

Rapport de stage à la BMCE Bank (Centre d'Affaire Fès)

[sommaire](#)
[suivant](#)

par Yassine GUAMHA

HEC Fes -

Traductions: Original: [fr](#) Source:

Ecoles Des Hautes Etudes 2^{ème} année

Commerciale commerce

HEC



Rapport de stage effectué à la BMCE

BANK

(Centre D'affaire Fès)



Réalisé par : Mois : Juillet 2007

GUAMHA Yassine

Année Universitaire

2006/2007

IDENTIFICATION DU STAGIAIRE



Rapport de stage

NOM : GHAZOUAN

PRENOM : HANAN

DATE ET LIEU DE NAISSANCE : 09 / 01 / 1984 à TANGER

NIVEAU SCOLAIRE :

- **BAC. SC.EXPERIMENTALES**
- **1^{ERE} ANNEE SC.ECONOMIQUES.**
- **1^{ERE} ANNEE A I.T.A.IBN MARHAL DE TANGER.**

..

NOM : GUAMHA

PRENOM : Yassine

DATE ET LIEU DE NAISSANCE : 01 / 01 / 1986 à Fès

ADRESSE : 47, Lots Salam Bourkaiz, Fès

SITUATION FAMILIALE : Célibataire

NATIONALITE : Marocaine

TELEPHONE « GSM » : 064.51.80.78

NIVEAU D'ETUDE : 2^{ème} Année « Commerce »

LIEU DE FORMATION : HEC, Fès

PERIODE DE STAGE : 1 Mois

LIEU DE STAGE : BMCE BANK « CAF Fès »

ANNEE : 2006-2007

GUAMHA Yassine
JUIN 2007

Rapport de Stage
Centre D'affaire (Fès)



Rapport de stage

Sommaire

Introduction.....	6
1^{ère} Partie : Présentation de la Banque Marocaine du commerce Extérieur	
I- Présentation Du groupe BMCE BANK.....	10
II- Fiche signalétique de la BMCE BANK	12
III- Historique de la BMCE BANK	12
IV- Organigramme de la BMCE BANK	14
V- Centre d'affaire Fès : Structure interne	15
2^{ème} Partie : Le back office du centre d'affaire Fès	
I- Les chèques.....	18
1. Définition	18
2. Appellation de chèque	18
3. Remise de chèque en compte	19
4. L'émission de chèque	20

a. Les conditions de forme.....	20
b. Les conditions de fond.....	20
c. Gestion des chèques dématérialisés :.....	21
5. Différentes formes de chèques.....	22
6. Les interdictions d'émission de chèques (impayés).....	23

GUAMHA Yassine
JUN 2007



Rapport de stage

II. Les effets de commerce.....	26
1. Définition.....	26
a. Lettre de change.....	26
Les conditions de forme.....	27
Les conditions de fond	27
L'acceptation de la lettre de change.....	28
L'échéance de la lettre de change.....	28
Lettre de change avalisé	28
b. Billet à ordre.....	29
III. La compensation	30
Description du service	30
Eléments clé du service	30
3 ^{ème} Partie : Le climat de travail régnant au sein du CAFF	

I. Un service de haute qualité	32
II. Aspect environnemental	33
III. Coté organisationnel	33
IV. Relation entre personnel	34
V. Taches effectuer au sein du centre d'affaire Fès	34
VI. Conclusion	35
V. Expérience vécus	37

4^{ème} Partie : Bibliographie

5^{ème} partie : Annexe

GUAMHA Yassine
JUN 2007



Rapport de stage

Introduction générale

Le stage est une occasion qui nous permet d'être en contact direct avec l'environnement professionnel dans lequel nous entamerons notre future vie.

En partant de cette participation, le stagiaire apprend des leçons pratiques en essayant de briser les barrières de timidité, d'adapter et d'améliorer ses connaissances théoriques.

Le stage nous permet de connaître d'une façon générale les différents services de l'entreprise, en l'occurrence, la Banque Marocaine Du commerce Extérieur.

Sur le plan humain et psychologique, il est certain que le stage ou plutôt les rapports directs avec le personnel permettent et offrent une sociabilité assez rapide et satisfaisante.

S'il y a une cause aujourd'hui qui doit mobiliser l'attention et l'énergie de toutes les forces vives de la nation, il ne peut s'agir que celle de la lutte pour l'emploi. Les stages en entreprises constituent pour les étudiants, le meilleur moyen d'adaptation aux exigences du marché de l'emploi et contribuent à atteindre les objectifs prioritaires suivants :

ü La découverte du monde du travail;

ü La confrontation des méthodes et techniques théoriques avec les pratiques en vigueur au sein de l'entreprise;

ü L'établissement des relations plus étroites entre les établissements de formation et leur environnement économique en vue de rechercher la meilleure adaptation entre la formation et les besoins du marché de l'emploi.

C'est dans cet esprit que les écoles et les entreprises se découvrent une complémentarité indispensable.

