

**Mohammed Karim Abbassi**

**Rapport sur le stage effectué du 28/05/2007 au 23/06/2007**

**Au sein de :**

**La banque Populaire de RABAT-KENITRA**

**Succursale Allal Ben Abdallah**

**Agence Al BOUSTANE**



**Ecole Supérieure de Technologie de Salé**

**Département : Techniques De Management**

**Année universitaire 2006/2007**



**La Banque Populaire Régionale**

**de Casablanca**



## Plan

**REMERCIEMENT** \_\_\_\_\_  
\_4

**INTRODUCTION** \_\_\_\_\_  
\_5

### **CHAPITRE I La banque populaire et son secteur d'activité**

**A- Le secteur bancaire marocain :** \_\_\_\_\_7

**B- Présentation du Crédit populaire du Maroc :** \_\_\_\_\_8

#### **Historique**

#### **Missions et valeurs du groupe**

### **CHAPITRE II Organisation du Crédit Populaire du Maroc**

**Le comité directeur** \_\_\_\_\_16

**La Banque Centrale Populaire (BCP)** \_\_\_\_\_17

**Les Banques Populaires Régionales (BPR)** \_\_\_\_\_18

**Les succursales** \_\_\_\_\_19

**Les agences** \_\_\_\_\_21

**Leurs opérations :**

**Les produits offerts :**

**CHAPITRE III Les tâches effectuées et les apports du stage**

**A- Les tâches effectuées :** \_\_\_\_\_ **28**

**Missions des postes occupés**

**Les tâches périphériques**

**B- Les apports du stage :** \_\_\_\_\_ **31**

**La Vie en société**

**CONCLUSION** \_\_\_\_\_  
**\_32**

## **Remerciements :**

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

Aussi, je remercie toutes les personnes qui m'ont formés et accompagnés tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie, à savoir :

**M. Abderahmane Guelzime : Directeur de la succursale Allal Ben Abdallah**

**M. Said El Hilali: Chef d'agence Al Boustane-Rabat**

**M. Abdellah Belghazi : Chef de caisse**

**M. Abdellah Bensaid : Chargé du service remise des chèques**

**Mme Khadija Hafid : Chargée de la clientèle et des produits bancaires**

**Les deux lauréates de L'EST Mlles Lamyaa et Safia chargées du service caisse.**

Enfin, je remercie l'ensemble du personnel de la banque populaire Agence

Al Boustane, pour les conseils qu'ils ont pu me prodiguer au cours de ces quatre semaines.

[sommaire suivant](#)

# Introduction :

*En* qualité d'entreprise commerciale et dans un monde de plus en plus concurrentiel, la banque doit tout mettre en oeuvre pour être rentable, développer une réelle stratégie de marché, respecter les équilibres financiers et faire évoluer les métiers qui composent son activité.

*Pour* mieux appréhender son rôle dans le développement de l'économie, j'ai eu l'occasion d'effectuer un stage au sein de la banque populaire de Rabat-Kénitra, Succursale Allal ben Abdallah, Agence Al Boustane pendant une période allant du 28 Mai 2007 au 23 juin 2007.

*Plus* largement, ce stage a donc été une opportunité pour moi de découvrir comment une entreprise dans un secteur en plein expansion, avec une concurrence accrue et une évolution très rapide, a pu dépasser ces obstacles pour établir une stratégie par laquelle elle a pu devenir une banque leader au Maroc.

*L'*élaboration de ce rapport à pour principales sources les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles j'étais affecté. Enfin, les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les employés des différents services de la banque m'ont permis de donner une cohérence à ce rapport.

*En* vue de rendre compte de manière fidèle et analytique des 4 semaines passées au sein de la banque populaire, il apparaît indispensable de présenter à titre préalable l'environnement économique du stage, à savoir le secteur bancaire marocain, puis d'envisager le cadre du stage : banque populaire, la structure et divisions du groupe. Enfin, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein de l'agence, et les nombreux apports que j'ai pu en tirer.

## CHAPITRE I La banque populaire et son secteur d'activité

### **A- Le secteur bancaire Marocain :**

Le secteur bancaire marocain est considéré comme l'un des moteurs du développement de l'économie du pays et de sa prospérité, ce dernier est devenu dans une courte période un secteur moderne et efficace.

Il a connu un mouvement de concentration significatif aujourd'hui achevé. Plusieurs banques possèdent une licence d'exploitation mais sept banques contrôlent le marché.

Le principal acteur est constitué par le réseau public des Banques Populaires. Viennent ensuite les autres banques et celles contrôlées majoritairement par des actionnaires étrangers, parmi lesquelles la BMCI, filiale de BNP-Paribas, et le Crédit du Maroc, filiale du groupe Crédit Lyonnais-Crédit Agricole. Enfin, la Caisse de Dépôt et de Gestion est extrêmement active dans les secteurs de l'immobilier et du tourisme, en accompagnant les projets d'intérêt général et en intervenant dans une logique d'amorçage pour des projets plus modestes.

Il faut ajouter à ceci que le système bancaire marocain est caractérisé par une forte présence de banques étrangères de ce fait toutes les grandes banques privées du royaume comptent dans leur actionnariat des banques étrangères.

