

Rapport de stage 3^{ème}

année :

**Information générale
sur l'entreprise.**



Sommaire

Introduction

4

i. Présentation de la BMCE Bank :

1. Description de l'entreprise

5

2. Structure du groupe BMCE Bank

5

3. Répartition du capital

ii. Organisation de la BMCE Bank :

1. L'historique de la BMCE Bank

7

2. Filiales du Groupe BMCE Bank

9

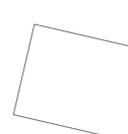
3. Organisation

10

iii. Département Intelligence Client :

1. Présentation du département.

12





2. Les travaux réalisés :

12

iv. Diagnostic et recommandations par rapport à la structure et à l'organisation :

13

Conclusion

14

INTRODUCTION

En vue de former des personnes polyvalentes et opérationnelles, capables à l'issue de leur formation théorique et pratique d'occuper des postes de responsabilité dans des différents départements des entreprises, HEM (Hautes Études de Management) a mis en place un système de stages encadrés qui fait partie de sa formation programmé au milieu de l'année universitaire pour une durée de 6 semaines.

Le stage de la troisième année est un stage d'information générale, il représente le deuxième contact de l'étudiant avec le monde des entreprises. Un contact qui permettra d'avoir une vision objective sur cet univers.

Le but de ce stage est de rapprocher chaque étudiant du monde professionnel en lui permettant de concrétiser les notions étudiées sur le terrain et d'identifier les différentes contraintes.

J'ai orienté mon choix de stage vers la banque , plus précisément la « BMCE Bank » , car d'une part j'avais toujours la curiosité de connaître son système de travail , son





organisation et d'autre part pour avoir une expérience riche en informations qui me sera bénéfique dans mes expériences professionnelles. Ainsi j'étais dans le département 'Intelligence Client' qui a été nommé auparavant « Marketing Stratégique », pour confirmer le choix de l'option que je veux faire par la suite.

Le bilan est positif car ce stage m'a permis de découvrir le domaine du travail et de côtoyer différents profils. Ce contact avec les personnes me pousse à adapter mes attitudes aux leurs et de tester ma capacité d'adaptation.

I-Présentation de la BMCE Bank :

1) Description de l'entreprise

Créée en 1959 et privatisée en 1995, BMCE Bank, deuxième banque privée du royaume et institution phare dans le paysage bancaire national et régional. Elle s'est

Résolument engagée dans une dynamique de croissance, tant au Maroc qu'à l'international prônant des valeurs fortes et partagées d'excellence, de proximité, de transfert de savoir faire, de transparence et de citoyenneté.

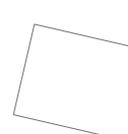
La BMCE Bank est un groupe financier multi métiers leader

>>> Présence dans 22 pays.

>>> Plus de deux million de comptes actifs.

>> >4592 collaborateurs.

>>> 509 agences de réseau spécialisé, dont 117 centres d'affaires.





>>> 532 guichets automatiques bancaires (GAB) .

>>> Plus de 170 produits et services.

2) Structure du groupe BMCE Bank :

- **Activités à l'internationale**

*Médicapital Bank à Londres fédère l'ensemble des activités de BMCE Bank à l'internationale de corporate banking.

*BMCE international à Madrid , banque de droit espagnol .

*Bank of Africa à Mali.

* la congolaise de Bank 25% : créée suite à la privatisation du crédit pour l'agriculture.

*Bank de développement de Mali.

- **Activités de banque d'affaire.**

*BMCE capital est la banque d'affaire du groupe BMCE , elle a structuré ses activités par ligne de métiers spécialisées .

*BMCE Capital bourse est l'intermédiation en bourse du groupe BMCE, BMCE capital bourse.

*BMCE capital gestion.

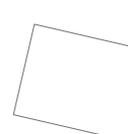
*Casablanca finance markets :Banque d'affaires indépendante , elle intervient sur le marché des titres négociables de la dette .

3). Répartition du capital de BMCE BANK

Le capital de BMCE se réparti comme suite entre ses actionnaires marocains et étrangers.