GUAMHA Yassine
JUIN 2007



Rapport de stage

Dans ce modeste travail, on va présenter :

- Dans un premier temps : la Banque Marocaine Du Commerce Extérieur.
- Ensuite, on va découvrir : Le back office de la BMCE BANK (centre d'affaire FES).
- Dans un dernier lieu : Le climat de travail régnant su sein du CA Fès, et les taches effectuer au sein du CAFF.

GUAMHA Yassine
JUIN 2007



Rapport de stage

Remerciement

Au terme de ce travail je tiens à remercier vivement le Directeur du Groupe de la BMCE BANK et le Directeur de la BMCE BANK (centre d'affaire, FES) pour m'avoir permis de passer mon stage dans cet établissement et dans de bonnes conditions.

Je remercie également tous le personnel du centre d'affaire «Mme MAZOUZ Nadia, Mme FIHRI Naziha, Mme BENNIS, M. OUSSOU, Mlle Salma, M. BRICHA, ... » pour l'accueil dans divers services, et en m'apportant leur aide et leur assistance. Grâce à eux mon stage fut une expérience agréable.

J'exprime aussi ma profonde gratitude à ma soeur KAOUTAR qui m'a aidé à la rédaction de ce rapport.

Je tiens enfin à saluer l'esprit de camaraderie qui a régné pendant cette période de stage dans le centre d'affaire de la BMCE BANK (FES).

GIAMHA Yassine
JUIN 2007

1^{er} Partie :

Présentation de la banque

Marocaine du Commerce Extérieur



Rapport de stage

Définition de la banque

La banque est une entreprise qui gère les dépôts et collecte d'épargne des clients, accorde des prêts et offre des services financiers.

Elle effectue cette activité en général grâce à un réseau d'agences. Elle utilise de plus en plus d'autres canaux de distribution : opération par Internet, accords avec les commerçants pour le crédit à la consommation et le paiement par carte guichets automatiques dans des lieux publics,

I. Présentation du groupe la BMCE BANK :

La banque Marocaine du Commerce Extérieur est créée en 1959 par les autorités monétaires afin de développer le commerce extérieur au Maroc et ce en plus de son activité traditionnelle

de banque commerciale.

Principaux Actionnaires :

*RMA WATANYA 27,66%

*Divers actionnaires 20,02%

*CREDIT INDUSTRIEL ET COMMERCIAL 10,00%

*FINACE.COM 8, 78%

*MAMDA/MCMA 7, 65%

*PERSONNEL BMCE BANK 6, 55%

*CIMR 5, 57%

*BMCE BANK 5, 01%

*MORGAN STANLEY 3, 00%

*BANCO ESPIRITO SANTO 2, 77%

*SFCM 1, 06%

*UNION BANCAIRE PRIVEE SUISSE 1, 00%

*SCR 0, 47%

*INTERFINA 0, 46%

_____ **TOTAL: 100 %**

GUAMHA Yassine
JUIN 2007



Rapport de stage

Nombre d'agence(s) : Au Maroc : 220 ;

A l'étranger : 3

Secteur d'activité : Banque

Date de constitution : 01 janvier 1959

Date d'introduction : 16 Juin 1975

Capital social : 1 587 513 900,00 MAD

II. Fiche signalétique de la BMCE BANK:



Raison sociale : Banque Marocaine du Commerce Extérieur

Forme juridique : Société anonyme

Président Directeur Général : M. Othmane BENJELLOUN

Directeur Générale : BMCE M. Abdelhakim GASMI

Europe :

Siège Social : 140, Avenue Hassan II. Casablanca

Site Internet : www.bmcebank.ma / www.e-bmcebank.ma

GUAMHA Yassine
JUIN 2007



Rapport de stage

III. Historique de la BMCE BANK:

1959 : Création par les pouvoirs Publics de la BMCE BANK avec pour mission essentielle de contribuer au développement du commerce extérieur du Maroc.

1962 : Absorption des agences marocaines de banca commerciale Italiana.

1965 : Ouverture de l'agence Tanger Zone Franche.

1971 : Absorption de la société de banque du Maghreb.

1972 : BMCE BANK première banque Marocaine qui s'installe à l'étranger en ouvrant une agence à paris.

1984 : La BMCE BANK s'installe dans le siège actuel, 140 Av Hassan II, casablanca.

1989 : Ouverture de la BMCE BANK International à Madrid, d'abord sous forme d'un bureau de représentation, en vue de renforcer les relations économiques entre le Maroc et L'Espagne.

1989 : Création de Maroc Factoring.

1990 : L'existence de la BMCE en Belgique.

1995 : Privatisation de la Banque. La participation des investisseurs nationaux (La Royal Marocaine d'assurance qui détient le noyau dur de cette banque) et internationaux.

1995 : Création de MAROC INTER TITRES, société de bourse ;

MARFIN, société de gestion des OPCVM.

