

REMERCIEMENTS

Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de ce stage, et même à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.

Aussi, je remercie Mr..... le directeur de l'agence où j'ai passé mon stage qui m'a formé et accompagné tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie. De même, je remercie toutes l'équipes pour les conseils qu'ils ont pu me prodiguer au cours de ce mois.

Mes remerciements vont également à toutes les personnes qui m'ont aidé de près ou de loin à accomplir ce travail.

Merci

SOMMAIRE

<u>Introduction</u>	5
<u>Présentation d'Attijariwafa Bank</u>	6
a) Historique	6
b) Fiche Technique	8
c) Actionnariat	10
<u>Description des services et opérations bancaires de l'agence</u>	15
a) L'organigramme de l'agence	15
b) Description des taches	15
<u>l'ouverture d'un compte</u>	16
a) demande d'ouverture d'un compte	16
b) les comptes en banque	17
c) les conditions d'ouverture d'un compte	18
d) les formalités d'ouverture d'un compte	18
e) la demande d'un chéquier, carnet, ou carte guichet	19
<u>Les principales activités d'une caisse</u>	19
a) Ouverture de caisse	19
b) Le versement	19
c) les instruments de paiement	24
▪ la monnaie	24
▪ le cheque	25
▪ les cartes monétiques	26

RAPPORT DE STAGE

d) Arrêts de caisse	26
e) Le change	27
—	
—	
<u>Travaux effectués</u>	<u>28</u>
<u>Conclusion</u>	<u>30</u>
-	
<u>Bibliographie</u>	<u>33</u>

INTRODUCTION

Le monde se transforme, le Maroc évolue, le développement de l'économie s'accélère, les préoccupations se diversifient, le système financier vit d'importantes mutations par rapport aux fluctuations des marchés des capitaux.

Cependant, l'ouverture de notre royaume sur le marché international, la libéralisation des opérations bancaires et la mise à niveau des entreprises marocaines, ... sont tous des facteurs qui rendent l'utilisation des techniques de financement des opérations à l'international une action habituelle et réelle.

Toute théorie doit se tisser avec une pratique, pour qu'elle soit juste, convaincante et efficace en même temps. Pour cela il nous a fallu après deux ans de formation, un stage pour vivre l'ambiance, le stress et la prise de responsabilité dans le monde des entreprises et des sociétés où il n'y a que de la pratique et de savoir-faire.

Alors je me suis décidé pour la banque « ATTIJARIWafa BANK », comme étant le leader établissements financiers au niveau du royaume et au niveau maghrébin.

Dans mon présent rapport j'ai essayé d'aborder le fonctionnement et les fonctions structurelles de la banque, les tâches de chaque service au sein de l'agence et les travaux que j'ai réalisés.

PRESENTATION D'ATTIJARIWAFABANK

HISTORIQUE

ATTIJARIWAFABANK : un nom, deux histoires

1. Banque Commerciale du Maroc

- BCM née en 1911 à travers l'implantation de la banque transatlantique.
- En 1972, la BCM s'engage dans une nouvelle phase de croissance, et dès le début des années 80 elle était au premier rang des banques privées du pays.
- En 1988 et 1989, le groupe ONA et Banco central deviennent respectivement les 2 actionnaires de référence de la BCM.
- La décennie 90 : création de filiales spécialisées: «banques d'affaires » et activités para bancaires.
- Janvier 2003: nouvelle stratégie; création d'un champion national de la banque et de la finance



2. WAFABANK

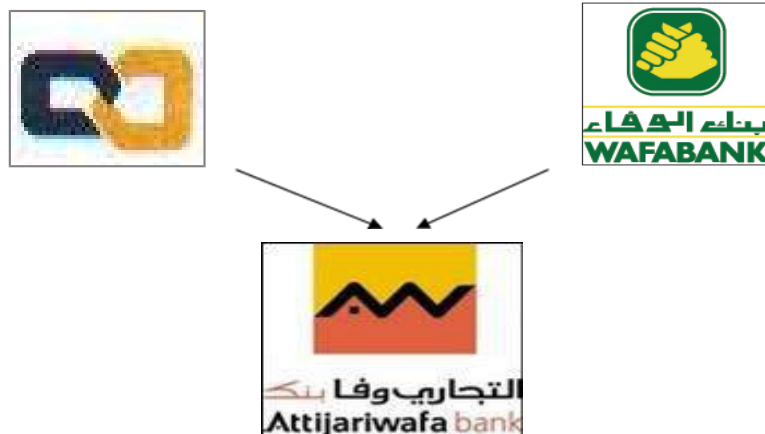
- En 1904, sa création sous le nom de « Compagnie Algérienne de crédit et de Banque ».
- En 1959, elle constitue la 1^{ère} banque du pays en terme de réseau.
- En 1968, Prise de contrôle de la CMCB par un important groupe privé marocain.

- A partir de la fin des années 70, la banque s'engage dans une nouvelle dynamique pour son développement, change de dénomination sociale et devint WAFABANK.
- Dès le début des années 90, WAFABANK adopte une approche par segment de clientèle, et crée plusieurs filiales spécialisées.



