



Remerciement et Dédicace

Introduction 2

PARTIE N°1 : PRESENTATION GENERALE DE LA BMCI

- 1) Le secteur bancaire.....04**
- 2) La crise financière mondiale et ses effets sur les banque.....05**
- 3) Historique de la BMCI 09**
- 4) La fiche technique de la BMCI 14**
- 5) Organigramme de la BMCI en septembre 2008 15**
- 6) Organigramme de l'agence BMCI TIZNIT 16**
- 7) L'organisation des tâches 16**
- 8) Les principaux produits commercialisés par la BMCI 17**

PARTIE N°2 : DESCRIPTION DES DIFFERENTS TRAVAUX EFFECTUES

- 1) Service Caisse 26**
- 2) Service Remises des chèques et LCN 29**
- 3) Service Back Office 29**
- 4) Service Clientèle 30**

## 5) Les travaux de fin de journée 31

## 6) La gestion des chéquiers et des cartes 31

## 7) Autres travaux effectués 32

### Conclusion 33

### Index et bibliothèque 34

### Annexes

Tout d'abord, je tiens à remercier toute personne qui m'a aidée de près ou de loin, à réaliser ce modeste travail.

Mes remerciements s'adressent spécialement à Mr. ARAJ Hassan, Directeur de l'agence BMCI TIZNIT, d'avoir accepté ma demande de stage, et à son soutien qui a contribué au bon déroulement de mon stage.

J'aime également remercier à cette occasion, le personnel de l'agence qui m'a éclairés tout au long de la période de stage, à nommer en particulier :

À Mr. El Houssine BENDAHOUM

À Mr. Mohamed Faissal IMARIREN

À Mr. Khalid ARBANI

À Mr. Abdellah ELMERABT

À Mr. Mohamed ESSABIR

Et mes profonds remerciements à mes chers formateurs :

À Mme. Wafaa AFFAGHROU

À Mr. Baderdine SOULMANI

À Mr. Houssin BENBRIK

À Mr. Abderrahim BASSER

Qui nous ont orientés tout au long de la période des études, et aussi pour leur compréhension et leurs efforts pour qu'on puisse arriver à ce stade.

Enfin, j'aime remercier tout le personnel de l'ISTA Tassila, pour les bonnes conditions d'études qui sont autant instructives que fructueuses ainsi que pour sa haute bienveillance tout au long de nos activités scolaires.

Je dédie également ce travail à ma chère famille qui m'a toujours soutenus durant la période des études, et à tout mes amis et amies, et à tout ceux qui connaissent la famille de ER-RAJI.

**Le présent rapport se propose pour donner un bref aperçu sur l'une des plus prestigieuses et performantes banques au Maroc la BMCI, Banque Marocaine du Commerce et de l'Industrie.**

**Afin d'élargir mes connaissances ainsi qu'enrichir ma formation, le contact avec le monde professionnel s'avère indispensable, ainsi mon stage m'a permis cela dans le cadre d'une démarche assez polyvalente, L'approche méthodologique adoptée à cet effet pour la rédaction de ce rapport se présente comme suit :**

**ü La première partie est consacrée à une présentation du secteur bancaire ainsi que la BMCI, ses étapes de développement, et ses principaux produits commercialisés, ...**

**ü La seconde partie consiste à décrire les différentes tâches des services de l'agence BMCI auxquels j'ai assisté durant mon stage.**

Une banque est une société financière qui gère les dépôts et collecte l'épargne des clients, raccorde des prêts et offre des services financiers. Elle effectue cette activité en général grâce à un réseau d'agences.

Elle utilise de plus en plus d'autres canaux de distribution : opérations par Internet, accords avec les commerçants pour le crédit à la consommation et le paiement par carte, guichets automatiques dans des lieux publics, publipostage, centres d'appel.

Les banques commerciales font partie des établissements de crédit.

Dans certains pays, cet établissement financier doit posséder une licence pour pouvoir exercer, laquelle est délivrée par un État et validée par des institutions spécifiques.

Par extension, la « banque » est le secteur économique qui regroupe les activités de conception, de production et de commercialisation des services offerts par une banque.

## **1) Le secteur bancaire :**

L'ensemble des banques, chapeauté par la banque centrale, forme le secteur bancaire d'une zone monétaire. On distingue ainsi différents types de banques selon leur rôle.

La banque centrale, comme la « Réserve Fédérale des Etats-Unis », « La Banque du Canada », ou « La Banque Centrale Européenne », a pour rôle de réglementer et superviser les opérations des différentes banques, de veiller à leur solvabilité à l'égard des déposants, de superviser la production de monnaie par ces banques, et d'en réguler l'usage par le biais du taux directeur.