1997 : Création de SALAFIN, la société de crédit à la consommation

1998 : Création de la BMCE CAPITAL, la banque d'affaires du groupe.

GUAMHA Yassine
JUIN 2007



Rapport de stage

1999 : Prise de participation, aux côtés de la RMA WATANIYA et de Commerzbank dans le capital d'AL WATANIYA et de l'ALLIANCE AFRICAINE.

1999 : Acquisition par le groupe BMCE BANK de 20% (dont 6,7% détenu par la BMCE BANK) du capital privé de télécoms, MEDI TELECOM, en partenariat avec Téléfonica Télécoms ainsi que d'autres institutionnels Marocains.

2000 : Inauguration des bureaux de Représentation de Londres et de Pékin.

2000 : Création du holding Finance.Com.

2000 : « Bank Of the Year Award » décerné par la revue spécialisée The Banker, du groupe Finacial Times.

2001 : Ouverture du Bureau de Représentation de Barcelone ;

-Lancement du site de commerce international : www.interexmaroc.com

2002 : Changement du statut de l'agence de Tanger Zone Franche qui devient une Banque Off shore.

2003 : Lancement du projet d'entreprise Cap Client.

-Lancement d'une OPV réservé au personnel portant sur 4,72% du capital de la banque.

-Inauguration de La BMCE BANK Capital Dakar.

2004 : Première entreprise non européenne ayant fait l'objet d'un rating social au Maroc.

-Titre « Bank of the Year » décerné à la BMCE BANK par The Banker Magazine.

2005: BMCE BANK a été élu « Banque de l'année 2005 au Maroc » par The Banker Magazine pour la deuxième fois consécutive.

GLIAMHA Yassine
JUIN 2007



Rapport de stage

IV. Organigramme de la BMCE BANK:

V. Centre d'affaire Fès : Structure interne :

Située dans le BV Mohammed V, entourés d'agences bancaires des concurrents (Wafa Bank, SGMB, BMCI, CA).

Le CA Fès est différent des autres agences BMCE situées dans la ville de Fès parce qu'elle travail uniquement avec les entreprises et les avocats.

Le CA Fès a pour objectif de répondre aux besoins des sociétés.

Dans cette partie on montrera l'organisation interne du CA Fès, les opérations bancaires importantes qui se déroulent au sein de l'agence Fès ville.

L'organisation interne du CA Fès :

1. 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 ce passe au sein de l'agence...

2. Vérificateur interne : Il assure la vérification et le contrôle de l'ensemble des opérations effectuer dans l'agence.

C'est un poste qui détecte les anomalies de gestion comptable/ Administratif et les résoudre le plus vite possible.

3. Back office : traitements des : virements, versements, traitement de chèques (sur place, hors place),

L'arrière guichet assure la bonne exécution des opérations achats/ventes, import/export.

4. Guichet : chargé des opérations de retraits, dépôts d'argent liquide

GIAMHA Yassine
JUIN 2007

5. La caisse centrale : s'occupe de toutes les activités liées à la gestion de la circulation des

signes monétaires.

6. Chargés clientèles professionnelles : ce poste assure la gestion et le développement d'un portefeuille de clients sur le marché, puis s'assure s'il y a lieu, de la bonne exécution des opérations de sa clientèle.

7. Service étranger : se charge de tout ce qui est import/export .

GUAMHA Yassine
JUIN 2007

2er Partie :

Le back office de la BMCE BANK (centre d'affaire FES)

Rapport de stage

I. Les chèques :

1. Définition :

Le chèque est défini selon la loi comme étant l'écrit par lequel le client d'une banque donne l'ordre à celle-ci de payer une certaine somme à son profit ou au profit d'une tierce personne.

Le chèque est un moyen de paiement utilisant le circuit bancaire. En tant que jeu d'écritures, le chèque appartient à la monnaie scripturale.

Le tireur (personne qui établit le chèque) donne l'ordre à un banquier (le tiré), de payer une somme d'argent au bénéficiaire.

2. Appellations de chèque :

1. Chèques sur place: cela voulait dire que le chèque provenait de la même place que celle où on le remettait à l'encaissement (payables sur le centre lui-même).

2. Chèques hors place: se sont des chèques payables sur d'autres villes, dans ce cas, il faut en moyenne 3 jours de plus pour l'échanger.

3. Chèques guichets : ou omnibus chèque utilisé au guichet lorsque le client n'a pas ses propres formules de chèque (oublie de chéquier, ne dispose plus de chèque, ou qu'il soit

interdit d'avoir un chèque) et qui veut effectuer un retrait de fonds.

GUAMHA Yassine
JUIN 2007



Rapport de stage

4. Chèques de voyage : chèque circulaire établi et imprimé pour un montant déterminé par le banquier et remis au client qui se déplace dans son pays ou à l'étranger, pour faciliter à leurs bénéficiaire des retraits de fond en cours de voyages. [Synonymes : traveller's check ou traveller's cheque.]