3. Rapprochement BCM-Wafabank : Attijariwafa Bank

- Attijariwafa Bank est le nom retenu pour la nouvelle banque née du rapprochement entre la Banque Commerciale du Maroc et Wafabank.
- Cette fusion absorption, intervenue le 24 novembre 2003 pour un montant de 2.081 milliards de dhs, a permis à la Banque Commerciale du Maroc de contrôler 36,4% du capital et 47,7% des droits de vote de Wafabank ainsi que 70,5% du capital de Wafa Assurance



FICHE TECHNIQUE

<u>Raison sociale</u>	: Banque « Attijariwafa Bank »
<u>Siège social</u>	: 2, Bd Moulay Youssef, Casablanca 20000
<u>Forme juridique</u>	: <u>Société</u> anonyme
<u>Capital</u>	: 1.929.959.600
<u>C.N.S.S</u>	: 92774
<u>Registre de commerce</u>	: R.C.333
<u>N°Identifiant Fiscale</u>	: 01085221
<u>B.P</u>	: 11141
<u>Tél</u>	: 022 22 41 69 / 022 29 88 88
<u>Téléx</u>	: 22 863 / 22 864
<u>Dates clés</u>	: * <u>1911</u> : Création de la BCM * <u>2005</u> : Fusion entre la BCM et Wafabank
<u>Filiales</u>	: <u>Wafa Assurance</u> Wafasalaf Wafa Immobilier Wafa Gestion Wafabail Attijari Factoring
<u>Effectif</u>	: 8200 collaborateurs
<u>Site Web</u>	: www.attijariwafabank.com

Maintenant Attijariwafa Bank est le Premier groupe bancaire et financier du Maghreb et huitième au niveau africain, elle bénéficie d'une assise financière solide, d'un capital de savoir-faire diversifié et d'outils d'expertise modernes, qui le positionnent aujourd'hui en acteur clé du développement économique marocain.

Une mission qu'Attijariwafa Bank relève avec dynamisme et volontarisme, en se fixant un double objectif : situer ses performances aux meilleurs standards internationaux et s'inscrire dans une perspective de rayonnement dans l'espace euro-méditerranéen et de compétition internationale.

Cet engagement lui recouvre une vision des marchés plus large que l'espace national, implique la construction d'un modèle duplicable hors des frontières dans les métiers de la banque et des services financiers, et vecteur du développement économique au niveau régional.

Ainsi, dans le cadre d'un consortium constitué avec Grupo Santander, Attijariwafa Bank a acquis, en 2005, 53,54 % du capital de la Banque du Sud en Tunisie. Cette opération vise à promouvoir les flux commerciaux et d'investissements entre la Tunisie et le Maroc, mais également avec l'Espagne, tout en ambitionnant de positionner la Banque du Sud en tant que banque de référence sur son marché.

Attijariwafa Bank a, en parallèle, posé les jalons de son implantation au Sénégal avec l'ouverture de ses premières agences à la fin du premier semestre 2006. Cette filiale sénégalaise viendra enrichir l'offre locale, en matière de produits bancaires et financiers, et s'investira auprès des opérateurs au Maroc et au Sénégal, afin d'optimiser et de renforcer la coopération économique entre les deux pays.

En Asie, Attijariwafa Bank a créé, en partenariat avec Calyon, un desk corporate à Shanghai afin d'accompagner et d'appuyer ses clients dans les transactions qu'ils effectuent avec la Chine.

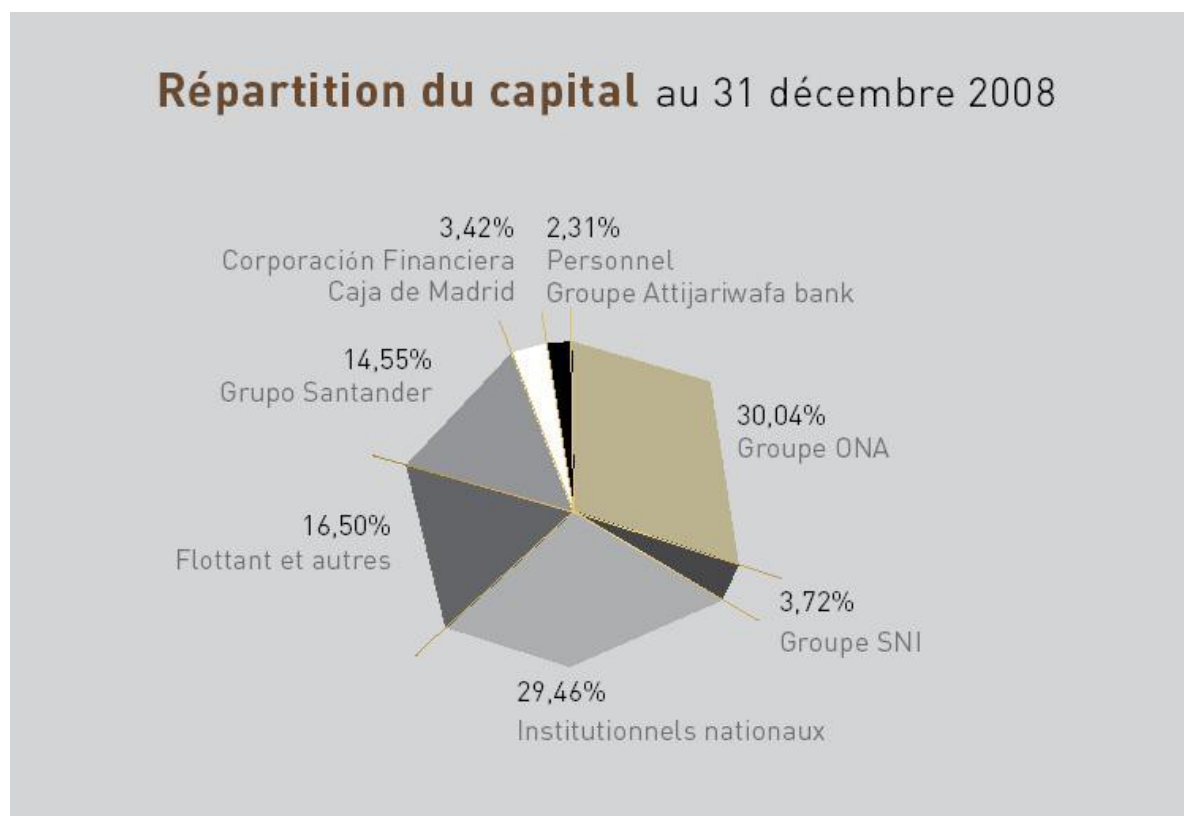
Au niveau européen, le groupe a mis en place une filiale bancaire basée à Paris, « Attijariwafa Bank Europe », lui permettant de déployer ses activités dans l'ensemble des pays de l'Union Européenne. À travers ce dispositif Attijariwafa Bank entend se positionner comme banque de référence pour les marocains résidents à l'étranger.