La théorie économique y voit un moyen de réguler la croissance, via l'incitation à l'épargne ou à la consommation, et d'agir sur l'inflation.

ü Les banques de dépôt : travaillent essentiellement avec leurs clients, particuliers, professionnels et entreprises, reçoivent des dépôts, accordent des prêts et sont traditionnellement séparées entre la banque de détail destinée aux particuliers, aux professionnels et aux petites et moyennes entreprises, ou la banque d'affaires destinées aux moyennes et grandes entreprises.

ü La banque d'investissement : est active sur les marchés financiers, se chargeant des opérations financières comme les émissions d'emprunts obligataires, les souscriptions d'actions, l'introduction en bourse, les fusions acquisitions, etc.

De plus en plus, les banques de détail et d'investissement sont de simples filiales de groupes diversifiés qui intègrent parfois l'assurance, la gestion de fonds de placement ou d'autres activités financières.

Il existe des banques spécialisées dans un segment d'activité spécifique, souvent issues d'une ancienne réglementation ou, en France, de la distribution dans le passé de certains prêts bonifiés :

Ø banques spécialistes du crédit à la consommation et dans le crédit immobilier,

Ø banques spécialisées dans la gestion de fortune,

Ø banques spécialisées dans le crédit-bail aux entreprises,

Ø banques spécialisées dans le financement d'une activité économique particulière. (Agriculture, cafés-restaurants, commerce de l'art, pétrole, etc.).

## 2) La crise financière mondiale et effets sur les banques

Faillites bancaires, des milliards de dollars envolés, une croissance mondiale en berne, des gouvernements impuissants. Le capitalisme financier est en crise. Les médias alignent en boucle les chiffres de la crise, les chutes des valeurs boursières, les pertes colossales de certaines banques, sans nécessairement expliquer réellement ce qui est en train de se passer en des termes simples. Mais quelles sont les causes de la crise financière mondiale ?

### *À Etape 1 : La crise financière part des Etats-Unis en août 2007*

La crise débute à l'été 2007 à cause des "subprimes", des prêts hypothécaires consentis à la classe moyenne américaine. En temps normal, un particulier qui souhaite acquérir un appartement peut emprunter en fonction de son salaire et de sa capacité à rembourser. Inconvénient du système : l'emprunt est proportionnel au salaire. Si vous ne gagnez pas beaucoup, vous ne pouvez pas emprunter beaucoup, donc vous ne pouvez pas acheter.

Les Américains ont donc créé des subprimes : vous empruntez ce que vous voulez (même si le salaire n'est pas très élevé) mais c'est la maison qui est en garantie. En clair, si vous ne pouvez pas rembourser, la banque récupère la maison et la vend. Mais quand les prix de l'immobilier baissent, les banques paniquent ! Cas de figure classique : un emprunteur ne rembourse plus, la banque décide donc de vendre sa maison et de tout récupérer. Mais comme les prix de l'immobilier ont baissé, la banque

perd de l'argent sur la vente. C'est la crise des subprimes : certaines banques qui avaient eu trop recours à ce type de prêt se sont retrouvés dans une situation financière critique. Et plus de 2 millions de personnes se retrouvent ruinées aux Etats-Unis, faute de pouvoir rembourser les emprunts.

### ***À Etape 2 : Toutes les banques sont touchées à cause de la titrisation***

Pour tenter de limiter les risques de ces crédits d'un nouveau genre, les banquiers ont eu recours à la titrisation. Ils ont transformé ces emprunts en titre sur les marchés boursiers. Concrètement, si un particulier emprunte 1000 euros, il doit en rembourser 1200 euros à la banque avec les intérêts. Pour gagner plus rapidement de l'argent, les banques ont émis des titres de dette, c'est-à-dire un papier donnant droit à ces 1200 euros. Ces titres de dette se sont échangés sur les places boursières. Quel est l'intérêt pour les acheteurs de ces titres ? Si l'acquéreur achète son titre à 1100 euros, il sait qu'il a la garantie de recevoir 1200 euros. Or, à partir du moment où celui qui doit rembourser l'emprunt pour l'achat de sa maison ne peut plus payer, le titre n'a plus aucune valeur. Ce sont ces montages financiers complexes qui expliquent la chute de la bourse car toutes les banques étrangères, notamment européennes, se sont aperçues qu'elles possédaient des titres de subprime qui ne valaient plus rien. Tout le monde en avait mais personne ne savait vraiment combien.

