

Université Sidi Mohamed Ben Abdallah
Faculté des sciences juridique économique et sociale
Master management des ressources des capacités et
des compétitivités des entreprises
Année scolaire 2010/2011

Rapport de stage Agence BP hassan 2 Fés Taza



Remerciement

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.

Mme Naima AIT LHADJ: chef d'agence

Mme Houda ALAOUI : responsable administratif

Mme Ghita MARZOUK : agent commercial

Enfin, je remercie l'ensemble du personnel de la banque populaire régionale FES-TAZA pour les conseils qu'ils ont pu me prodiguer au cours de ces quatre semaines.

Sommaire

Introduction	4
I. présentation de la banque populaire.....	5
1. historique.....	5
2. les activités du groupe banque populaire.....	7
3. les plus du groupe banque populaire.....	7
II. Organisation de la banque Populaire.....	8
1. Comité directeur.....	8
2. Banque central populaire.....	8
3. Banque populaire régional	9
4. Les succursales.....	9
5. Les agences.....	10
III. présentation de l'agence.....	10
1. Les postes occupés dans l'agence.....	11
2. Les opérations effectuées au sein de l'agence.....	12
3. Les produits offerts par la banque populaire.....	15
Conclusion.....	24
Bibliographie.....	25

Introduction

Dans le cadre de mes études à l'école la faculté des sciences juridique économique et sociale, j'ai eu l'opportunité d'effectuer un stage au sein de la banque populaire.

En qualité d'entreprise commerciale et dans un monde de plus en plus concurrentiel, la banque doit tout mettre en œuvre 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 FES-TAZA durant une période presque un mois.

Plus largement, ce stage a donc été une opportunité pour moi de découvrir comment une entreprise dans un secteur en pleine 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 a pour principales sources les différents renseignements 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.

I. Présentation du Groupe populaire

La banque populaire existe depuis 1926 au Maroc, créée à l'époque sur le modèle Français institué par le dahir du 25 mai 1926 et durant les dernières années la banque populaire a connu une dynamique importante.

- En 1961 création de la première banque populaire en Europe
- 1962 création de la banque populaire 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 régionale »
- 1964 inaugurations du siège social du crédit populaire du Maroc par feu S.M le roi Hassan II à Casablanca
- 1969 le CPM devient le 1^{er} réseau au Maroc avec 43 agences
- 1972 ouvertures effectives à l'international avec la création de la banque Chaâbi du Maroc (BCDM) à Paris la mise en place d'un système informatique pour améliorer les traitements et sécuriser les opérations de la banque
- 1974 le groupe devient leader du secteur bancaire national en matière de dépôts avec 1 milliard de dirhams de ressources.
- 1976 inaugurations de la succursale de la BCDM à Bruxelles et création de Maroc assistance international, filiale stratégique de la banque centrale populaire, qui se positionne comme leader en termes d'assistance au Maroc.
- 1979-1980 le groupe compte 500000 clients et ses ressources atteignent les 5 MM de dhs
- 1981 créations de filiales bancaires en Centrafrique et en Guinée et création de représentations en Côte d'Ivoire, au Canada et en Allemagne.
- 1990 Le groupe monte en puissance, développe ses activités et met en place de nouveaux produits et services, à des conditions tarifaires avantageuses, pour devenir leader sur les marchés des particuliers, des PME et des MDM ainsi que dans les activités de marché.
- 2000 réformes du crédit populaire du Maroc valorisation de la dimension régionale des BPR, élargissement des prérogatives du comité directeur.
- 2004 introductions en bourse de la banque centrale populaire.
- 2007 plusieurs événements institutionnels ont marqué la vie du groupe.

- 2008 le groupe de la banque populaire dispose du premier réseau bancaire marocain avec 750 agences. aussi plusieurs événements ont marqué cette année
- Au cour de l'année 2009, plusieurs événements ont marqué la vie du groupe

En septembre, le groupe ouvre sa 800^{ème} agence bancaire à casanearshore à Casablanca.

En décembre, le groupe lance << cap PME imtiaz >> dans le cadre du partenariat avec l'ANPME (...).