Attijariwafa Bank en chiffres

- plus de **550** agences au Maroc
- près de **35** points de vente à l'étranger
- plus de **8200** collaborateurs
- plus d' **1,5 million** de clients

ACTIONNARIAT

Attijariwafa Bank compte parmi ses actionnaires de référence des entreprises d'envergure internationale, avec lesquelles elle développe des synergies multiples, notamment en termes d'expertise et de création de valeur :



- Actionnaire de référence et premier groupe privé marocain, [le groupe ONA](#) opère dans plusieurs secteurs d'activité, notamment les mines & matériaux de construction, l'agroalimentaire, la distribution et les activités financières, et bénéficie d'alliances avec des multinationales telles que Danone, Auchan ou encore Lafarge ;
- Second actionnaire de référence d'Attijariwafa Bank et première capitalisation boursière bancaire au niveau européen, [Grupo Santander](#) jouit d'une forte présence en Amérique Latine et détient des participations dans plusieurs groupes industriels internationaux ;
- Groupe bancaire de dimension mondiale, [Crédit Agricole SA](#) est également présent dans le capital d'Attijariwafa Bank avec laquelle il développe une stratégie de partenariat multi-métiers notamment dans le crédit à la consommation à travers Sofrino et dans la gestion d'actifs via Crédit Agricole Assent Management. Ce partenariat se traduit également par les multiples synergies développées autour du Crédit du Maroc, filiale marocaine du Crédit Agricole SA dans laquelle Attijariwafa Bank détient une part de 35 %.

CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ATTIJARIWAFABANK

Membres	Fonction
M. Abdelaziz ALAMI	Président d'honneur
M. Mohammed EL KETTANI	Président Directeur Général
M. Antonio ESCAMEZ TORRES	Vice président
M. Mounir EL MAJIDI	Représentant SIGER
M. Hassan BOUHEMOU	Représentant la SNI
M. Abed YACOUBI SOUSSANE	Administrateur
M. José REIG	Administrateur
M. Javier HIDALGO BLAZQUEZ	Administrateur
M. Manuel VARELA	Représentant Grupo Santander
M. Matias AMAT ROCA	Représentant Corporacion Financiera Caja de Madrid
M. Hassan OURIAGLI	Représentant F3I
M. Henri MOULARD	Administrateur
M ^{me} Wafaâ GUESSOUS	Secrétaire

L'ORGANISATION D'ATTIJARIWAFABANK

Attijariwafa Bank veille à respecter les meilleures pratiques en matière de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées. Dès mars 2003, trois Comités (Comité stratégique, Comité des Rémunérations, Comité des Risques et des Comptes) ont été institués. Ces comités ont été étoffés en septembre 2006 par un Comité des Grands Risques. De même que le fonctionnement du Conseil d'Administration et des Comités est régi par un règlement intérieur. Une charte de l'administrateur regroupe par ailleurs les règles déontologiques applicables aux membres du Conseil d'administration.

Attijariwafa Bank a adopté le 13 septembre 2006 un nouveau mode de gouvernance pour l'adapter à la nouvelle dimension acquise par le groupe et à l'ampleur de son projet de développement.

Le dispositif des comités issus du Conseil d'administration a été réorganisé dans le sens d'un pilotage stratégique et d'une supervision globale du groupe conduits de façon plus permanente entre le management et les actionnaires.

Une nouvelle organisation a été mise en place afin d'optimiser l'efficacité opérationnelle du groupe et de renforcer les synergies entre les différents domaines d'activité :

1. [Comités issus du Conseil d'administration](#)
2. [Fonctions relevant directement de la présidence](#)
3. [Pôles opérationnels](#)
4. [Comités internes de gestion et de contrôle](#)

1. Comités issus du Conseil d'administration

Quatre comités spécialisés composés d'administrateurs ont pour mission d'instruire les affaires entrant dans leurs attributions et soumettent au Conseil d'administration leurs avis et propositions.

Comité Stratégique

Présidé par le président directeur général, ce comité est désormais centré sur le suivi des réalisations et des questions importantes relevant du développement stratégique du groupe.

Comité des Grands Risques

Présidé par le président directeur général, ce comité examine et autorise les opérations importantes qui engagent le groupe (crédits, recouvrement, investissements, achats,...) au-delà d'un certain seuil.

Comité d'Audit et des Comptes

Composé d'administrateurs non-dirigeants conformément aux pratiques en vigueur, ce comité continue d'assurer le suivi des domaines liés à la maîtrise des risques, à l'audit, au contrôle interne, à l'information comptable et à la conformité.

Comité des Nominations et des Rémunérations

Il propose au conseil d'administration la nomination et la rémunération des mandataires sociaux, des membres du comité de direction générale et du comité exécutif, ainsi que des dirigeants des principales filiales.

2. Fonctions relevant directement du président-directeur général

- La fonction « **Capital Humain** » qui regroupe les entités de « Développement des RH » et « Gestion des RH ».
- La fonction « **Risques** » qui réunit la Gestion Globale des Risques et le Recouvrement Groupe.
- Le pôle « **Finance, Transformation & Opérations** » regroupant les fonctions ayant trait à l'étude et l'acquisition des moyens technologiques et financiers de la banque de demain, ainsi qu'à la conduite des projets de développement nationaux et internationaux sur lesquels le groupe peut envisager son déploiement.