Actionnaire marocains et bourses :

- RMA WATANYA 35,95%
- FINANCECOM 30,38%
- SFCM 0,57%





- AUTOCONTROLE 4,71%
- CIMR 4,65%
- MAMDA/MCMA 6,85%
- PERSONNEL BMCE 0,29%

Actionnaires étrangers :

- BANQUE FEDERATIVE DU CREDIT MUTUEL (France) 19,94%
- BANCO ESPIRITO SANTO (Portugal) 0,25%
- PENSOES BESCL (Portugal) 2,52%
- CAJA MEDITERRANEO (Espagne) 5,00%

II- Organisation de la BMCE Bank

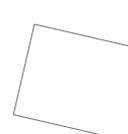
I. L'historique de la BMCE Bank

Depuis sa création en 1959, BMCE a réussi à représenter une banque multi-métiers, s'appuyant sur un large réseau d'agences.

L'un des ingrédients d'un tel succès se trouve d'abord dans l'histoire avec la création, sous le sceau de Sa Majesté le Roi Mohammed V, de la Banque Marocaine du Commerce Extérieur et l'action inspirée de l'actionnaire alors majoritairement public, de capitaliser judicieusement sur son atout maître, sa vocation à l'international et sa spécialisation dans les activités du Commerce Extérieur, en même temps que d'élargir ses attributs pour en faire une banque universelle à réseau, s'adressant à une clientèle diversifiée. Les ingrédients d'un tel succès se trouvent également dans l'histoire plus récente, avec la mise en œuvre de sa privatisation.

JALONS DE L'HISTOIRE DE BMCE BANK

2009-Emission d'une dette subordonnée perpétuelle de 1 milliard de DH sur le marché local.





2008-Acquisition d'une part additionnelle de 5% par le CIC dans le capital de BMCE Bank

2007-Acquisition de 35% du capital de Bank of Africa

2006-Obtention du rating "Investment Grade" sur les dépôts bancaires en DH, attribué par l'agence de rating internationale Moody's.

-Certification ISO 9001 des activités de Financements de Projet et de Recouvrement.

2005 -Nouvelle identité visuelle enrichie pour BMCE Bank dans le cadre de la célébration du 10ème anniversaire de sa privatisation.

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

2003 -Lancement du projet d'entreprise Cap Client.

-Lancement d'un emprunt obligataire subordonné.

-Lancement d'une OPV réservée au personnel.

2002 -Lancement du programme de rachat.

2001 -Ouverture du bureau de représentation de Barcelone.

1998 -Création de BMCE Capital, la banque d'affaires du Groupe BMCE.

1999 -Prise de participation dans le capital des compagnies d'assurances, Al Wataniya et Alliance Africaine.

-Acquisition de 20% du capital de Méditelecom.

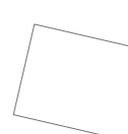
2000 -Création du Holding Finance. Com. Inauguration des bureaux de représentation de Londres et de Pékin.

1997 -Création de Salafin, société de crédit à la consommation.

-Ouverture d'un bureau de représentation en Allemagne.

1996 -Lancement du programme GDR sur la Bourse de Londres.

1995 -Privatisation de BMCE Bank.





1994-Création des premières entités des marchés de capitaux: BMCE Capital Bourse (ex MIT) et BMCE Capital Gestion (ex Marfin).

1989-Ouverture de BMCE International à Madrid

1988-Création de Maroc Factoring , société d'affacturage

1975-Introduction en Bourse

1972-BMCE, première banque marocaine à s'installer à l'étranger en ouvrant une agence à Paris

1965-Ouverture de l'Agence Tanger Zone Franche

1959-Création de la BMCE par les Pouvoirs Publics

2. Filiales les plus importantes du Groupe BMCE Bank :

BMCE Capital, filiale à 100% de BMCE Bank, la Banque d’Affaires du Groupe opérant sur les activités de marchés, d’investissement et de conseil.

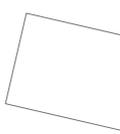
BMCE Capital Bourse, acteur incontournable sur le marché de l’intermédiation boursière, détenue à 100% par BMCE Bank.

BMCE Capital Gestion, acteur de référence sur le marché de la gestion d’actifs, détenue à 100% par BMCE Bank.

MediCapital Bank, filiale à 100% du Groupe BMCE, basée à Londres, fédérant l'ensemble des activités de BMCE Bank en Europe, est spécialisée dans le Corporate Banking, la Banque d'Investissement et de Marchés.

Casablanca Finance Markets, spécialisée en produits de taux, est une banque d'investissement consacrant la totalité de ses ressources aux activités de marché, opérant sur les marchés monétaires et obligataires. Elle est détenue à hauteur de 33,3% par BMCE Bank.