Le même mois, le groupe procède à l'inauguration de la première banque Marocaine en hollande, la banque Chaâbi du Maroc. Cette nouvelle implantation, vient conforter la présence du Groupe dans l'espace bancaire européen

Les activités de la banque populaire

Fidèle à son esprit d'entreprise, le crédit populaire du Maroc s'est fixé pour objectif :

- ✓ Accompagner toute entreprise moyenne ou petite, artisanales, industriel, ou de service par la distribution de crédit à court, moyen et long terme.
- ✓ Proposer une gamme élargie et complète de service et de produits financier répondant à l'ensemble des besoins de sa clientèle.

Les plus du groupe banque populaire

Le groupe banque populaire est le 1er réseau bancaire du pays .en fin 2010, son réseau était constitué de plus de 910 agences et plus de 1100 guichets automatiques .Il est aussi

Le 1er collecteur de l'épargne du système bancaire marocain.

La 1 ère banque dans le rapatriement de l'épargne des Marocains résident à l'étranger.

Le soutien aux activités a Fortes retombées sociales est également encouragé par le biais de développement des macros et micro crédit dont l'encours connaît une augmentation continue et qui enregistre une évolution annuelle moyenne de plus d 50% grâce à l'ouverture de nouvelles branche au niveau de toutes les localités du pays.

L'appui de la fondation banque populaire pour la création d'entreprise tend à encourager les porteurs de projets en les assistants dans toutes les phases pour l'aboutissement de la création de leurs entreprises.

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

II. Organisation du crédit populaire

1) Comité directeur

Organe suprême de l'institution, le comité directeur est constitué de :

- Cinq Présidents des conseils des Banques Populaires Régionales;
- Cinq représentants du conseil de la Banque Centrale Populaire; Ainsi le comité directeur exerce un contrôle administratif, technique et financier sur l'organisation et la gestion de la Banque Centrale Populaire et de chaque Banque Populaire Régionale. Il représente collectivement les organismes du Crédit Populaire pour faire valoir leurs droits et intérêts communs.

Ainsi, le Comité Directeur a pour attributions principales de :

- Décider après accord des Banques Populaires Régionales concernées, le transfert partiel entre elles de leur actif et passif.
- Ratifier les décisions d'ouverture, de fermeture ou de transfert dans la même localité, tant au Maroc qu'à l'étranger, de filiales, de succursales, d'agences, de guichets...

2) Banque Centrale populaire

Elle est chargée d'exécuter les décisions du CD notamment à l'égard des Banques Populaires Régionales. Elle peut également effectuer directement toute opération pratiquée par les banques en vertu des dispositions de la loi bancaire. Toutefois, elle ne peut intervenir directement dans les circonscriptions territoriales où les Banques Populaires Régionales exercent leurs activités.

Par ailleurs, la BCP peut participer au capital d'une Banque Populaire Régionale sans limitation des parts, à titre provisoire et exceptionnel, lorsque la situation financière de la banque concernée le justifie. Elle peut toutefois prendre 5% des parts du capital d'une Banque Populaire Régionale ou d'un groupe de Banques Populaires à titre permanent.

3) Banque populaire régional

11 banques de forme coopérative à capital variable à Directoire et à Conseil de Surveillance, dont le capital est détenu par plus de 430 000 clients sociétaires :

Casablanca, Oujda, Centre-Sud, Rabat - Kenitra, El Jadida - Safi, Tanger - Tétouan, Fès - Taza, Laâyoune, Marrakech - Béni Mellal, Meknès, Nador - Al Hoceima

Elle a pour mission toutes les opérations bancaires susceptibles de faciliter l'exercice normal de sa profession à savoir entre autre : l'escompte et le recouvrement de toutes valeurs, l'avance sur titre, sur marchandises et l'ouverture de crédit avec ou sans nantissement, recouvrement des dépôts de fonds de toute personne physiques ou morale etc.

4) Les succursales

Au vu de son positionnement au sein de la banque populaire régional, en tant que niveau hiérarchique intermédiaire entre un sous-réseau d'agences et le siège, la succursale apparaît comme un centre d'animations commerciales et appui technique au réseau afin de :

Rechercher l'amélioration continue de la réactivité commerciale de son réseau.