- Ce pôle englobe également les structures dédiées à la recherche de la performance, notamment par l'industrialisation des opérations et l'optimisation

des coûts, à savoir les Systèmes d'Information Groupe et les Services et Traitements Clientèles;

- Le pôle « **Secrétariat Général** » dont les missions recouvrent la Logistique et Achats Groupe, la Qualité Groupe, la Communication Institutionnelle et RP, la Communication Interne Groupe, le Conseil Juridique et les Fondations.

3. Pôles opérationnels

La nouvelle configuration adoptée permet au groupe d'optimiser sa performance opérationnelle par une plus grande proximité du marché. Les domaines d'action sont désormais organisés autour de 4 pôles opérationnels :

- Un pôle « **Banque de Proximité** » réunissant la Banque des Particuliers et Professionnels et la Banque des Marocains sans Frontière.
- Un pôle « **Banque de Financement et de l'Entreprise** » avec une distinction entre les entités dédiées à la PME, réunies au sein de la Banque de l'Entreprise, et celles spécifiques à la Grande Entreprise et à la clientèle «Corporate » regroupées au sein de la Banque de Financement.
- Un pôle « **Filiales Financières** » qui a en charge le développement des filiales spécialisées du groupe ainsi que de l'ensemble des implantations à l'international. Une véritable structure de pilotage et de contrôle dédiée aux implantations à l'international est ainsi créée, eu égard aux développements en cours et aux ambitions affichées par notre groupe en matière d'expansion internationale.
- Un pôle « **Banque des Marchés et d'Investissement** » regroupant les activités de banque d'affaires et d'investissement du fait de la perspective de développement de ces activités.

4. Comités internes de gestion et de contrôle

Le « Comité de Direction Générale », qui réunit mensuellement les responsables de pôles sous la présidence du président-directeur général, sera appelé à permettre une vue synthétique des activités opérationnelles dans les différents secteurs, à assurer le pilotage des grands projets stratégiques et à préparer les questions à soumettre au conseil d'administration, dans une démarche collégiale ;

Le « Comité Exécutif », présidé également par le président directeur général, assure la gestion opérationnelle et administrative du groupe. D'une périodicité hebdomadaire, le Comité Exécutif sera composé des membres de la Direction Générale et des responsables des principaux domaines d'activité ;

Le « Comité de groupe », réunit les cadres dirigeants. Il a une mission d'échange et d'information.

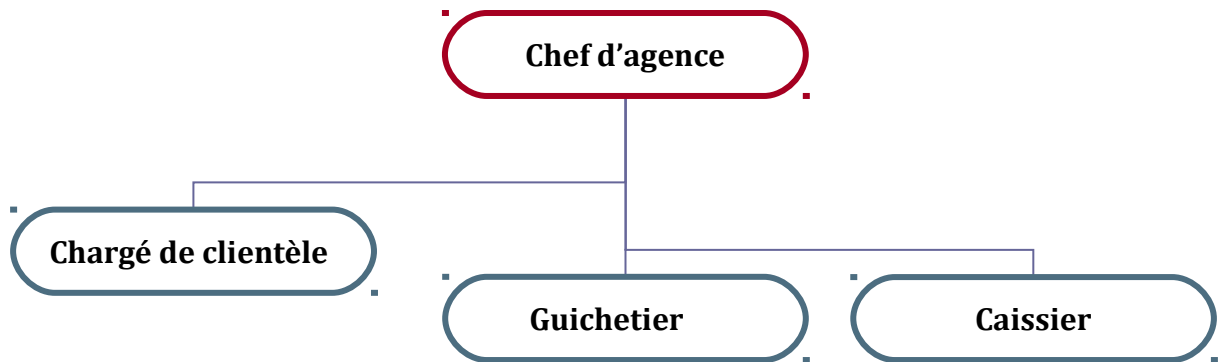
Des comités interne de gestion et de contrôle, consacrés au suivi des principales grandes fonctions de la banque, complète le dispositif dans le sens du respect du principe de collégialité des décisions : comité de crédit, comité d'audit et de contrôle

RAPPORT DE STAGE

interne...

DESCRIPTION DES SERVICES ET OPERATIONS BANCAIRES DE L'AGENCE

L'organigramme de l'agence :



DISCRIPTION DES TACHES :

A l'issu de l'organigramme, les tâches de l'agence se présente ainsi:

❖ **Directeur De L'agence**

Au sommet de l'organigramme il présente l'agence au prés des clients, il est charger de la supervision des opérations au niveau de l'agence, l'animation commerciale la réalisation des objectifs assigné à l'agence le développement de fonds de commerce de l'agence et le contrôle de l'agence.

❖ **Chargés De Clientèle**

La fonction du chargé de clientèle se résume en trois parties :

- Réaliser des objectifs commerciaux;
- Conquête;
- Commercialisation des produits de la banque;
- Assurer l'intérim du directeur d'agence.

RAPPORT DE STAGE

❖ **Chargé De Compte (Guichetier)**

Les principales fonctions du guichetier sont:

- Accueil de la clientèle;
- Opérations de la caisse;
- Les opérations de portefeuille (remise chèque sur place et hors place);
- Classement des pièces comptables ;
- Transmission des demandes d'information émanant de la clientèle vers d'autres postes.
- Edition des pièces comptables.
- Arrêté et clôture des journées avec le caissier.
- Sauvegarde des opérations de la journée et la transmission de la journée au siège...etc.

❖ **Chargé De Compte (Caissier)**

- Réception d'espèces;
- Règlement des chèques;
- Arrêté de la caisse en dirhams et en devise;
- Contrôle des sommes reçues des clients ;
- Suivi du plafond d'encaisse...etc

I. L'OUVERTURE D'UN COMPTE

L'ouverture d'un compte est un acte important qui constitue l'entrée en relation de la banque avec son futur client .A cette l'occasion, la banque doit veiller à rassembler tous les éléments permettant une bonne connaissance du client.