## **B- Présentation du Crédit populaire du Maroc :**

### **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.

## **Missions et valeurs du groupe :**

### **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 :

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

www.memoireon

Recherche sur le site:

#### 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.

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

## 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.

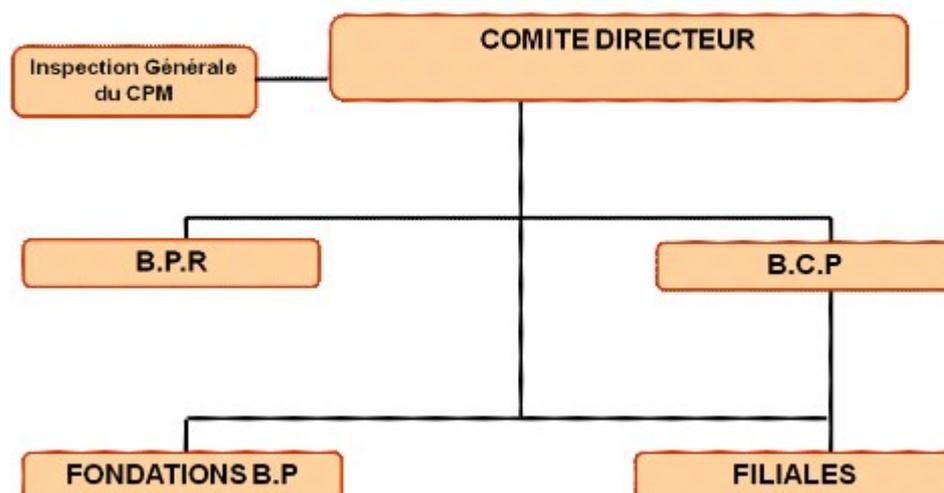
Cette communauté de sociétaires constitue l'essence du Groupe et participe activement à la vie de la banque, à travers notamment les Conseils de Surveillance des Banques Populaires Régionales, dont les membres sont élus par l'Assemblée Générale des sociétaires.

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. Il constitue un groupement de Banques de proximité, accessibles à tous et fortement enracinées dans toutes les régions du Royaume.

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

## CHAPITRE II Organisation du Crédit Populaire du Maroc

## Les organismes du CPM



### **Le comité directeur :**

**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.

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.

# La Banque Centrale Populaire (BCP), l'organe central du groupe :

[précédent sommaire suivant](#)

www.memoireon

Rechercher sur

www.memoireon

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.

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.

Les Banques Populaires Régionales (BPR), organismes de proximité :

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

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 \(Participation aux Assemblées Générales, possibilité de siéger au Conseil de Surveillance\).](#)

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

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.

C'est pour ces raisons que des aménagements sont apportés à l'organisation actuelle de la

succursale, s'inscrivant ainsi dans la continuité des actions de normalisation, du mode de fonctionnement de la BPR.

Rattachée hiérarchiquement au président du directoire de la Banque Populaire Rabat-Kénitra, la succursale Allal ben Abdallah à pour principales missions :

- L'appui commercial aux agences relevant de son autorité à savoir : Al Boustane, Allal ben Abdallah, Bab Jdid, Al Amal, diour Jamaâ, Océan, Yacoub El Mansour...
- Le pilotage et le management du sous-réseau.
- L'assistance technique au réseau notamment pour l'étude et la mise en place des crédits.
- Le support aux dites agences dans le recouvrement à l'amiable des créances en souffrance.

- L'apport de la technicité et les expertises nécessaires dans le cas où l'une de ses agences n'en dispose pas (cas des dossiers crédits).

La succursale Allal ben Abdallah est alors organisée autour :

- D'une entité « animation commerciale »,
- D'une entité « conseil et appui technique au réseau » constitué d'experts polyvalents (cautions, garanties, bancassurance et monétique ; de chargés de recouvrement, et des aspects administratifs,
- D'une entité back-office.

### **Les agences :**

Chef d'agence

### **Organigramme de l'agence**

Chef de caisse

## Caissiers

### Chargé de produits

#### (Agent commercial)

L'agence à la différence de la BPR et de la succursale, est en relation directe avec la clientèle c'est l'organe de proximité. L'évolution, l'augmentation des ressources de la banque, l'augmentation de la part de marché sont tous des indicateurs qui dépendent des performances de l'agence.

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

Retrait et versement en espèces, virement, changes des devises, remises de chèques, mises à disposition (MAD), figurent parmi les différentes opérations effectuées 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.

Composée de sections et de sous sections, connues sous forme de notations, cette feuille doit être balancée :

#### **Section : Sous section :**

· Caisse : ..... A : versement

B : retrait

· Compensation : ..... D : compensation

· Virement : ..... K : divers

C : Change

· Remises : ..... F : Remises de chèques

· Domiciliation : ..... M : domiciliation

· Portefeuille : ..... N : escompte

P : encaissement

· Divers services : ..... RML : remise même localité

RMA : remise même agence

## **Les produits offerts par l'agence :**

### **Les 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 retrait « WAFRA »

Carte de débit « TARWA »

Carte de paiement différé « SAFWA »

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

« C'POP juniors » (15-17 ans)

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

## **Virement en faveur des tiers**

Le virement automatique, d'un compte vers celui d'un tiers, assure aux clients de ne jamais oublier leurs échéances.

## **Domiciliation des revenus**

En domiciliant les revenus : salaires, allocations familiales, remboursement de sécurité sociale...; vous vous simplifiez la vie et vous pouvez réaliser vos projets.

## **Prélèvement automatique « 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...

### **les services pratiques :**

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.

### **les crédits logements :**

**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.