Rehausser et maintenir le niveau de qualité de prestations offertes par le réseau de distribution.

C'est pour ces raisons 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 de directoire de la banque populaire, la succursale a pour principale missions :

L'appui commercial aux agences relevant de son autorité.

Le pilotage et le management du sous-réseau.

L'assistance technique au réseau notamment pour l'étude et la mise en place du crédit.

Le support audites agences dans le recouvrement à l'amiable des créances en souffrance.

5) Les agences

Chaque banque populaire a plusieurs agences qui ont un seul siège qui est indépendant des autres régions : tous ses sièges ont une seule banque centrale.

III. Présentation de l'agence

L'agence Hassan 2 où j'ai effectué mon stage est ouverte en 17 septembre 2009, à boulevard Hassan 3, Fès centre. Qui dépend de la banque populaire régionale de Fès-Taza.

1-Les postes occupés dans l'agence :

Chef d'agence :

L'agence étant organisée comme une PME, son chef agit comme un chef d'entreprise qui a pour rôle :

- Connaître son secteur géographique ;
- Développer l'activité ;
- Réaliser les opérations de la clientèle ;
- Gestion du risque ;

- Délégation et recouvrement ;
- Assurer la fiabilité des opérations traitées ;
- Fixer les objectifs *et la stratégie commerciale sur la zone de compétence* ;
- Maximiser la gestion du temps commercial des collaborateurs ;
- Gestion du personnel : absence, promotion, mutation et formation.

Chef de caisse :

Adjoint et remplaçant direct du chef d'agence en cas d'absence ; le

Chef de caisse a pour mission :

- La gestion administrative de l'agence.
- La gestion d'un certain type de clientèle.
- D'assurer l'animation de l'équipe.

Agent commercial:

Il a pour mission :

- Les opérations de retrait et de versement.
- Les opérations de change.
- Les mises à disposition.

2-Les principales opérations bancaires au sein de l'Agence :

La Banque Populaire met à la disposition de sa clientèle les moyens les plus sûrs pour faire fructifier leurs économies à travers une large gamme de produits leur offrant :

- simplicité, disponibilité, rentabilité et des taux avantageux.

Les clients de la banque sont généralement toutes les personnes physiques ou morales qui y ont ouvert un compte.

a. Ouverture de compte

L'ouverture d'un compte bancaire obéit à un certain nombre de conditions que doit remplir le client en fonction de sa nature.

On distingue les règles générales suivantes à l'ouverture d'un compte :

- ◆ Pour les sociétés :

Le statut de la société.

Le certificat négatif.

Le numéro d'immatriculation au registre du commerce.

Le numéro d'identification fiscale.

Verser le montant du capital social dans le compte.

Une photocopie de la carte d'identité nationale du gérant.

◆ Pour les particuliers résidents au Maroc :

Fournir une photocopie de la carte d'identité nationale.

◆ Pour les Marocains résidents à L'Etranger :

Une copie de la carte d'identité nationale.

Une copie du passeport.

Une copie de la carte de séjour.

b. Les services rendus à la clientèle :

❖ Les opérations de versement

Les opérations de versement sont enregistrées par les caissiers. On en distingue deux types :

- les versements sur place et *versements déplacés*.
- Les deux versements présentent deux modalités :
 - * *versement effectué par le client lui-même pour alimenter directement son compte*
 - versement effectué par une tierce personne pour le compte de quelqu'un d'autre.*

❖ Les opérations de retrait

Tout comme le versement, on distingue deux types de retraits au niveau des Agences de la Banque Populaire :

- les retraits sur place et les retraits déplacés.

❖ les opérations de virement

Un virement est une opération consistant, pour un titulaire de compte appelé donneur d'ordre, de demander à sa banque de transférer des fonds de son propre compte vers un autre compte.

Le virement permet donc :

- d'opérer des transferts de fonds entre deux personnes distinctes ayant leurs comptes chez le même établissement bancaire ou chez deux établissements bancaires différents ;
- d'opérer des transferts de fonds entre comptes différents ouverts par une même personne chez le même établissement bancaire ou chez deux établissements bancaires différents.