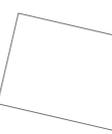
3. Organisation

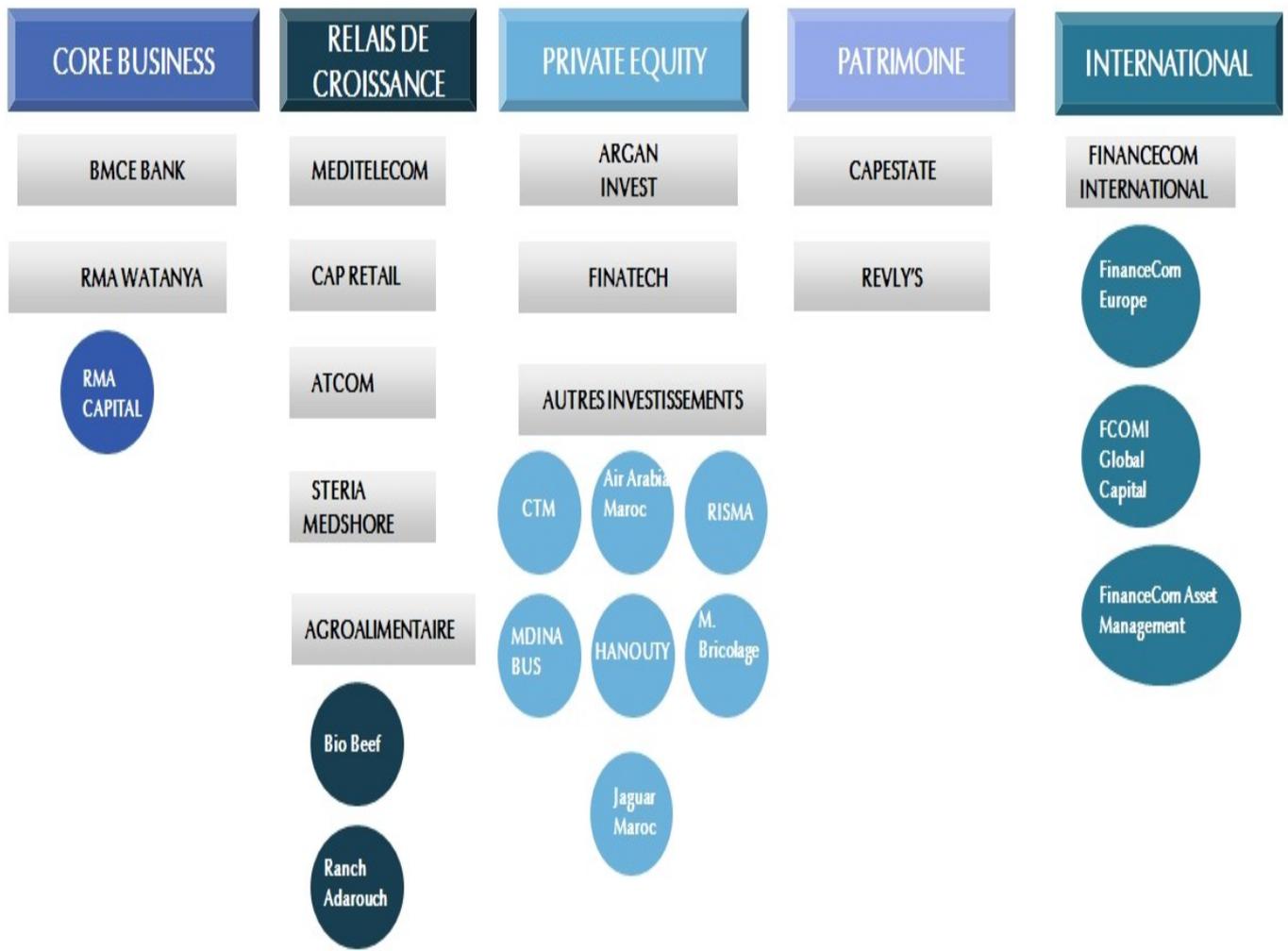




BMCE BANK est au cœur du Groupe Finance com. un groupe marocain privé, avec des ambitions régionales et internationales, s'articulant autour de 4 métiers :

- **Appartenance au Groupe Finance com**



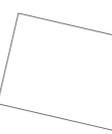




- Organigramme

)

II. Département Intelligence Client :





1. Présentation du département

Mon stage a été effectué au sein du département « Intelligence Client », anciennement appelé département du marketing stratégique . Ce département est composé d'une équipe de 6 personnes qui effectuent toutes un travail complémentaire .