5. Chèques postaux : Les comptes chèques postaux sont des moyens d'encaissement de fonds et de paiement comparables aux comptes bancaires. Les services qu'ils offrent à leurs clients sont pratiquement identiques à ceux d'une banque, à l'exception de l'octroi de prêts à la consommation qui demeurent impossibles aux chèques postaux. Le service des cheques postaux reste en dehors du secteur bancaire et de sa réglementation.

2. Remise de chèque en compte : Existe deux types :

Remise de chèque sur place (Annexe 1) : sont les chèques présentés par le client pour encaissement et tiré sur des tiers qui disposent de comptes chez la BMCE BANK ou bien chez les confrères à Fès; ces chèques sont compensés à la chambre de compensation.

Remise de chèque hors place (Annexe 2) : Ces chèques sont tirés sur des tiers disposant de comptes chez le réseau BMCE BANK ou bien chez les confrères des autres villes; ils sont envoyés par courrier aux villes correspondantes pour être compensés

3. L'émission de chèque : l'émission de chèque est soumise à des conditions de fond et de forme.

GUAMHA Yassine
JUIN 2007

Rapport de stage

a. Les conditions de forme :

Le chèque doit contenir les différents mentions suivants :

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

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

b. Les conditions de fond :

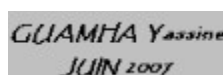
C'est-à-dire que la provision correspondant au moment indiqué sur le chèque doit exister au moment de sa présentation au paiement.

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

La provision doit être:

- Suffisante : le solde du compte est égal ou supérieur au montant du chèque ;
- Préalable : la provision doit exister dès la création du carnet, ce dernier peut être présenté dès sa réception par le bénéficiaire ;
- Disponible : la provision ne doit pas être déjà affectée à un autre emploi.

Le chèque ne peut être tiré sur un établissement bancaire.



Rapport de stage

C. GESTION DES CHEQUES DEMATERIALISES :

Bank Al Maghrib 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.

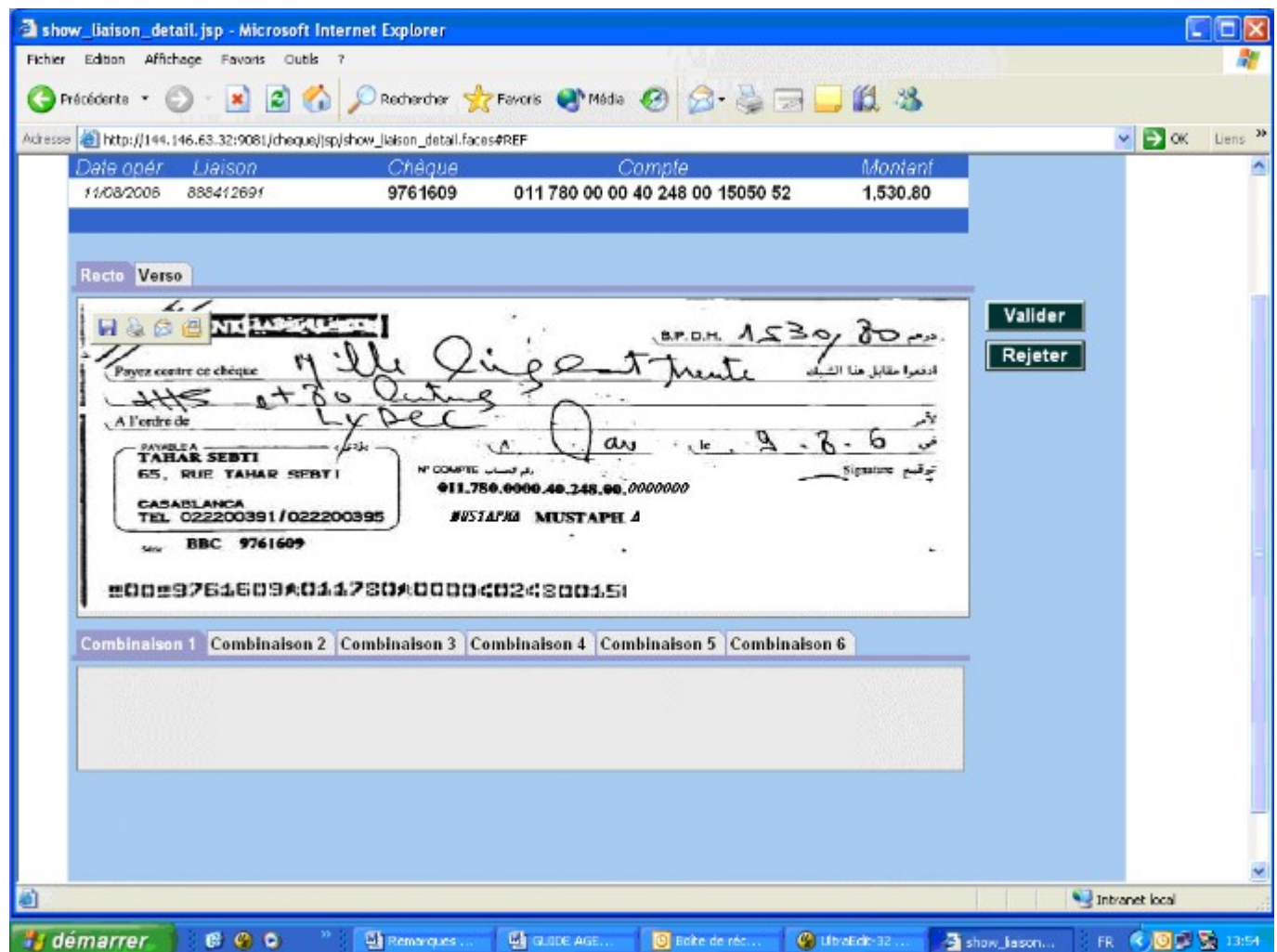
Pour répondre aux exigences de Bank Al Maghrib dans le cadre de la dématérialisation des chèques, la BMCE BANK a lancé une nouvelle méthode dans le but d'optimiser le traitement de la compensation des chèques numérisés.