A. DEMARCHE D'OUVERTURE D'UN COMPTE

1. *pour les majeurs* :

L'âge de la majorité pour chaque individu est fixé par sa loi nationale.

La majorité des marocains musulmans des deux sexes est fixée à 18 années grégoriennes révolues. Toute personne majeure sur laquelle la banque ne détient pas de renseignements défavorables peut, sùr justification de son identité par la présentation de la ou des pièces visées ci-dessus, obtenir l'ouverture d'un compte, à condition toutefois qu'elle ne soit pas frappée d'incapacité.

2. Pour les commerçants :

Pour l'ouverture d'un compte courant au commerçant il convient d'exiger :

- la carte d'identité nationale
- un extrait d'inscription ou registre du commerce (modèle n°7) de date récente (moins de trois mois)
- le numéro d'identification fiscale

3. Pour les mineurs :

Est considérée comme mineure toute personne dont l'âge est compris entre la naissance et la majorité.

Durant cette période le mineur est placé sous tutelle légale, testamentaire ou dative.

B. LES COMPTES EN BANQUE

1- Les comptes courants :

Sont réservés aux commerçants appartenant à divers secteurs d'activités pour leurs opérations professionnelles.

2. les comptes chèques :

Sont ouverts aux personnes physiques ou morales pour leurs besoins personnels. Leurs soldes doivent toujours être créditeurs.

3. les comptes sur carnet :

Ils ne peuvent être ouverts qu'à des personnes physiques. Aussi, c'est un compte rémunéré, ses taux d'intérêts sont fixes par banque populaire. Le montant déposé ne doit pas dépasser la somme de 300.000,00 dirhams, alors que le montant de chaque opération de versement ainsi que leurs soldes ne peuvent être inférieures à 100 dirhams, sauf en cas de clôture de compte.

C. LES CONDITIONS D'OUVERTURE DE COMPTE :

1- les conditions générales d'ouverture d'un compte :

Le client doit être majeur et de bonne moralité ; après cette image de marque l'ouverture du compte est reliée à un versement initial ou à la domiciliation du salaire. Aussi, il existe une chance pour les aveugles et les analphabètes. Seulement, pour les premiers, il faut la présence d'une tierce personne avec lui pour l'ouverture du compte et les différentes opérations de retrait ; et pour les seconds il faut savoir signer

2. les conditions relatives à l'identité :

Avant d'ouvrir un compte, il faut s'assurer de l'identité du client qui varie selon la fonction des personnes concernées : physique ou morale.

- ✚ Personnes physiques : leur identité est déterminé par la carte d'identité nationale ou le passeport. Mais actuellement, la C. I .N est obligatoire.

Les commerçants sont tenus de présenter en plus un extrait de registre de commerce et la patente ; les étrangers doivent présenter une carte de séjour valide.

- ✚ Personnes morales : Chaque société a des pièces à produire pour l'ouverture de comptes.

D. LES FORMALITES D'OUVERTURE DE COMPTE

1. le carton de spécimen de signature :

Il porte l'identification du client ainsi que les modèles de signature qui sont une base de contrôle pour les retraits, cette signature peut être conjointe comme le cas des associés titulaires d'un seul compte, il faut la présence de la signature de tous les associés, ou une réciproque d'un seul associé.

2. la demande d'ouverture d'un compte :

La demande est sous forme d'un imprimé à remplir ; dans certain cas, cette demande présente des particularités comme :

- ✚ La demande des D .A. T sont sous forme d'un contrat signer par le client qui doit respecter le contenu du contrat.
- ✚ Les comptes courants comprenant un signe commercial.

Cet imprimé indique quatre gestions :

- Gestion des personnes
- Gestion des personnes physiques
- Gestion des adresses
- Gestion de compte

E. LA DEMANDE D'UN CHEQUIER, CARNET OU CARTE GUICHET

1. Le chéquier :

Dés l'ouverture d'un compte, la demande du chéquier se présente sous forme d'un reçu à remplir, ce dernier indique le numéro de compte, l'intitulé, l'adresse et la signature.

Les banques délivrent de différentes formules de chèquiers, comme 10 pages de chèques pour la délivrance du premier carnet. Les autres formules sont de (10-20-40 chèques), cela dépend de la fonction de la nature du compte.

2. La demande du carnet :

Cette demande est immédiate, il suffit de remplir le carnet dès que le client a l'envie d'avoir un compte sur carnet.

3. La demande de la carte guichet :

Il suffit de faire la demande à son agence et remplir l'imprimé prévu à cet effet, le client recevra son code confidentiel à l'adresse indiquée. Il faut présentation du code pour recevoir sa carte.

II. LES PRINCIPALES ACTIVITES D'UNE CAISSE

A. OUVERTURE DE CAISSE

Au début de chaque journée, le guichetier ouvre la caisse par la transaction O .V. C (ouverture de caisse) et compare les billets et les pièces existant avec les montants figurés sur l'écran.

B. LE VERSEMENT :

Définition

Le versement (V. E. R), c'est l'action d'apporter l'espèce à une caisse par un client, pour son bien d'alimentation.

Ce versement peut être soit versé par le client lui-même ou par une tierce personne.

1) Guichets caisses :

Le versement espèce :

Ayant été une stagiaire, je n'avais pas le droit de m'occuper des opérations relatives au versement, vu la lourdeur de la responsabilité que supporte le caissier.

Cette opération consiste en un dépôt en espèce dans un compte déjà ouvert auprès de la banque. Le traitement de ce versement diffère selon le type de compte et son emplacement. On distingue donc entre deux cas de figure qui se présentent :

- ❖ **Pour un compte courant :** Le client se présente au guichet avec un bordereau de versement.

L'agent ou le guichetier confectionne le bordereau signé par le client et établit un reçu de versement en triples exemplaires et transmet les deux premières feuilles au caissier.

L'agent met le cachet accusé de réception ; sur les trois feuilles et donne le reçu original au client.

