



*Rapport de stage effectué à la BMCE  
BANK(CAF)*



Année Universitaire :

2010/2011

# Plan

## ***Introduction***

### 1<sup>ère</sup> Partie : Présentation de la Banque Marocaine du commerce

#### Extérieur

- I. Présentation Du groupe BMCE BANK
- II. Fiche signalétique de la BMCE BANK
- III. Historique de la BMCE BANK
- IV. Centre d'affaire Fès : Structure interne

### 2<sup>ème</sup> Partie : Le back office du centre d'affaire Fès

- I. Les chèques
- II. Les effets de commerce

### 3<sup>ème</sup> Partie : Le climat de travail régnant au sein du CAFF

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

## **Conclusion**

# **Remerciement**

*Au terme de ce Stage effectué au sein de la Banque BMCE qui date du « 4 juillet où 4 Aout », je tiens à remercier 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'affair , pour l'accueil dans divers services, et en m'apportant leur aide et leur assistance. Grâce à eux mon stage fut une expérience agréable..*

*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).*

## *Introduction*

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. Le processus de privatisation a permis d'attirer un consortium dont la composition et la qualité furent alors inégalées, mené par la Royale Marocaine d'Assurances et associant de grands noms de la finance internationale – Union Bancaire Privée, Citibank, Morgan Grenfell plc, Pictet & Cie, Soros Quantum Fund, - à des fleurons de l'économie et de la finance marocaines. Aujourd'hui, BMCE Bank représente une institution phare dans le paysage bancaire marocain, une Banque de capitaux majoritairement marocains, disposant d'un actionnariat de qualité et de prestige, une Banque conjuguant son action avec celle d'un groupe privé national – Finance.com -, qui, à travers ses différentes composantes, continue d'investir, de créer des richesses et des emplois. BMCE Bank a ainsi mené des actions d'envergure visant la consolidation de son rôle multidimensionnel dont sont retracés ci-après les jalons essentiels.

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 :

1. La découverte du monde du travail;
2. La confrontation des méthodes et techniques théoriques avec les pratiques en vigueur au sein de l'entreprise;
3. 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.

## 1<sup>ère</sup> Partie : Présentation de la BMCE

### ***I- Présentation Du groupe 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%

\*FINANCE.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: 10**

## ***II- Fiche signalétique de la BMCE BANK***



**Raison sociale :** Banque Marocaine du Commerce Extérieur

**Forme juridique :** Société anonyme

**Président Directeur Général :** Mr. Othmane BENJELLOUN

**Directeur Générale : BMCE M. Abdelhakim GASMI**

**Siège Social : 140, Avenue Hassan II. Casablanca**

**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**

**Site Internet : [www.bmcebank.ma/](http://www.bmcebank.ma/) [www.e-bmcebank.ma](http://www.e-bmcebank.ma)**

### ***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.

1999 : Prise de participation, aux côtés de la « RMA WATANIYA » et de Commerzbank dans le capital « AL WATANIYA » et de « 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](http://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.

2006: Acquisition d'Axis Capital en Tunisie. Et Lancement du projet de création de MediCapital Bank.

2007 : Acquisition de 35% du capital de Bank of Africa.

2008 : Acquisition d'une part additionnelle de 5% par le CIC dans le capital de BMCE Bank. Et Renforcement de la participation de la Banque dans le capital de Bank of Africa de 35% à 42,5%.

2009 : Transfert de la participation de CIC dans le capital de BMCE Bank, soit 15,05%, à sa holding BFCM, la Banque Fédérative du Crédit Mutuel. Et le Renforcement de la participation du Groupe CM-CIC, à travers sa holding BFCM, dans le capital de BMCE Bank de 15,05% à 19,94%

#### ***IV- 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 se passe au sein de l'agence...

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

C'est un poste qui détecte les anomalies de gestion comptable/ Administratif et les résout 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

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

**6. Chargés clientèle 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 .

## 2<sup>ème</sup> Partie : Le back office du centre d'affaire Fès

### **I. Les chèques :**

➤ **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.

➤ **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.

**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 chèques postaux reste en dehors du secteur bancaire et de sa réglementation.

➤ **Remise de chèque en compte :**

Existe deux types :

**-Remise de chèque sur place :** 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 :** 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

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

### ***A. Les conditions de forme***

Le chèque doit contenir les différentes mentions suivantes :

- 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, elle 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.

### ➤ **Gestion de chèques dématérialisés**

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<sup>er</sup> 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.

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)

### ➤ **différente forme de chèque :**

- **Chèque barré** : 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**: 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).

- **Chèque certifié** : c'est un [chèque de banque](#) ayant la garantie de la banque émettrice. Cette garantie est matérialisée sur le chèque par la signature de la banque. Pour le bénéficiaire, c'est une sécurité de paiement. En effet, cela signifie que la banque a vérifié que son client avait les provisions nécessaires avant que le client ne fasse son chèque. Une fois le chèque certifié par la banque, les montants peuvent être bloqués jusqu'à huit jours sur le compte du client. Ainsi, le bénéficiaire est assuré de recevoir le montant qui lui est dû. Ce type de chèque est utilisé pour les achats à gros montants tel que l'achat d'un appartement. Il a été mis en place pour éviter les fraudes de grande envergure qui peuvent coûter cher à la banque. Dans certains cas, la banque se doit de payer le montant n'ayant pas pu être payé par son client.

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

➤ ***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.

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.

**Modèle de certificat de refus de paiement (établie par Bank Al Maghreb)**

----- 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 à .....le.....

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) :

.....

- a été payé par l'établissement tiré ..... à concurrence de la provision existante soit :

.....

~~Le présent certificat est délivré en application des dispositions de l'article 309 de la loi n°15-~~

## **II Les effets de commerce**

### ➤ **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**

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.

### **b. Billet à ordre**

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.

**Règles 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

### 3<sup>ème</sup> Partie : Le climat de travail régnant au sein du CAF

#### ***I .Le climat de travail régnant au sein du CAF***

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.

➤ ***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.

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.

➤ ***. 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.

➤ ***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.

➤ **. Relation entre les personnels :**

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

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

➤ **Taches effectué au sein du Centre d'affaire (Fès) :**

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

➤ **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 ,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 :

- code de l'agence
- La date et le lieu
- N° de compte de bénéficiaire (client du CAF)
- N° de série de chèque
- Domiciliation et ville

- 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).

#### **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. 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.

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.

## ***Résumé***

Il s'est avéré à travers ce stage d'un mois 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 s'intégrer dans le milieu du travail en participant à la vie de l'équipe.

De plus, le personnel de la banque m'ont beaucoup aider 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.

### **Bibliographie**

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

- [www.e-bmcebank.ma](http://www.e-bmcebank.ma)
- [www.bmcebank.ma](http://www.bmcebank.ma)
- [www.dictionnaire-juridique.com](http://www.dictionnaire-juridique.com)
- <http://fr.wikipedia.org>
- Intranet de la BMCE BANK
- Les personnels du centre d'affaire Fès.