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.

Exemple : Traiter (Valider ou rejeter) un à un les chèques dématérialisés après leur vérification Recto/Verso.

GUAMHA Yassine
JUIN 2007

Rapport de stage

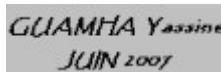


Un chèque dématérialisé est une vignette chèque scannée recto verso et enrichie des données spécifique au chèque (RIB, N°du chèque, Montant, bénéficiaire, date et lieu d'émission, centre de frais)

4. *différente forme de chèque :*

- **Chèque barré (Annexe 4):** Tracez deux lignes parallèles sur le recto du chèque. Vous réduisez ainsi le risque en cas de perte ou de vol, car la personne qui détient le chèque ne peut que le faire verser sur son compte auprès de sa propre banque.

- **Chèque non barré (Annexe 3) :** il peut être touché en liquide dans toutes les agences de la banque où est situé le compte, il est taxé par l'état (1 dhs 25 cts).



Rapport de stage

- **Chèque certifié :** l'émetteur peut faire «viser" son chèque par la banque. La banque appose alors un cachet. Le chèque est daté, signé et estampillé au verso. Le bénéficiaire sait ainsi que le chèque était couvert au moment où il a été visé. Il s'agit donc d'une sécurité limitée.

La certification du chèque ne peut être refusée que pour insuffisance de provision.

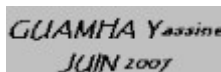
La certification a pour but de :

- Constater la provision ;
- La certification par le banquier est tirée sous sa propre responsabilité ;
- L'existence de la provision et la bloque au profit du bénéficiaire jusqu'au terme du délai de la présentation (20 jours pour les chèques émis au Maroc et 60 jours pour les chèques émis à l'étranger).
- Le tiré doit signer au recto du chèque.

5. *Les interdictions d'émission de chèques (chèques impayés) :*

Un chèque sans provision est un chèque impayé, qui ne peut être réglé par la banque, en raison d'une absence ou d'une insuffisance de disponibilités sur le compte de l'émetteur du chèque (celui qui le signe).

Lorsqu'une banque tirée refuse de payer un chèque pour absence ou pour insuffisance de provision, elle a pour obligations de ne plus émettre de chèque pendant 10 ans.



Rapport de stage

Le titulaire de compte peut toutefois recouvrer la possibilité d'émettre des chèques de nouveau s'il acquitte l'amende fiscale fixé comme suit :

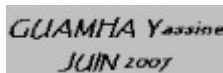
- 5% au premier incident de paiement (première injonction) ;
- 10% au deuxième incident ;
- 20% au troisième incident ou plus.

Procédure :

1. Informer le client : Avant de refuser le paiement d'un chèque, la banque doit informer par tout moyen approprié mis à sa disposition, le titulaire du compte doit subir les conséquences du défaut de provision ;

2. A chaque rejet de chèque : L'obtention automatique d'un *certificat de refus* de paiement de la banque tiré en cas de d'incident

Modèle de certificat de refus de paiement (établie par Bank Al Maghrib) :



----- Annexe à la circulaire B.A.M.

----- n° 5/G/97 du 18 septembre 1997

CERTIFICAT DE REFUS DE PAIEMENT DE CHEQUE

Nous soussignés,

.....

Délivrons, en vertu des dispositions de la Convention Interbancaire sur l'Echange de l'Image Chèque, pour le compte de l'établissement tiré

le présent certificat de refus de paiement du chèque n°.....libellé en.....

d'un montant de, émis àle.....

par.....

titulaire..... n°

inscrit au R.C sous le n°.....

domicilié

sur son compte n°.....ouvert dans les livres, de l'établissement
tiré

et présenté au paiement

le.....