❖ Les opérations sur devises

Ce sont des opérations de change des devises. Ainsi, les clients peuvent changer des Dirhams contre devises étrangères (Euro, Dollar, Dinar Koweïtien, etc.) ou échanger des devises contre des Dirhams. Cela prendra le nom d' « Achat de devises » ou de « vente de devises » selon que le client dispose des devises ou demande des devises.

Achat de devises :

L'achat de devises s'effectue lorsqu'un client se présente au guichet de la banque en voulant échanger des devises contre des Dirhams. Le caissier lui achète ainsi les devises contre leur équivalent en Dirhams en lui appliquant un taux de change. Ce taux de change est variable.

Cette opération est enregistrée dans la plate forme informatique de la Banque Populaire en utilisant le code ADE (Achat De Devise).

Vente de devises :

Les clients ayant besoin des devises se présentent à la banque avec leurs sommes en Dirhams en vue d'effectuer l'opération de change. Le caissier leur vend ainsi les devises qu'ils demandent contre Dirhams selon la dotation autorisée par l'office de change. Cette vente fait intervenir un taux de change supérieur à celui de l'achat de devises. La différence des deux taux de change constitue la marge bénéficiaire de la banque en effectuant ces opérations de change. La vente de devises est enregistrée par le caissier dans la plate forme informatique en utilisant le code VDV (Vente De Devise) ainsi que la dotation est présentée par la banque sous forme de carte bancaire " ASFAR CARD " pour sa clientèle.

3-Produits de la Banque Populaire :

La monétique

Pour effectuer vos retraits auprès des GAB et faciliter le paiement de vos achats auprès des commerçants, la Banque Populaire met à votre disposition une large gamme de cartes répondant à vos besoins



CARTE "RIZK"

La carte Rizk est une carte privative de retrait, adossée à un compte sur carnet, dont la fonctionnalité principale est le retrait de billets de banque auprès des GAB et DAB. Elle est offerte au client âgés De 18 ans et plus, Titulaires d'un compte sur carnet. Et elle permet le retrait quotidien auprès des GAB au vu de la capacité de paiement : 5000 Dh avec le respect d'un solde minimum de 100 dh sa durée de validité est 3 ans.



La prima

Est une carte CMI valable uniquement au Maroc d'une durée de validité de 3 ans, et qui permet d'effectuer des retraits auprès de tous les guichets automatiques avec un plafond quotidien de 5000 DH, de procéder à des opérations de paiement auprès de terminaux de paiement électronique des commerçants et elle permet aussi le paiement des achats avec un plafond mensuel de 7.000 DH, le paiement par Internet au Maroc a hauteur du plafond de paiement



La populaire

La populaire est une carte visa valable uniquement au Maroc d'une durée de validité de 2 ans, qui permet comme la prima d'effectuer des retraits auprès des tous les guichets automatiques avec un plafond quotidien de 5.000 DH et un paiement de des achats avec un plafond mensuel de 15.000 DH maximum.



La Gold

La gold est une carte Mastercard valable uniquement au Maroc d'une durée de validité de 2 ans destinée aux clients ayant un salaire élevé. Elle permet d'effectuer des retraits auprès de tous les guichets automatiques, paiement des achats avec un plafond mensuel de 50.000 DH maximum.



Carte ALES

C'est une carte de débit Visa de retrait et de paiement, destinée exclusivement aux femmes, utilisable au Maroc sur les Guichets Automatiques Banque Populaire et autres et auprès des commerçants disposant d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE).



La carte Ailes plus

C'est une carte de débit visa de retrait et de paiement valable uniquement au Maroc avec une durée de validité de 2 ans , destinée exclusivement aux femmes , utilisables au Maroc sur les

guichets automatique , et auprès des commerçants disposant d'un terminal de paiement électronique .

C'est une carte est offerte exclusivement dans le cadre de l'offre packs Ailes pour les femmes.