Sa mission consiste à étudier les besoins et attentes du marché, analyser le comportement de la Clientèle et fournir des outils permettant de mieux connaître et appréhender celle-ci, dans le but de contribuer à l'élaboration de la stratégie marketing de la banque.

Le DIC veille donc à approfondir la connaissance client, à travers les études marketing, les analyses sur la clientèle et l'optimisation des outils marketing stratégique

Fonctions principales :

1. Étude marketing des besoins et attentes du marché.
2. Analyse du comportement de la clientèle.
3. Outils pour une meilleure connaissance du Client.
4. Projets Transverses et synergie Groupe.

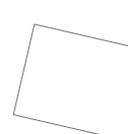
2. Travaux effectués au sein du département intelligence client :

Durant mon stage qui a duré 6 semaines, j'ai effectué deux grands travaux différents.

Le premier travail concernait les produits de la Banque. J'ai élaborer une base de données Excel qui regroupait la totalité des produits commercialisés par la banque ,en ayant une vision marché par gamme de produit et en donnant en même temps les caractéristiques de chacun.

Pour pouvoir réaliser ce travail j'ai eu recours à plusieurs documents, des fichiers Excel contenant déjà l'ensemble des produits, des fiches signalétiques et autre documents. Mais aussi le « Product programs ».

Le Projet "Product Programs" (PP) a pour objectif de rassembler l'ensemble des éléments de structuration relatifs à chacun des produits et services offerts par la Banque.





Ce travail m'a permis d'une part d'avoir une vision générale sur les types de produits commercialisés par la BMCE Bank, d'autre part de connaître les différents marchés, les différents segments et la cible que vise la banque.

En outre j'ai eu même l'occasion de recenser les différents produits des filiales de la BMCE Bank.

En ce qui concerne le deuxième travail, j'avais comme mission le benchmark; ce dernier consistait à faire des visites aux agences concurrentes, faire le client mystère pour avoir le plus possible d'information sur les produits qu'ils commercialisent, afin de s'en inspirer et d'en retirer le meilleur.

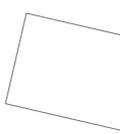
Ce travail avait pour but d'avoir des informations sur les produits dédiés aux jeunes, vu que la banque veut améliorer ce segment et être plus compétitive sur le marché national.

III. Diagnostic et recommandations par rapport à la structure et à l'organisation :

En ce qui concerne la structure et l'organisation du département où j'ai passé mon stage, elle sont meilleures par rapport à l'entreprise où j'ai passé mon stage de première année.

Le travail était bien organisé. Au début de chaque semaine, le responsable du groupe prévoyait une réunion pour que chacun des collaborateurs puisse donner le bilan de son travail durant la semaine. Cela d'une part donnait à chacun d'eux l'occasion de s'exprimer devant les autres, car j'avais remarqué que la plupart avait des problèmes à ce niveau là. Cela leur permettait aussi de s'inspirer des connaissances et expériences des autres. Il y avait aussi des actions de motivations permanentes de la part du dirigeant, avec un suivi permanent tout au long des journées du travail.

Le seul point d'amélioration à mon avis, c'est de renforcer les interactions entre les différents collaborateurs, car il n'y avait pas une bonne ambiance au sein du département. Chacun travaille indépendamment dans son bureau, et n'essaie pas de s'informer sur le travail de l'autre, sachant qu'il font un travail complémentaire.





Conclusion

Depuis sa création, BMCE a réussi à représenter une banque multi-métiers, s'appuyant sur un large réseau d'agences. Elle est aujourd'hui la deuxième banque au niveau national.

Elle a ainsi mené des actions d'envergure visant la consolidation de son rôle multidimensionnel.

Alors, le stage dans cette grande société ne peut être que bénéfique pour moi dans la mesure où j'ai pu acquérir de nouvelles compétences, mettre en pratique quelques connaissances théoriques que j'ai acquises tout au long de mes études, de m'intégrer partiellement dans le milieu professionnel, de connaître de plus près l'esprit du groupe et son importance dans la réalisation des objectifs visés.

J'ai pu également, acquérir un nouveau savoir et des nouvelles informations professionnelles complémentaires à nos cours théoriques et appris à être plus dynamique.

