



**FACULTE DES SCIENCES JURIDIQUES ECONOMIQUES ET
SOCIALES- MEKNES**

RAPPORT DE STAGE



Réalisé par :

Encadré par : M. RADOUA

Durée de stage : le 17-08-2009 Au 17-09-2009

SOMMAIRE :

REMERCIEMENT.....	2
INTRODUCTION.....	3
CHAPITRE I : Présentation de la banque populaire	
section I : la BanquePopulaire et son secteur d’activité.7	
I- Historique.....	8
II- Mission et valeur du groupe.....	9
Section II : Organisation du crédit populaire du Maroc.....	12
I- Comité directeur	12
A-Définition	
B- Mission	
II-La banque centrale populaire l’organe centrale du groupe.....	13
A-Définition	
B-Mission	
III-La banque régionale organisme de proximité.....	13
A-Définition	

B-Mission	
IV- LES Succursales.....	14
V-Les agences.....	15
A-Organigramme	
B-Définition	
CHAPITRE II- Présentation de l'agence DAWLIZ	16
I- Présentation de l'agence Dawliz	16
II- Interdépendance et articulation de l'agence avec les organismes du CDM..	19
CHAPITRE III :Les opérations effectuées au sein de l'agence.....	22
I- Les différents services de l'agence.....	23
<u>A-Service caisse</u>	
<u>B- Service remises des chèques</u>	
<u>C-Service clientèle</u>	
II- OPERATIONS EFFECTUES.....	25
<u>A- Les opérations de caisse :</u>	
<u>B- La banque à distance</u>	
III- les produits offerts par l'agence.....	29
- <i>Cartes monétiques</i>	
<i>IV- Types de crédits offerts.....</i>	31
<i>V- Produits de placement.....</i>	32
<i>VI- Produits banques assurances.....</i>	33

REMERCIEMENTS

À

❖ Nos enseignants :

En témoignage de notre profonde reconnaissance pour les efforts que vous avez fournis tout au long de ma formation, je vous présente ici l'expression de ma profonde et sincère gratitude.

❖ L'administration:

Nous la remercions pour son soutien, sa patience, et son temps précieux, avec notre profonde reconnaissance et respect, et notre sincère admiration.

❖ Tous les banquiers de l'agence:

Qui ont contribué d'une façon ou d'une autre à l'élaboration de ce modeste travail.

❖ Tous mes collègues et mes amis :

Qu'ils trouvent ici le souvenir des moments tantôt difficiles tantôt agréables qu'on a passé

INTRODUCTION :

Le Groupe Banque Populaire est un agent économique qui joue un rôle extrêmement important au niveau national, chaque BPR et chaque agence bancaire exercent deux fonctions principales qui consistent dans l'intermédiation et la présentation de services. Ces deux fonctions sont départagées entre plusieurs services de banques mais qui se complètent

parfaitement dans le but sacré de donner les meilleurs services aux clients.

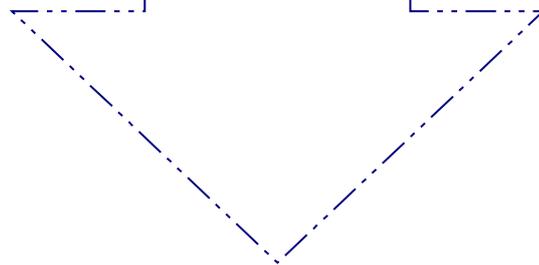
C'est pour cette raison que j'ai choisi d'effectuer mon stage de fin de troisième année au sein de la Banque Populaire du Maroc, dans le but de préparer mon entrée dans la vie active et professionnelle de chaque jour.

La banque est une activité importante dans le secteur des services. Il existe des enjeux d'évolutions afin de lutter contre la concurrence. Pour cela, il faut diversifier les offres.

Il est important de savoir que le marketing bancaire s'organise autour d'une segmentation du marché ou de la clientèle, et se met en place par des propositions d'offres de services (produits bancaires).

Au cours de mon stage à l'agence DAWLIZ, j'ai pu constater les principaux aspects de ses fonctions que je vais élaborer dans mon rapport.