Donc l'agent n'a qu'à saisir le versement sur l'exemplaire 2/3 et conserver la 3ème pièce.

Cette opération va pouvoir créditer le compte client et débiter le compte caisse.

- ❖ **Pour un compte sur carnet :** Le client muni de son carnet se présente à la caisse pour faire un versement soit local soit déplacé.

La même procédure utilisée par le versement sur compte ordinaire est aussi valable pour le compte sur carnet.

Enfin, le guichetier inscrit le montant du versement sur le carnet et appose le cachet.

Retraits espèces :

- ❖ **Pour les comptes courants :**

Retrait sur place : le titulaire du compte ou une tierce personne effectue un prélèvement par chèque sur le compte domicilié à l'agence.

Retrait déplacé : c'est un retrait par le titulaire du compte dans une agence AWB autre que celle où est tenu le compte.

RAPPORT DE STAGE

❖ Pour les comptes carnet :

Retrait sur place compte sur carnet : c'est un prélèvement par chèque guichet effectué par le titulaire du compte ou son mandataire sur présentation du carnet au guichet d'une autre agence.

Pour les non-clients : Somme à disposition émise : c'est un versement espèces en faveur d'une tierce personne non cliente à l'agence.

🌀 Les virements :

L'ordre de virement est une opération comptable par laquelle on fait passer une somme d'un compte à un autre, dont le donneur d'ordre est débiteur et le bénéficiaire est créancier.

C'est le débit du compte du donneur d'ordre par le crédit du compte du bénéficiaire. Les virements peuvent être permanents ou ponctuels, simples ou multiples.

🌀 Certification du chèque :

C'est la garantie de l'existence d'une provision correspondante au montant du chèque durant la durée légale de présentation qui est de 20 jours. La provision va être restituée au compte du client une fois ce délai passé.

2) Service portefeuille :

Dans ce service on distingue 3 divisions :

Escompte chèques hors place : escompter des chèques dont le compte du bénéficiaire se trouve dans une agence hors place ou une banque confrère.

Remise d'effets à l'escompte : escompter des effets dont l'échéance n'est pas encore arrivé.

Les encaissements chèques et effets : encaisser les chèques et les effets en faveur des compte domiciliés à l'agence.

3) Service de l'arrière guichet :

Il existe dans ce service trois sous services :

🌀 L'encaissement :

Dans ce sous service on s'occupe du traitement des chèques et des effets remis à l'encaissement au service portefeuille. On y procède aux vérifications de conformité, à l'enregistrement dans la MAP informatique et au traitement des impayés.

🌀 L'escompte :

C'est une opération de crédit par laquelle le banquier met à la disposition d'un client le montant d'une remise d'effet avant son échéance, en contrepartie des agios qui sont calculés sur le nombre de jours s'écoulant entre d'une part la date de la remise du papier et d'autre part le jour effectif de l'échéance.

RAPPORT DE STAGE

Pour cela, la banque doit procéder au recouvrement des valeurs déplacées. Elle est tenue de remettre toutes les valeurs, chèques et effets, respectivement payables et domiciliées dans les places où elle n'est pas installée, à la banque tirée (pour les chèques) ou domiciliataire pour les effets.

Qui a droit à l'escompte?

→ Le professionnel et les sociétés qui détiennent des effets de commerce.

Quel montant peut-il être obtenu ?

→ Le plafond d'escompte décidé par le banquier varie d'un client à un autre selon la fréquence de ses encours.

A sa présentation au guichet, le client doit indiquer sur un document interne les informations suivantes :

- La remise d'effets hors place à l'escompte.
- Le numéro de son compte.
- L'échéance de l'effet.
- Le montant.
- La signature.
- Le numéro de compte du tiré.
- Le nom du tiré et sa domiciliation.

La compensation :

La compensation est une opération qui permet à la banque de récupérer ses chèques remis auprès des autres banques pour pouvoir procéder aux différentes opérations de traitement.

Compensation Inter Agences (CIA)

C'est un système instauré au sein d'ATTIJARIWAFI BANK qui permet la compensation entre les différentes agences d'AWB de la même place. Ce système permet une plus grande rapidité et une plus grande sécurité, en permettant au client de verser directement sur son compte les chèques tirés sur les autres agences AWB de Kouribga sans avoir à se déplacer à chaque agence.

Le responsable du guichet établit deux situations :

→ La situation arrivée concerne les valeurs reçues par compensation c'est à dire les chèques présentés dans d'autres agences AWB .

RAPPORT DE STAGE

→ La situation départ concerne les traitements des valeurs reçues durant la journée et qui sont envoyées à la CIA siège central où les valeurs seront échangées ce traitement consiste à :

- Classer les chèques reçus par agence.
- Calculer le total de l'ensemble des chèques réunis par rapport au total les bordereaux, le versement.
- Vérifier la correspondance du total des remises par rapport à celui des chèques.
- Remplir les languettes de compensation par code d'agence ou agrafant.
- Reporter sur la feuille de compensation (feuille de représentation).

Cette opération est devenue plus rapide depuis son informatisation .

Compensation Interbancaire

Il s'agit des chèques tirés sur AWB mais domicilié chez les confrères et dont le traitement s'opère par le canal de la compensation.

A la fin de la journée, le guichetier, met également à jour deux situations:

→ La situation arrivée en recevant par courrier les valeurs tirées sur les confrères reçues de la compensation, c'est à titre les chèques présentés dans d'autres banques mais domiciliaires à l'agence .

→ La situation départ concerne les chèques reçus durant la journée et qui sont envoyés au service central de compensation au niveau du siège à la chambre de compensation pour arriver aux banques domiciliaires.

Lors de cette dernière situation, l'agent responsable reçoit durant la journée les chèques domiciliés chez les confrères puis :

- S'assure de la correspondance entre le total des chèques et des remise clients.
- Envoie au service central de compensation au niveau du siège les chèques à compenser joints à une liaison.

