banque.

Ce stage m'a également permis de rencontrer des gens de différentes disciplines, et de nouer des contacts avec des personnes de mon domaine, et surtout de faire la différence entre les études théoriques et les réalités du terrain qui est le monde de l'emploi, tout en étant à jour avec l'information.

Dans ce modeste mémoire j'ai essayé de regrouper toutes les tâches que j'ai effectuées durant un mois de stage au sien de la banque Populaire a LAAYOUNE.

En fin, je dirai que la théorie .