### ***Etape 3 : Les banques se méfient et ne se prêtent plus d'argent***

Dans un premier temps, les banques étrangères se sont voulues rassurantes. En France, le directeur de la BNP a d'abord affirmé que la banque n'avait pas procédé à des placements risqués de ce type. Mais quelques jours plus tard, après analyse, la BNP réalise qu'elle possède des subprimes. Le jeudi 9 Août 2007, la BNP décide de geler la cotation de 3 fonds d'investissement. La panique gagne alors les marchés car plus personne ne se sent à l'abri. A partir de là, les banques vont se méfier les unes des autres et ne plus vouloir se prêter de l'argent entre elles. Cette crise de confiance des marchés interbancaires va entraîner la faillite de certaines banques, malgré l'injection de milliards de dollars de la réserve fédérale américaine. Vous n'avez rien compris ? Passez à l'étape suivante.

### ***Etape 4 : Faute de liquidités, certaines banques sont asphyxiées dès 2007***

Pour comprendre comment les banques ont fait faillite dès 2007, il faut expliquer comment fonctionne le système bancaire. Quand vous empruntez 100 000 euros à la Société Générale, celle-ci augmente la masse monétaire de 100 000 euros. Elle crée donc 100 000 euros. Mais pour éviter que la machine à billet ne s'emballle (créer de la monnaie sans contrôle), la Société Générale doit déposer une partie de la somme créée sur un compte de la Banque Centrale Européenne. C'est ce qu'on appelle les "réserves obligatoires".

Si le taux de réserves obligatoires est de 1%, la société Générale doit donc déposer sur le compte de la Banque Centrale Européenne 1 000 euros. Ce système là permet à la Banque Centrale Européenne de contrôler la création de monnaie.

Souvent les banques n'ont pas les liquidités nécessaires pour accorder des crédits (le flux entre l'argent déposé par des épargnants et l'argent prêté aux autres n'est jamais équilibré à l'instant T). Elles empruntent donc de l'argent à une autre banque pour pouvoir verser la "réserve obligatoire" à la BCE afin de pouvoir accorder le crédit au client. C'est une pratique courante : les banques se soutiennent et se prêtent de l'argent entre elles. Mais quand il y a une crise de confiance, c'est tout le système qui s'enraye. Pour éviter un effondrement général et des faillites en cascade, la banque centrale "injecte" des milliards, c'est-à-dire qu'elle permet aux banques de récupérer des liquidités à très faible coût. Malgré cela, certaines banques se sont retrouvées asphyxiées très rapidement : elles ont perdu des sommes colossales avec les subprimes, et elles n'ont pas réussi à poursuivre leur activité de crédit car les autres banques, méfiantes, ont refusé de leur prêter des liquidités pour faire face. De nombreuses

banques se sont donc retrouvées dans des situations difficiles : en Grande Bretagne, la Northern Rock a dû être nationalisée, sous peine de disparaître.

### ***Etape 5 : La panique gagne les marchés financiers en 2008***

La plupart des économistes pensaient que le gros de la crise était passé début 2008. Une fois que la crise des subprimes est bien identifiée, que les banques ont revendu ces titres à risques, la crise financière était sur le point de se terminer après un dernier soubresaut fin 2007. Mais la crise est repartie de plus belle en février 2008 quand les banques ont arrêté leurs comptes annuels. Les pertes se sont avérées plus importantes que prévu : entre la chute de l'immobilier, la crise des subprimes, les soubresauts de la bourse qui ont fait chuter les cours, les pertes d'actifs se sont montées à plusieurs dizaines de milliards de dollars pour certaines banques. C'est le cas de Citibank, qui était la première banque mondiale jusqu'à cette crise.

Dès lors, la crise financière qui était d'abord une crise bancaire va se transformer en krach boursier. A chaque mauvaise nouvelle ou publication des comptes d'une banque, le titre de la banque chute sur les marchés financiers. Les banques ont alors des pertes colossales, et comme en 2007, peinent à trouver des liquidités. Vu la situation de crise, comme en 2007, les banques ne se font plus confiance et le marché interbancaire se grippe. Certains établissements de crédit ont donc vu leur valeur boursière chutée en quelques semaines. Par exemple, AIG (numéro 1 de l'Assurance) a perdu 45% de sa valeur en une semaine et 79% sur un an.

Lehman Brothers, la quatrième banque d'affaires de Wall Street, a perdu 45% de sa valeur en une seule journée et 94% sur un an. Jamais des chutes aussi vertigineuses n'avaient été constatées depuis la crise de 1929.