Seul le traitement de la compensation des chèques hors place qui n'est toujours pas informatisé, et fait objet de transfert des chèques physiques.

RAPPORT DE STAGE

Constations des incidents de paiement :

A la réception des chèques par courrier (compensation) tirés par des clients de l'agence sur les confrères, l'agent responsable doit avant de débiter le client, s'assurer de la régularité des mentions obligatoires du chèque, ainsi que de l'existence de la provision.

En cas d'irrégularité il :

→ Agrafe les spécimens de rejet sur les chèques en mentionnant le motif du rejet qui peut être :

- Non-respect des mentions obligatoires du chèque.
- Insuffisance de provision.

→ Saisit sur un registre les informations suivantes :

- Le n° du chèque.
- Le n° du compte.
- Le montant.
- La banque de bénéficiaire.
- Le motif de rejet et la date de compensation.

→ Classe ensuite, les chèques par banque.

→ Etablit une fiche de regret pour chaque banque confrère, cette fiche de rejet se compose de trois exemplaires, l'originale est conservée au niveau de l'agence à titre de trace de l'opération. Quant aux deux autres, ils seront envoyés à la compensation.

Dans le cas d'une insuffisance de provision, une lettre d'injonction est éditée en deux exemplaires, l'un est envoyé au client et l'autre est gardé au niveau de l'agence .

C. LES INSTRUMENTS DE PAIEMENT

1. La monnaie :

La monnaie est un de paiement susceptible d'être immédiatement employé en vue d'effectuer des règlements.

On distingue trois sortes de monnaies :

La monnaie fiduciaire -La monnaie scripturale -La quasi-monnaie.

2. le chèque :

a. Définition :

Le chèque est un ordre écrit, adressé par le titulaire d'un compte à une banque d'avoir à payer à vue une somme déterminée au profit d'un tiers ou de lui-même. Il existe une analogie entre :

- Le tireur : celui qui ordonne le paiement par le débit de son compte
- Le tiré : la banque du titulaire du compte qui paie le chèque établi
- Le bénéficiaire : partie en faveur de laquelle le chèque est établi.

• les conditions de forme et de fond :

***Condition de forme** : Il doit mentionner :

- La dénomination de chèque doit être insérée dans le texte
- Le montant et la somme à payer sont inscrits en chiffres (coin droit) et en toutes lettres dans le libellé.
- Le nom du tiré
- L'indication du lieu ou le paiement doit être effectué ainsi que la date
- La signature

Si l'une de ces mentions ci-dessous ne figure pas, le chèque n'est pas validé.

***Conditions de fond** :

Il faut d'abord s'assurer de la signature, ainsi que de la provision correspondante au montant indiqué sur le chèque.

b. Paiement sur caisse :

En premier lieu, le guichetier procède à 'la toilette du chèque' tout en vérifiant :

- ✓ Le lieu de paiement du chèque ;
- ✓ l'existence de la signature du tireur
- ✓ La conformité entre le montant en chiffres et en lettres ;
- ✓ L'existence du lieu et la date d'émission du chèque (il ne faut pas qu'elle dépasse un an et huit jours.)

c. Paiement du chèque déplacé :

Il existe deux cas :

*Paiement du chèque entre deux agences de la même banque AWB régionale et entre une agence et son siège

*Paiement du chèque déplacé entre deux agences d'AWB.

d. Retrait au guichet :

Les gens qui n'ont pas de chéquier peuvent retirer de l'argent grâce à un chèque guichet que le manipulateur leur fait signer.

La présence de la carte d'identité nationale et le visa du chef de caisse sont obligatoires.

3. Les cartes monétiques :

Ce sont des cartes réservées aux clients d'ATTIJARIWAFI BANK pour retirer de l'argent de leur propre compte, en cas de déplacement ou de clôture de la caisse.

D. ARRET DE CAISSE

Pour les opérations de divers et opérations de caisse :

- Edition des avis de divers et leurs classement (ou avis débit crédits)
- Classement des avis de caisse et le calcul
 - débits (les chèques de retrait, bordereau d'achat devises...)
 - crédits (les bordereaux versement espèce)

Pour la compensation

- Edition des avis de compensation
- Travaux de calcul pour comparer la balance générale du système avec les pièces:
 - pour divers : débits = crédits
 - pour la caisse et compensation le montant calculé doit être égale au montant indiqué sur la balance générale sur le système.

Ensuite,

- Classement des pièces dans des enveloppes (caisse, double caisse, divers, double divers, compensation, double compensation)
- Clôture de la journée sur système
- Transfert de la journée sur système
- Transmission manuelle de la journée.

Pour les arrêter physique de la caisse:

Consiste de compter l'existant de la caisse et le vérifier avec le solde du compte caisse existant.

C. LE CHANGE

Le change est l'opération d'achat ou de vente de devises contre la monnaie nationale (le dirham).

Avec une machine, on observe le billet pour savoir s'il est falsifié ; si c'est le cas ; la machine reflète une lumière violette.

Après vérification, on multiplie le montant de la devise par le cours appliqué

TRAVAUX EFFECTUES

1. Au service « GUICHET » :

- Réception du courrier.
- Réception des chèques et des effets de la clientèle.
- Classification des chèques par domiciliation (chèque sur place, chèque hors place) :
 - * Pour les **Sur place**, la saisie est sur système.
 - * Pour les **Hors place**, la saisie est manuelle sur des bordereaux.
- Réception des chèques et des effets impayés, et les remettre aux clients concernés.
- Gestion des cartons de spécimen de signature.
- Gestion des chéquiers et des cartes guichets.
- Établissement de "bordereau de saisie" sur Excel pour déclaration des incidents de paiement des clients.
- Réception des ordres de virement de la clientèle.
- Remplissage des bordereaux des "ordre de virement".