La carte Bladi

La carte rechargeable Bladi c'est une carte dédié au MDM et à leurs proches .grâce à cette carte le client peut, ainsi que les membres de sa famille résidant au Maroc, disposé d'une réserve d'argent 24h sur 24 et 7 jrs sur 7 sans l'obligation d'avoir un compte bancaire. Il suffit d'être résidant à l'étranger et titulaire d'un compte chèque à la banque populaire pour pouvoir offrir la carte Bladi à la personne choisie en désignant son numéro de CIN.



C'Pop jeunes

C' Pop jeunes adultes : destiné aux jeunes âgés entre 18 ans et 25 ans, c'est une carte de retrait et de paiement visa Electron proposée aux clients à prix avantageux.

C'Pop juniors : destiné aux enfants âgés entre 15 ans et 17 ans, c'est une carte de retrait privative banque populaire, adossée à un compte sur carnet, valable sur le territoire national.



Carte relaxe

C'est une carte de crédit Mastercard de retrait et de paiement, utilisable au Maroc sur les Guichets Automatiques Banque Populaire et autres et auprès des commerçants disposant d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE). La carte Relax est adossée à un crédit Revolving à la consommation qui consiste en une réserve d'argent jusqu'à 300.000 DH, disponible en permanence et reconstituant au fur et à mesure des remboursements.

Elle est valable uniquement au Maroc avec une durée de validité de 3 ans.

Les packs :

Pack al Hissab Chaabi :

Ce pack comporte les services du Chaâbi net et Chaâbi mobile, une carte de paiement et de retrait, un relevé bancaire mensuel au moment de l'ouverture du compte courant.

Pack ailes :

C'est un package dédié aux femmes clientes de la banque populaire constitué des produits et services bancaires et extra bancaire.

Pack CNSS :

Les packs CNSS sont des offres packagées spécialement conçue pour les assurés de la CNSS, afin de leur donner accès aux services bancaires et de leur éviter les désagréments liés à l'encaissement de leurs allocations en espèces.

Crédit :

La Banque Populaire offre à sa clientèle une variété de crédits. L'Agence BHALIL octroie trois grandes catégories de crédit Banque Populaire aux clients qu'elle gère :

- crédit à la consommation, crédit immobilier et crédit aux entreprises.

Le Crédit à la consommation :

Moujoud : un crédit de consommation destiné au financement des besoins personnels de consommation tels que : achat de mobilier, d'appareils électroménagers, de voiture, etc., pour pouvoir en bénéficier, il faut être titulaire d'un compte bancaire auprès de l'agence et d'un salaire domicilié à l'agence, Puis présenté un dossier qui contient une demande de crédit en mentionnant le montant voulu et l'échéance , une photocopie de la CIN , une attestation de travail et une attestation de salaire, après le traitement de dossier et l'accord des deux parties , on établit le contrat qui doit être signé par le client .

Youssr : sont des facilités de caisse qui permettent un découvert sur le compte client, à condition que leurs salaires soient domiciliés à l'agence comporter les mêmes documents que ceux du crédit Moujoud.

Le crédit immobilier :

La Banque Populaire met à la disposition de ses clients porteurs d'un projet immobilier des différents crédits :

Crédit Sakan mabrouk : Permet de financer tout projet de logement : achat d'une résidence principale ou secondaire neuve ou ancienne, construction d'une maison, travaux d'aménagement ou acquisition d'un terrain nu. En plus des conditions et document déjà cités, il faut y ajouter un compromis de vente et le titre de propriété

Crédit Fogarim : crédit soutenu et garanti par l'Etat en faveur des travailleur qui n'ont pas un salaire fixe et ne peuvent pas ainsi domiciliés leurs salaires

Le crédit aux entreprises :

En plus des crédits accordés aux particuliers, le Groupe Banque Populaire octroie des crédits aux entreprises (PME/PMI et grandes entreprises). Il s'agit principalement des crédits d'investissement. Toutefois, la nature du crédit dépend de l'activité de chaque entreprise.

Avant d'accorder tout crédit, la banque doit avoir des informations sur la situation financière de l'entreprise. Ainsi, l'entreprise doit fournir au chargé de crédit les trois derniers bilans comptables afin d'apprécier son aptitude de remboursement. Après avoir satisfait cette condition, la banque lui demande certaines garanties à même de couvrir le risque qu'elle encourt par l'octroi dudit crédit.