Présentation de la banque populaire



section1 : la banque populaire et son secteur d'activité

I-HISTORIQUE

La Banque Populaire existe depuis 1926 au Maroc, créée à l'époque sur le modèle Français institué par le dahir du 25 mai 1926, portant sur l'organisation du crédit au petit et moyen commerce et industrie, et ce par la création des sociétés à capital variable dite « Banque Populaire ». Ce n'est que vers l'année 2000 que la Banque Centrale Populaire s'est transformée en société anonyme à capitale fixe avec comme première recommandation l'ouverture de son capital aux Banques Populaires Régionales à hauteur de 21% et au secteur privé à concurrence d'au moins 20%. Ainsi, les Banques Régionales se sont dotées d'une autonomie avec leur implication dans le développement économique et social de leur région.

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

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

II -La mission et valeur du groupe

A- Les missions du CPM :

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

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

Il propose une gamme élargie et complète de services et produits financiers répondant à l'ensemble des besoins de sa clientèle. Il développe également ses activités à travers quatre orientations stratégiques majeures :

La consolidation des positions acquises :

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

Grâce à ce dispositif, la collecte des ressources progresse largement plus vite que la moyenne enregistrée par le passé. Les crédits enregistrent également un développement soutenu en matière des crédits aux entreprises avec l'offre Business Project, consistant en une nouvelle approche Banque Populaire dans ses relations avec la clientèle des entreprises.

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

La Banque citoyenne :

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

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

Le Groupe Banques Populaires est le 1er réseau bancaire du pays. Son réseau est

constitué à fin 2006 de 610 agences et de 612 guichets automatiques.

Il est également:

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

Le soutien aux activités à fortes retombées sociales est également encouragé par le biais de développement des micro_crédits dont l'encours ne cesse d'augmenter et qui enregistre une évolution annuelle moyenne de plus de 50%, grâce à l'ouverture de nouvelles branches au niveau de toutes les localités du pays.

L'appui de la Fondation Banque Populaire pour la création d'entreprises, tend à encourager les porteurs de projets en les assistant dans toutes les phases pour l'aboutissement de la création de leurs entreprises.

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

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

L'amélioration des performances :

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

Ainsi, la rentabilité financière est fortement appréciée, fruit des résultats nets de l'ensemble des entités du groupe, ainsi que la nette progression du produit net

bancaire, et la maîtrise des charges d'exploitation. La productivité quant à elle connaît une amélioration surtout grâce à l'automatisation plus poussée des opérations effectuées au niveau des agences.

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

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

La conquête de nouveaux territoires et la croissance externe :

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

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

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

Du reste, les filiales spécialisées du groupe ne restent pas à l'écart de cette nouvelle dynamique commerciale, et un plan de développement ambitieux est prévu pour chacune d'entre elles en vue de participer fortement à l'amélioration

des performances du groupe, ce qui deviendra possible par l'amélioration de leurs parts de marché dans leurs domaines d'activité respectifs.

Les valeurs du Crédit populaire du Maroc :

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

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

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

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

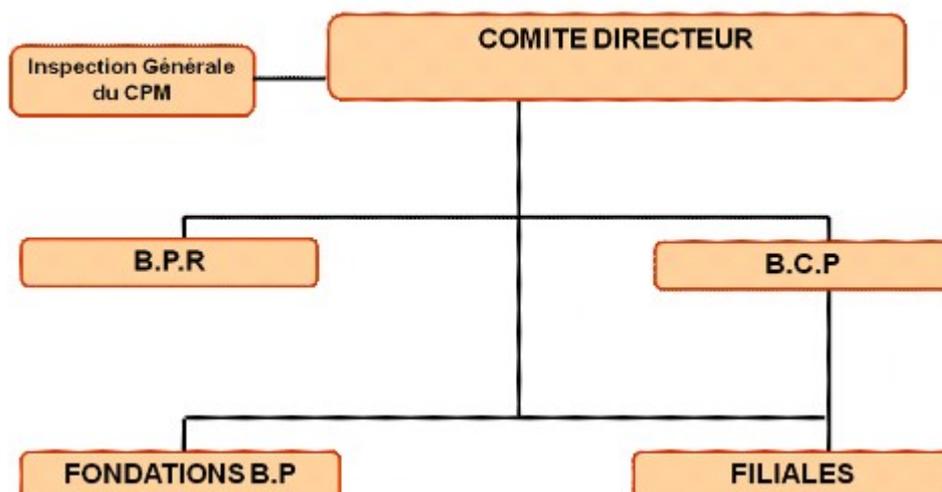
Cette communauté de sociétaires constitue l'essence du Groupe et participe activement à la vie de la banque, à travers notamment les Conseils de Surveillance des Banques Populaires Régionales, dont les membres sont élus par l'Assemblée Générale des sociétaires.