2. Au service « Caisse » :

- Réception client et demande de renseignements :
 - * **Montant**
 - * **Devise**
 - * **identité**
- Changement de cours (tableau de change) chaque matinée.
- Comptabiliser les opérations de caisse chaque journée.

3. Au service « clientèle » :

RAPPORT DE STAGE

- Réception des clients qui s'adressent à la banque pour la première fois pour l'ouverture du compte.
- Publier les produits de la banque au client venant d'ouvrir son compte (les différents produits de la banque sont mentionnés en annexes).
- Établissement des fiches de l'ouverture de compte :
 - * Compte rendu de l'entretien avec le client.
 - * Carton de signature.
 - * Les packs (produits) choisis par les clients.
- Classement des dossiers d'ouverture de compte.

CONCLUSION

L'aube du 21^{ème} siècle, aucune entreprise qui se veut être moderne et performante n'ignore l'importance du client, c'est ainsi que pour reprendre la formule de la pyramide renversée désormais célèbre : " le personnage le plus important d'une entreprise reste le client, bien avant le directeur général ", ou comme ils ont dit " le client est un Roi ".

A coté de l'importance accordée aux clients, les entreprises, et pour relever le défi d'un environnement en mutation caractérisé par l'acharnement de la concurrence, adoptent de plus en plus de nouvelles stratégies pour se différencier, et se voient par conséquent en changement permanent.

Donc chaque entreprise est perfectionniste et doit fournir beaucoup d'efforts et surtout d'innovation.

Ceci dit, le stage qu'on a effectué au sein de la banque « ATTIJARIWAFABANK » agence....., nous a permis de nous initier à la réalité quotidienne de l'entreprise bancaire, de découvrir le sens de l'organisation qu'impose l'application administrative ainsi que la confrontation des savoirs théoriques appris, à la pratique professionnelle.

Nous tenons aussi à préciser que le stage a développé de plus notre sens de communication puisque j'étais amené dans plusieurs circonstances à avoir des contacts directs avec les clients et c'était un surplus pour notre expérience.

Ce premier passage a été pour moi, instructif et fructueux sur tous les niveaux, malgré les circonstances qu'on a rencontrées au début.

QUELQUES DEFINITIONS

- ❖ On différencie les chèques essentiellement par rapport à leurs lieux de paiement (domiciliation) et en fonction de certaines de leurs caractéristiques.
 - ✓ Chèque « AWB SUR PLACE » : désigne les chèques BCM payables sur l'agence indiquée sur le chèque lui-même.
 - ✓ Chèque « SUR place » : désigne les chèques sur les banques confrères (BMCE, BMCI, BP...) payables sur le centre indiqué sur le chèque lui-même.
 - ✓ Chèque « HORS PLACE » : désigne les chèques AWB et les chèques confrères payables en dehors du centre où les remises sont effectuées.

- ❖ On doit aussi relever à qui est payable le chèque. Différents cas de figure se présentent à nous :
 - ✓ Le chèque est payable « au porteur » ou « sans indication »
 - ✓ Le chèque est payable à l'ordre d'une personne physique ou morale dénommée clairement.

- ❖ On distingue aussi :
 - ✓ *CHÈQUE* comportant la mention *NON ENDOSSABLE* ; cela signifie que le chèque ne peut être payé qu'au bénéficiaire lui-même.
 - ✓ *CHÈQUE BARRÉ* : Le chèque ne peut être encaissé en espèces, le paiement doit nécessairement transiter par le biais d'un compte bancaire.
 - ✓ *CHÈQUE DE BANQUE* : émis par une banque en faveur d'une personne physique ou morale.
 - ✓ *CHÈQUE GUICHET* : chèque de dépannage mis à la disposition exclusive de la clientèle de l'agence.

RAPPORT DE STAGE

- **Endossement** : Moyen juridique de transmission de la propriété d'une valeur (chèque ou effet).
- **Escompte** : l'escompte est l'opération de crédit par laquelle le banquier met à la disposition d'un client le montant d'une remise d'effets sans attendre leur échéance.
- **Compensation** : Valeurs (chèques ou effets) échangées entre les banques de la place par le canal de la chambre ou lieu de compensation.
- **Places bancables** : Localités où Bank Al Maghreb est installée.
- **Places non bancables** : Localités où Bank Al Maghreb n'est pas installée.
- **Client remettant** : Personne physique ou morale titulaire d'un compte auprès d'un établissement remettant qui présente à celui-ci un chèque pour encaissement.
- **Client tireur** : Emetteur du chèque.
- **Banque remettante** : Etablissement bancaire qui tient le compte du client remettant du chèque et qui est chargé d'assurer le recouvrement de la valeur.
- **Banque tirée** : Etablissement bancaire qui tient le compte du tireur du chèque et qui est chargé du règlement du chèque.
- **SIMT** : Système Interbancaire Marocain de Télécompensation, centre unique de traitement électronique via lequel s'opèrent toutes les opérations de compensation et de règlement des moyens de paiement (chèques, virements, prélèvements et effets de commerce).
- **Host** : Système d'information central d'Attijariwafa Bank
- **Pro check** : Prestataire en charge du traitement des chèques au central à Casa
- **PCM** : Portefeuille Central du Maroc, Prestataire en charge du traitement des effets de commerce.
- **CTR** : Centre de Traitement régional pour compensation des chèques.

BIBLIOGRAPHIE

- ✓ Manuel de la polyvalence de « Ex-BCM »
- ✓ Les fascicules de « Ex BCM » :
 - Opération de Caisse
 - Le Portefeuille Maroc en agence

Webographie :

- ✓ www.attijariwafabank.com
- ✓ www.oc.gov.ma
- ✓ www.maroc-hebdo.press.ma « l'initiative d'Attijariwafa Bank sur les date de valeur divise le secteur »