### ***Etape 6 : Tentative de sauvetage à coût de centaines de milliards***

Face à ce qui s'apparente à une banqueroute généralisée, les banques centrales et les Etats tentent de venir en aide à tous les établissements les plus fragiles pour éviter des faillites qui auraient des conséquences très importantes sur l'économie réelle. Trois sorties de crise sont exploitées :

1. Les banques centrales injectent de nouveau des liquidités pour que ces banques puissent emprunter. Mais cette solution a des limites : la création monétaire doit être fortement encadrée sinon, il y a un risque très élevé d'inflation. Les prix pourraient s'envoler et accélérer ainsi la propagation de la crise dans l'économie réelle.
2. Les banques centrales volent au secours de certaines banques en récupérant à leur compte les titres dépréciés, comme les subprimes. C'est ce qu'a fait la banque centrale américaine en mars pour sauver la banque d'investissement Bear Stearns. La banque centrale américaine a récupéré 29 milliards d'actifs toxiques (dépréciés et peu sûrs) et facilité la reprise de Bear Stearns par une autre banque JP Morgan. Là encore, cette solution a des limites. La banque centrale américaine ne peut effacer d'un seul coût des milliards de perte pour chaque banque en difficulté.
3. Le gouvernement américain tente de sauver certains établissements pour éviter un effondrement de tout le système bancaire. Par exemple, Freddie Mac et Fannie Mae, deux géants américains du crédit hypothécaire, ont été placés sous la tutelle du gouvernement. Le trésor américain va dépenser 200 milliards de dollars pour sauver ces deux établissements. Seulement, le gouvernement américain ne peut sauver toutes les banques en difficulté : d'abord parce que cela coûte des milliards de dollars aux contribuables, et ensuite parce que cela donnerait de très mauvais signes aux marchés financiers, qui auraient l'impression de bénéficier d'une certaine impunité. A quoi bon assainir le système si les Etats sont prêts à aider tout le monde à coût de plusieurs centaines de milliards de dollars ? Voilà pourquoi le Trésor américain a refusé de voler au secours de la banque Lehman Brothers, qui a donc fait faillite.

Et maintenant ? De nombreuses banques sont dans des situations difficiles. Le gouvernement américain tente de convaincre le congrès de voter un plan de sauvetage de 700 milliards de dollars. Les marchés financiers sont toujours aussi volatiles, la confiance n'est pas revenue. Tout ceci va avoir des conséquences sur l'économie réelle en France et en Europe : les banques vont durcir les conditions de crédit pour les particuliers (les prêts immobiliers sont plus difficiles à obtenir) et pour les entreprises (les investissements vont se ralentir). Le capitalisme financier connaît donc l'une des plus graves crises depuis le krach boursier de 1929.

Cette crise frappe par sa rapidité et son enchaînement : la crise immobilière américaine s'est transformée en crise financière et bancaire, elle-même entraînant une crise économique mondiale avec des risques de récession aux Etats-Unis, en Europe et partout ailleurs. Signe que la crise est sérieuse, la croissance française ne devrait être que de 1% en 2008, et les chiffres du chômage sont très mauvais au mois d'août : il y aurait entre 30 000 et 40 000 demandeurs d'emploi en plus. Il faut remonter à 1993 pour trouver une hausse aussi brutale du taux de chômage en France.

### 3) Historique de la BMCI

#### 2.1 A propos de BNP Paribas :

BNP Paribas « <http://www.bnpparibas.com> » est un leader européen des services bancaires et financiers d'envergure mondiale et l'une des 5 banques les plus solides du monde selon Standard & Poor's. Le groupe est présent dans plus de 85 pays et compte 161 000 collaborateurs, dont 125 000 en Europe.

Le groupe détient des positions clés dans trois grands domaines d'activité : Banque de Financement et d'Investissement, Asset Management & Services et Banque de Détail. Présent dans toute l'Europe, au travers de l'ensemble de ses métiers, la France et l'Italie sont ses deux marchés domestiques en banque de détail. BNP Paribas possède en outre une présence significative aux Etats-Unis et des positions fortes en Asie et dans les pays émergents.

Attentif à l'évolution rapide du monde et véritable précurseur dans un grand nombre de domaines, BNP Paribas s'affirme aujourd'hui comme "**la banque d'un monde qui change**", grâce à sa volonté d'innovation, de réactivité, et à son engagement vis-à-vis de ses clients.