Destiné à promouvoir l'économie sociale, par le biais de la coopérative financière et l'encouragement à la solidarité interprofessionnelle, le Crédit Populaire du Maroc a été tout naturellement amené à jouer un rôle moteur dans l'amélioration du taux de bancarisation du pays et dans la collecte de l'épargne.

Section II : Organisation du crédit populaire du Maroc

I organisme du CPM :

Les organismes du CPM



1- Comité directeur :

A- Définition :

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

Le Comité Directeur comprend :

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

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

B- Mission :

Le Comité Directeur est chargé de :

- ❖ définir les orientations stratégiques du Groupe,
- ❖ exercer un contrôle administratif, technique et financier sur l'organisation et la gestion des organismes du CPM,
- ❖ définir et contrôler les règles de fonctionnement communes au Groupe
- ❖ prendre toutes les mesures nécessaires au bon fonctionnement des organismes du CPM et à la sauvegarde de leur équilibre financier.

II- La banque centrale populaire l'organe centrale du groupe :

A- Définitions :

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

B- Mission :

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

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

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

III- La banque populaire régionale organisme de proximité :

A- Définition :

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

Maroc.

B- Mission

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

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

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

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

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

IV- Les succursales

Au vu de son positionnement au sein de la Banque Populaire Régionale(BPR),

en tant que niveau hiérarchique intermédiaire entre un sous réseau d'agences et

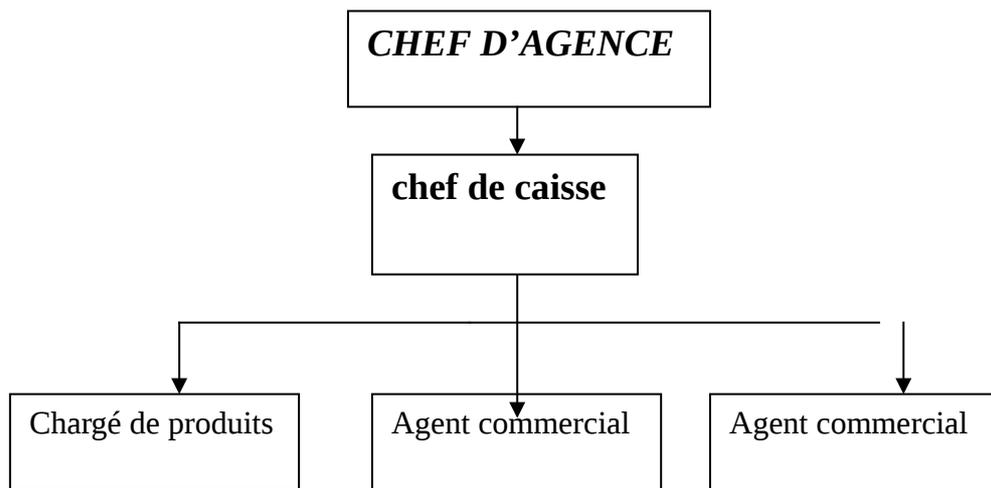
le siège, la succursale apparaît comme un centre d'animation commerciale et d'appui technique au réseau afin de :

- Rechercher l'amélioration continue de la réactivité commerciale de son réseau.
- Rehausser et maintenir le niveau de qualité des prestations offertes par le réseau

de distribution.

V- Les agences :

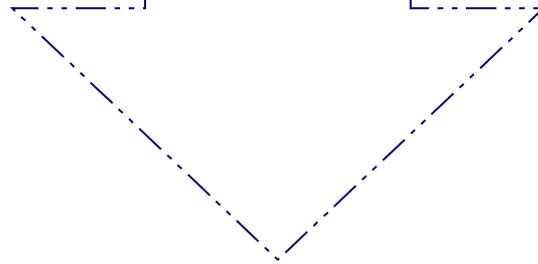
A- Organigramme de l'agence



B- Définition

C'est un lieu ouvert au public permettant aux clients de procéder à des opérations bancaires (retrait, versements, change ...) Ces opérations sont assurées auprès des guichetiers et des conseillers de clientèle

Présentation de l'agence Dawliz



I- Présentation de l'agence Dawliz :

La banque Dawliz se situe au complexe Dawliz Angle BD. Moulay Ismail & BD.des F.A.R Meknès à droite on trouve Pizza Hirt et McDonalds et à Gauche le cinéma Dawliz.