Les produits d'assistance :

AL INJAD CHAABI

AL INJAD CHAABI est un produit d'assistance qui offre, moyennant cotisation annuelle, un choix large de prestations. C'est une assistance permanente au souscripteur, à son véhicule aussi bien au Maroc qu'à l'étranger.

Les prestations offertes par AL INJAD CHAABI sont garanties en cas de :

- maladie subite, blessure, décès, accident, panne, ou vol du véhicule.

Les prestations garanties s'appliquent :

- ✓ Sans franchise kilométrique pour les personnes ;
- ✓ Avec une franchise de 25km au-delà de la ville de résidence en cas de panne pour l'assistance impliquant le véhicule garanti.

AL INJAD AL MOMTAZ

AL INJAD AL MOMTAZ est un produit d'assistance qui offre, moyennant cotisation annuelle, un choix très large de prestations. C'est une assistance permanente au souscripteur, à sa famille et à son véhicule aussi bien au Maroc qu'à l'étranger.

Les prestations offertes par « AL INJAD AL MOMTAZ » sont garanties en cas de :

- *maladie subite, blessure, décès, accidents, panne, ou vol du véhicule.*

Les prestations garanties s'appliquent sans franchise kilométrique.

INJAD ACHAMIL

INJAD ACHAMIL est un produit d'assistance qui offre, moyennant cotisation annuelle, un choix très large de prestations. C'est une assistance permanente au titulaire de compte, à sa famille, à son véhicule et au véhicule de son conjoint aussi bien au Maroc qu'à l'étranger.

Les prestations offertes par « INAJD ACHAMIL » sont garanties en cas de décès, maladie subite, blessure, accident, panne ou vol du véhicule.

V- Les apports de stage

Au cours de ce stage, j'ai beaucoup appris .les apports que j'ai tirés de cette expérience professionnelle peuvent être regroupés autour de trois idées principales : les compétences acquises, les difficultés rencontrés et solutions apportées ainsi que la vie en société.

1. compétences acquises :

J'ai pu tirer lors de mon stage, plus, l'application et la pratique de certaines opérations, la vie d'équipe qui m'a beaucoup aidé à être plus sociable, aussi le contact avec le client qui doivent être satisfaits des services rendus.

2. Difficultés rencontrées et solutions apportées :

Durant toute expérience professionnelle, des difficultés sont rencontrées, j'ai eu quelque problèmes comme : problèmes de communication, de formation et d'efficacité.

Surtout que ma personnalité qui est un peu timide, mais grâce aux conseils et l'aide du personnel j'ai pu surmonter toutes les difficultés.

3. La vie en société :

Mon stage a été instructif. Au cour de ce mois, j'ai ainsi pu observer le fonctionnement d'une banque .au-delà, de l'activité de chacun des services, j'ai pu apprendre comment s'articulent les différentes taches d'une telle banque .par ailleurs, les relations humaines entre les différents employés de la société, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, m'ont appris sur le comportement à avoir en toute circonstance.

Conclusion

L'expérience que j'ai vécue pendant un mois m'a permis de connaître un métier et de renforcer mes connaissances et de partir de la théorie à l'action en appliquant ce que j'ai appris. L'adaptation à l'atmosphère du travail et la manière de communiquer avec les clients sont aussi des atouts majeurs dans ma formation.

A titre de conclusion , il semble intéressant de mettre en évidence les questions actuelles qui se posent sur l'avenir des banque au Maroc ,de savoir comment les acteurs économiques vont faire évolués le secteur bancaire au Maroc , surtout avec la concurrence acharnée et que chaque banque essaie d'avoir un avantage concurrentiel .au centre de cette question se trouve naturellement le problème de l'amélioration des services rendus au sein de la banque surtout que la modernisation et l'information jouent un rôle important dans tous les secteurs économiques .

Bibliographie

- ◆ www.gbp.ma
- ◆ www.banquepopulaire.com
- ◆ www.mdm.com
- ◆ www.BANQUE-INFO.com