- a été rejeté par l'établissement tiré le.....pour le(s) motif(s) suivant (s) :

.....

.....



Rapport de stage

II. Les effets de commerce :

1. Définition : Un **effet de commerce** est un titre négociable qui constate au profit du porteur une créance de somme d'argent et sert à son paiement (lettre de change, billet à ordre...).

Les effets de commerce s'identifient suivants les caractéristiques suivantes :

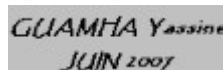
- Ce sont des titres négociables c'est-à-dire transmissibles par les procédés rapides du droit commercial ;
- La valeur en monnaie courante y est indiquée ;
- Ils représentent tous une certaine créance d'argent ;
- Les créances sont payables a cours terme

Deux types de document répondent à ces critères : '*La lettre de change, le billet à ordre*'.

a. Lettre de change (Annexe 6) :

La lettre de change est un effet de commerce dans lequel une personne désignée, le tireur, donne l'ordre à une autre personne désignée, le tiré, de régler à une date convenue (par exemple 60, 90, 120 jours) une somme déterminée à un bénéficiaire nominativement désigné ou au porteur de la lettre.

La lettre de change est donc un instrument de crédit et de paiement, payable à terme Par son acceptation de la lettre, le tiré se reconnaît débiteur vis à vis du bénéficiaire.



Rapport de stage

Les conditions de forme :

1. La dénomination de lettre de change insérer dans le texte même du titre et exprimée dans la langue employée pour la rédaction de ce titre ;
2. Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée ;
3. Le nom de celui qui doit payer (tiré) ;
4. L'indication de l'échéance ;
5. Le lieu où le paiement doit s'effectuer ;
6. Le nom de celui auquel ou à l'ordre duquel le paiement doit être fait ;
7. L'indication de la date et du lieu où la lettre de change est créée ;
8. La signature de celui qui émet la lettre (tireur).
9. Le timbre fiscal : Les lettres de change sont passibles d'un droit de timbre obligatoire, ce droit s'élève actuellement à 5 DHS.

Les conditions de fond :

1. **capacité des signataires** : La capacité commerciale a été exigée des signataires des effets de commerces.
2. **La provision** : doit être (liquide, disponible, certaine, exigible).

La provision existe dès que le tireur a remis au tiré les valeurs correspondantes à la créance (nature : marchandise, ...).

La provision doit être faite par le tireur ou par celui pour le compte de qui la lettre de change sera tirée. « Il y a provision si, à l'échéance de la lettre de change, celui sur qui elle est fournie est redevable au tireur, ou à celui pour compte de qui elle est tirée, d'une somme au moins égale au montant de la lettre de change ».

GUAMHA Yassine
JUIN 2007



Rapport de stage

L'acceptation de la lettre de change :

C'est un engagement pris par le débiteur d'une lettre de change, ou tiré, de payer à l'échéance le montant de celle-ci, engagement constaté par une signature apposée au recto de la lettre.

L'acceptation correspond à l'engagement qu'il prend de payer sa dette à la date d'échéance indiquée sur la lettre.

L'échéance de la lettre de change :

Une lettre de change peut être tirée : « à vue, à un certain délai de la date, à jour fixe, à un certain délai de vue. . . »

La lettre de change a vue : Elle est payable à sa présentation. Celle-ci doit être effectuée dans le délai d'un an à partir de sa date.

La lettre de change à jour fixe : L'échéance est indiquée expressément (la date précise `1^{er} janvier... `).

Lettre de change avalisé :

L'"aval", mot qui vient de l'expression "à valoir", est un engagement personnel donné par un tiers au profit d'un des signataires d'un effet de commerce ou d'un chèque, à concurrence d'un montant qui est habituellement de la totalité de la somme due.

Il est très généralement donné sur l'effet de commerce sous la forme d'une mention "bon pour aval" et il est suivi de la signature de celui qui s'engage. Celui qui s'engage ainsi se dénomme "le donneur d'aval", l'"avaliste" ou encore l'"avaliseur". A défaut d'une autre indication l'aval est donné pour le compte du tireur d'une lettre de change, pour le souscripteur d'un billet à ordre ou pour le tireur du chèque, dit aussi "l'avalisé".

GUAMHA Yassine
JUIN 2007

b. Billet à ordre (Annexe 7):

Définition : Effet de commerce par lequel une personne, le souscripteur s'engage à payer une autre personne, le bénéficiaire, ou à la personne de son choix, une certaine somme à une date d'échéance déterminée.

Différence entre LC et Billet à ordre : La différence essentielle entre une lettre de change et un billet à ordre tient au fait que la première est émise par le créancier (l'exportateur), le second est émis par le débiteur (l'importateur). C'est ce qui explique que le vendeur préfère utiliser une lettre de change, plutôt que de laisser à l'acheteur l'initiative de l'émission de l'effet de commerce.