Renseignements :

Identification : agence Dawliz

Adresse : Complexe Dawliz
Angle Moulay Ismail & BD.des F.A.R
MEknès.

TEL : 05-35-51-30-26

FAX : 05-35-51-30-26

Nom du chef : Mr RADOUANE

Nombre de personnel : 3 personnes

Horaire du travail : 8h a 15h45

II- Interdépendance et articulation de l'agence avec les organismes du CDM :

❖ Interdépendances et articulations de l'agence avec la succursale :

Animation commerciale :

- ✓ Négociation des objectifs commerciaux de l'agence
- ✓ Validation des budgets annuels établit par l'agence
- ✓ Assistance des agences dans l'élaboration de leurs plans d'action commerciales
- ✓ Information sur les nouveaux produits et services
- ✓ Suivi des agences dans la mise en œuvre des campagnes commerciales

- ✓ Assistance de l'agence dans la promotion des produits et services
- ✓ Assistance des clients de l'agence en matière de conseil et d'information

Pilotage de l'activité du réseau :

- ✓ Suivi des tableaux de bord de l'agence
- ✓ Analyse des outils de suivi de l'activité et des performances des agences
- ✓ Assistance des agences dans la préparation des mises au point périodiques
- ✓ Proposition des mesures correctives et élaboration des plans d'actions y afférents
- ✓ Respect des délégations des pouvoirs attribuées à l'agence notamment : les engagements, les dépenses, les conditions préférentielles et les habilitations informatiques

Appui technique au réseau :

- ✓ Centre de décision au-delà des limites dépassant les prérogatives de l'agence
- ✓ Appréciation du risque des dossiers de crédit relevant de la compétence de l'agence
- ✓ Ratification des dossiers de crédit relevant de la compétence de l'agence
- ✓ Suivi de la mise en place des dossiers de crédit notamment, la réalisation des garanties et le renouvellement des autorisations

Suivi de la qualité :

- ✓ Assistance de l'agence dans le traitement des réclamations
- ✓ Contrôle de la qualité des dossiers clients
- ✓ Veille au respect de réglementation interne notamment en matière de procédures des engagements
- ✓ La mise à jour des supports d'information de la clientèle

Gestion administrative :

- ✓ Intervention pour la dotation des agences en moyens logistiques et techniques
- ✓ Régulation des effectifs au sein des agences
- ✓ Gestion des intérim
- ✓ Suivi des budgets délégués (actions commerciales, engagements des dépenses)
- ✓ Contrôle des opérations de guichet (habilitation, régulation des anomalies)

Activités Back Office :

- ✓ Suivi des activités couvrant les domaines de responsabilité à savoir : la compensation, la caisse réserve, les écritures de centralisation et leur saisie décentralisée, et les services communs

❖ Interdépendances et articulations de l'agence avec la BPR:

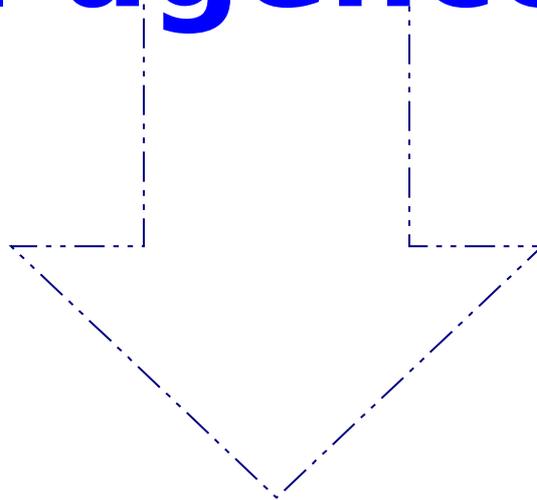
- ✓ Centre de décision au-delà des limites dépassant les prérogatives de la succursale
- ✓ Mise en œuvre de la politique de distribution
- ✓ Mise en œuvre de la politique des ressources humaines
- ✓ Activités supports et de back-office (recouvrement des valeurs, logistique, organisation, informatique, comptabilité, fiscalité, appréciation et prévention des risques engagements,...)
- ✓ Conseil et assistance (juridique, recouvrement des créances en souffrance,...)
- ✓ Passation des consignes