Règle communes aux lettres de change et de billet à ordre :

- Le droit de timbre ;
- L'endossement ;
- L'échéance ;
- Le paiement ;
- L'aval ;
- La capacité des signataires ;
- La domiciliation ;
- Le recours de faute de paiement ;

De cela on peut dire que le souscripteur d'un billet à ordre est obligé de la même manière que le souscripteur d'une lettre de change.

GUAMHA Yassine
JUIN 2007



III. La compensation :

Description du service :

Les chèques et effets doivent passer quotidiennement en chambre de compensation, afin de remettre à la banque émettrice les chèques et effets remis en dépôt par ses clients et recevoir de ses consoeurs des chèques émis par ses clients.

De plus, la banque enregistrera les chèques reçus en dépôt sur un système informatique inter-bancaire. Cette opération de saisie (ou de numérisation) est appelée "création d'une image-chèque". Les chèques physiques (dits non circulants) sont ensuite conservés par la banque (celle les ayant reçus en dépôt). La banque tirée reçoit quant à elle via ce même système informatique le détail des images-chèques créées afin de pouvoir procéder à leur imputation sur les comptes de ses clients.

Éléments clé du service :

- Réception, tri et distribution des chèques
- Codage pour reconnaissance de caractères magnétiques
- Saisie de l'image de chèque et de l'information encodée
- Validation et établissement de la balance des liasses de compensation
- Échange interbancaire
- Transmission des données transactionnelles pour mise à jour des comptes de clients
- Retour et/ou archivage de documents papier
- Triage précis et interclassement des chèques pour production des relevés
- Traitement des effets retournés
- La détection de fraudes et l'imagerie de chèques

GUAMHA Yassine
JUIN 2007

3er Partie :
Le climat de travail régnant su

sein du CA Fès



Rapport de stage

Le climat de travail régnant su sein du CA Fès

Le client est généralement la principale source de revenus pour les entreprises. Or, avec le changement de l'économie dû notamment à l'intégration des nouvelles technologies dans les relations client-entreprise, la concurrence devient de plus en plus serrée et les clients peuvent ainsi désormais se permettre de choisir leur fournisseur. Les critères de choix des clients sont notamment des critères financiers, de réactivité de l'entreprise mais également des critères purement affectifs (besoin de reconnaissance, besoin d'être écoutés, ...). Ainsi dans un monde de plus en plus concurrentiel, les entreprises souhaitant augmenter leurs bénéfices ont plusieurs alternatives :

- Augmenter la marge sur chaque client,
- Augmenter le nombre de clients,
- Augmenter le cycle de vie du client, c'est-à-dire le fidéliser.

I. Un service de haute qualité :

Dans le centre d'affaire de Fès, règne un climat de travail du sérieux et de disponibilité.

Chaque personnel essaye de travailler d'une façon à améliorer son rendement, aussi ils essayent de faire vite pour que le travail soit terminé à temps.

GUAMHA Yasmine
JUIN 2007



Rapport de stage

Le personnel de la banque respecte les techniques de communication en accueillent les clients aimablement, et tentent toujours à répondre aux besoins de leurs clients d'une manière professionnels.

En plus, la manière de parler aux téléphones est courtoise en adoptant la méthode `E.C.O' (Efficacité, cordialité, organisation).

Cela montre que les personnels de la banque respectent les règles de bon accueil et essayent de faire le mieux possible pour ne pas perdre leurs clients.

II. Aspect environnemental :

En ce qui concerne l'aspect environnemental, les tableaux d'affichage des cours de change et les panneaux publicitaires sont bien disposés. Les horaires d'ouverture et de fermeture sont respectés à la minute.

III. Côté organisationnel :

Il n'y a jamais des pannes fréquentes des micro-ordinateurs, ni file d'attente trop longue. Par contre des fois il y a des ruptures de stock des imprimés, des papier, problème de connexion.

De toutes les manières les responsables essayent toujours que ces détails n'échappent pas à leur contrôle car la moindre défaillance dans ces aspects peut conduire à la perte de certains clients.

GUAMHA Yassine
JUIN 2007

Rapport de stage

IV. Relation entre les personnels :

Dans l'agence, les relations entre les personnels se caractérisent par la cordialité et toute rapports de forces sont inexistantes dans la banque.

Ceci favorise la circulation de l'information. Dans les relations quotidiennes entre le personnel.

V. Taches effectuer au sein du Centre d'affaire (Fès) :

Pendant ma présence au Centre D'affaire Fès, j'étais chargée d'effectuer plusieurs tâches comme :

A. Les remises :

C'est le fait de mettre les chèques, des clients à l'encaissement, lorsqu'un client me les donne, ou ouvrir les sacs « **BRINKS** » remplis avec des chèques.

Je doit vérifier les sacs (nombre de chèques, vérification des chèques, trié les chèque « hors place, sur place »,...)