❖ Interdépendances et articulations de l'agence avec la BCP:

- ✓ Centre de décision au-delà de limites dépassant les prérogatives de la BPR.
- ✓ Activités supports et de back office

✓ Opération avec l'étranger (rapatriements et transferts)

**Les
opérations
effectuées au
sein de
l'agence**



I- Les différents services de l'agence :

A-Service caisse :

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

2. paiement de mises à disposition aux clients ayant reçu une somme d'argent d'un tiers résidant dans une autre localité.

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

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

5. change de devises

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

B- Service remises des chèques :

1. Remise de chèques sur place : pour les chèques tirés sur les confrères

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

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

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

4. *La présentation en chambre de compensation* : compte tenu du nombre important de chèques remis par la clientèle, payable dans différentes banques et dans diverses villes, la profession a organisé sur les principales places, des chambres de compensation où les banques se réunissent quotidiennement pour échanger entre elles les valeurs (chèques, effets) ; chaque banque fera ainsi le compte de ce que lui est dû par chacun de ses confrères et de ce qu'elle leur doit : les règlements se feront par différence entre ces montants, sur les comptes ouverts auprès de Bank Al Maghreb par les participants.

C- Service clientèles:

1. *Ouverture de comptes bancaires* pour les clients désirant de déposer leurs fonds.

2. *Etablissement des contrats* al Injad Chaabi conclu au moment de l'ouverture du compte.

3. Simulation des crédits pour les gens désirant l'obtention d'un prêt soit immobilier soit à la consommation.

4. Renouvellement des DAT (dépôts à terme)

5. Délivrance des cartes guichets.

6. Délivrance des carnets de chèque

II- OPERATIONS EFFECTUES

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

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

A- Les opérations de caisse :

❖ Les opérations de versements :

VER01 : versement effectué par le client lui-même au sein de l'agence qui gère son compte.

VER02 : versement effectué par une tierce personne.

VER04 : pour les versements touchant un compte sur carnet.

VRD : pour les versements déplacés.

❖ Les opérations de retrait :

Il faut vérifier l'identité du client, et faire la toilette de chèque s'il est présenté par le client.

RET01 : retrait effectué par le client lui-même

RET02 : retrait effectué avec tierce personne

RET03 : retrait effectué par le titulaire de compte sans chèque, encore MAN14

RTD : pour les retraits déplacés.

❖ **-Les mises à disposition :**

RMD : règlement des mises à dispositions, le client doit nous fournir pièce d'identité avec une copie, ainsi que le numéro de la mise à disposition.

MDN : pour l'envoi d'une mise à disposition en pièce

MAD : pour l'envoi d'une mise à disposition par le débit de compte :

❖ **-LE CHANGE**

MCR : pour modifier le cours de change de devises.

ADE : pour l'achat de devises.

VDE : pour la vente de devises.

❖ **LES ORDRES DE VIREMENTS**

ROV : on utilise cette transaction lorsque le virement concerne un compte tenu chez une B.P

VIR : lorsque le virement concerne un compte tenu chez nos confrères.

B- La banque à distance

Chaabi NET :



Permet aux clients de recevoir sur leur adresse électronique de manière

sécurisée, des informations sur les opérations effectuées sur leurs comptes.

Chaabi MOBILE :



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

Chaabi TASDID

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

C- Les services GAB offerts aux porteurs sont les suivants :

les services de GAB offerts aux porteurs sont les suivants

✓ **Retrait d'espèces**

Le GAB permet aux porteurs de cartes GAB et cartes internationales VISA et

MasterCard d'effectuer des retraits d'espèces via GAB

✓ **Consultation de solde**

Permettre aux porteurs autorisés de consulter le solde de leur compte.

✓ **Changement de PIN**

Permettre au porteur autorisé de choisir ou de modifier son code confidentiel, pour des raisons de sécurité, de facilité d'usage (code facile à retenir), en particulier pour les porteurs ayant plusieurs cartes ou devant gérer plusieurs mots de passe.

✓ **Demande de mini relevé**

Permettre aux porteurs autorisés d'obtenir un relevé des 8 derniers mouvements comptabilisés de leur compte associé à la carte.

✓ **Recharge de mobile**

Permettre au porteur de carte GBP de recharger via GAB son mobile IAM ou Meditel.

✓ **Paiement et cash-advance :**

Permettre au client d'effectuer des achats ou des retraits d'espèces au niveau des agences GBP, par le biais de sa carte de paiement.

✓ **Automate de change :**

Le GAB permet également d'effectuer des opérations d'achat de devises.

III- les produits offerts par l'agence

1- Cartes monétiques

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

Carte de débit « WAFRA » :

Il permet de :

- Régler les achats auprès des commerçant.
- Retirer de l'argent aux guichets automatique de la banque populaire à travers le

royaume.

- Accéder aux services disponibles sur le guichet automatique de la banque

populaire :

- *changement de code confidentiel
- *relevé de dix dernières opérations
- *commande de chèque
- *ordre de virement de compte à compte
- *recharge de GSM

Bénéficiaire du découvert autorisé « YOUSR »

Carte de retrait RIZK :

Il permet de :

- Gérer le compte des clients sur carnet
- Effectuer des opérations de retrait sans être obligé de se présenter à l'agence
- Retirer l'argent auprès de 580 GAB de la banque populaire

- Consulter le solde a tout moment
- Disposer d'un relevé des dix dernières opérations effectuées sur le compte sur carnet

Carte de crédit relax

Est une carte de crédit qui permet d'utiliser un crédit revolving via les guichets automatique de banque et les terminaux de paiement électronique (TPE).

Carte ASFAR

Est une carte prépayé en devises de la banque populaire qui permet de simplifier le déplacement à l'étranger.

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

C'est une carte Visa électron permettant :

- Retrait quotidien max 1000 dhs par jour.
- Cash avance mas 1000 dhs par semaine
- Service E_Paiements de Médi_Télécoms

C'POP juniors (15-17 ans)

Elle offre à son titulaire les fonctionnalités suivantes :

- Consultation de solde
- Retrait auprès de GAB
- Services E_paiements de Médi_Télécoms

IV- Types de crédits offerts :

❖ les crédits immobiliers :

Crédit FOGALEF : accordé aux enseignants adhérant à la fondation Med VI et permet le financement complet du logement en fonction du revenu, avec des

durée de remboursement pouvant aller jusqu'à 20 ans et un taux d'intérêt très compétitif.

Crédit AL MANZIL Chaabi : accordé aux gens ayant un revenu modeste et/ou non régulier pour l'acquisition d'un logement neuf ou ancien avec un plafond

pouvant atteindre les 200.000 dhs.

❖ **Crédits de consommation :**

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

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

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

V- Produits de placement :

Bons de caisse :

Le Bon de Caisse est un titre de créance Banque Populaire qui constitue une épargne rémunérée en fonction de la durée de placement convenue à l'avance.

Vous avez, par conséquent, la garantie d'une rentabilité sans surprise.

Dépôt à terme :

Le dépôt à terme est un compte dans lequel vous avez la possibilité de déposer vos fonds en dirhams contre une rémunération convenue à l'avance.

Vous décidez de tout : du montant, de la durée d'épargne, et en cas de besoin, vous avez la possibilité d'avoir une avance sur votre épargne.

VI- Produits banques assurances

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

ADDAMANE CHAABI : *Pour préparer l'avenir, ADDAMANE CHAABI permet de*

constituer un capital en vue d'une retraite principale ou complémentaire.

AL MOUSTAKBAL CHAABI : permet la constitution progressive d'une épargne

destinée au financement des dépenses de scolarité ou de première installation professionnelle d'un enfant et ce, moyennant des primes épargnes mensuelles et/ou des versements exceptionnels.

CONCLUSION :

Avant de mettre fin à notre rapport, nous devons signaler que nous avons acquis plus de renseignements et d'informations notamment au niveau pratique durant la période du stage au sein de la B.P (agence DAWLIZ) Signalons aussi qu'à travers le climat du stage nous avons enrichie notre connaissance et notre capacité intellectuelle sur le monde professionnel car le stage revêt une grande importance pour la formation des stagiaires de l'école, il est le trait d'union indispensable entre la théorie et les travaux pratiques.

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

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

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