Après je dois remplir un imprimé (**Annexe 5**)_appelé « remise d'effets ou chèques hors place à l'escompte ou à l'encaissement pour les remises hors place, et « Remise de chèque sur place par les informations suivantes :

v code de l'agence

v La date et le lieu

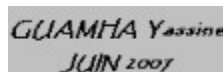
v N° de compte de bénéficiaire (client du CAFF)

v N° de série de chèque

v Domiciliation et ville

v Montant

Après la réception de la valeur (chèque ou effet) on établie la remise dont copie remise au client remettant, ensuite on registre la remise sur ordinateur avec un ticket marquant une référence puis acheminée au service concerné (arrière guichet, compensation).



Rapport de stage

F. Photocopie et fax :

J'étais chargée de photocopier certains documents concernant l'Agence et envoyer des fax.

G. Donner des informations aux clients :

Durant ma présence au centre d'affaire de la BMCE, je m'occupe aussi de donner différentes informations aux clients par exemple : « Comment remplir un chèque,... ».

Conclusion :

La **BMCE BANK** a pu obtenir des résultats satisfaisants.

BMCE BANK réalise un résultat net de 932 MDH au 1er semestre 2007 :

Le résultat net consolidé du Groupe BMCE BANK a réalisé, au terme du premier semestre

2007, une augmentation de 84 pc (point de contrôle) à périmètre constant, pour atteindre 932 MDH contre 505,7 MDH durant la même période M. Benjelloun, qui présentait à Casablanca les résultats du Groupe pendant le 1er semestre 2007, a ajouté que le résultat net à périmètre courant, a connu une progression de 70,4 pc grâce à la hausse de 89 pc du résultat de l'activité Maroc et ce, dans un contexte d'investissement lié à la création de MediCapital Bank à Londres.

Le premier semestre de cette année a été également marqué par une accélération du programme de croissance interne de la Banque, avec l'ouverture de 22 agences -70 prévues au terme de l'année 2007- et le recrutement de 285 collaborateurs, contribuant à l'augmentation de 25,7 pc des charges générales d'exploitation, a-t-il rappelé.

GLIAMHA Yassine
JUIN 2007

Rapport de stage

Une progression de l'activité commerciale a été également enregistrée avec des hausses des dépôts de la clientèle d'environ 33 pc, soit 77.244 millions de dhs contre 58.291 MDH en juin 06 et des crédits à la clientèle de 34 pc (53.665 MDH) contre 40.117 MDH en juin 2006.

Le groupe BMCE BANK a également renforcé le taux de couverture des créances de 6 pc à 85,5 pc, contre 79,5 pc en juin 2006, et réussi à reculer le taux de contentieux de près de 2,5 pc à 5,96 pc.

Le titre BMCE a de même, réalisé une performance en bourse, avec une appréciation du cours de l'action de 125 pc sur les six premiers mois de 2007 à 2790 dirhams au 30 juin 2007.

La Banque a poursuivi son programme de croissance interne par l'ouverture de plus de 200.000 nouveaux comptes Particulier-Professionnel sur les livres et enregistré une progression, notamment au niveau des dépôts Part-Pro de +21 pc, de l'encours des crédits immédiats conventionnés (+134 pc), des contrats de bancassurance (+15 pc) et des cartes monétiques (+9 pc).

Pour les crédits immobiliers, la Banque a enregistré une performance de +56 pc, ayant généré un gain de 1,7 point de parts de marché à 11,8 pc.

.

GLIAMHA Yassine
JUIN 2007

Rapport de stage

Expérience vécue :

Il s'est avéré à travers ce stage que la **BMCE BANK** est une entreprise dotée d'une volonté de croissance dans un marché si turbulent .Aussi elle jouit d'une très bonne image aux yeux de sa

clientèle et ce grâce à un personnel compétent, une organisation professionnelle, un accueil de clientèle vif et chaleureux et enfin grâce à un travail performant qui fait sa différence des autres entités bancaires.

Durant mon expérience au sein de la **BMCE**, j'ai appris beaucoup de choses concernant le domaine bancaire, et j'ai pu m'intégrer dans le milieu du travail en participant à la vie de l'équipe.

De plus, le personnel de la banque m'ont beaucoup aidé et m'ont offert toutes les informations nécessaires. Leur disponibilité et leur amabilité sont à saluer.

En général j'ai énormément apprécié cette expérience tellement riche en information et en contact humain.

GLIAMHA Yassine
JUIN 2007

Rapport de stage

Bibliographie

Dans la rédaction de ce rapport, j'ai pris comme support plusieurs sources qui sont:

- www.e-bmcebank.ma
- www.bmcebank.ma
- www.lopinion.ma
- www.dictionnaire-juridique.com
- <http://fr.wikipedia.org>
- Intranet de la BMCE BANK
- Les personnels du centre d'affaire Fès.
- Les techniques de banque et de crédit au Maroc de Mr A. BERADDA 5ème édition 2007.