La BNP a développé ses activités au Maroc depuis 1940, via sa filiale marocaine la BNCIA (Banque Nationale pour le Commerce et l'Industrie en Afrique). La BMCI (Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie) a vu le jour en 1964, lors du processus de marocanisation.

En 2000, le groupe BNP fusionne avec le groupe Paribas qui était également présent au Maroc depuis le début du siècle. Son bureau de représentation y a été très actif dans l'activité de Banque d'Affaires. En novembre 2001, l'acquisition de l'ex ABN Amro Bank Maroc par la BMCI lui a permis de conforter sa position de banque de référence au service de ses clients.

#### 2.3 A propos de BMCI :

##### a) Objet Social

L'article 3 des statuts de la BMCI dispose :

La Banque a pour objet :

ü de faire pour elle-même, pour le compte de tiers ou en participation, au Maroc ou à l'étranger, toutes les opérations de Banque, d'escompte, d'avance, de crédit ou de commission, toutes souscriptions et

émissions et, généralement, toutes les opérations, sans exception, financières, commerciales, industrielles, mobilières et immobilières qui pourront en être la conséquence ;

ü de faire également pour elle-même, pour le compte de tiers ou en participation, au Maroc ou à l'étranger, notamment sous forme de fondation de Sociétés, toutes opérations et entreprises pouvant concerner l'industrie, le commerce ou la banque ou s'y rattachant directement ou indirectement.

### **b) Capital Social au 31 Décembre 2002**

1 283 591 800 MAD composé de 12 835 918 actions de 100 MAD de valeur nominale.

### **c) Régime Fiscal**

La Banque est régie par la législation commerciale et fiscale de droit commun. Elle est ainsi assujettie à l'Impôt sur les Sociétés au taux de 39.6%. Le taux de la TVA applicable aux opérations de Banque est de 10%.

### **d) Activité et Organisation**

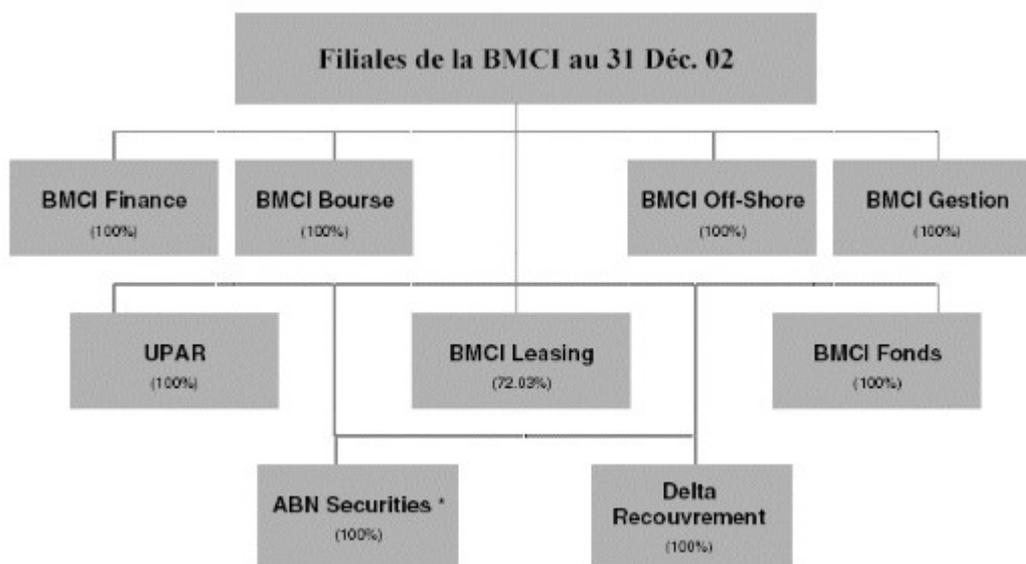
La Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie a été créée en 1943. En 1964, 50% du capital de la BMCI s'ouvre au marché marocain, et, en 1972, la Banque s'introduit à la Bourse des Valeurs de Casablanca. A fin 2002, l'actionnariat de référence de la banque est constitué du Groupe BNP Paribas (à travers la BDDI : 63.85%), d'Axa Assurance Maroc (8.67%) et du Groupe Holmarcom (les compagnies d'assurances Atlanta et Sanad, respectivement 4.35% et 5.19% du capital), et autres actionnaires (17.94%).

L'activité de la BMCI est orientée vers une clientèle haut de gamme sur chacun des segments ciblés : Grandes entreprises, Institutionnels, PME-PMI, Professionnels, et Particuliers.

La banque s'appuie sur l'apport de sa force de vente incarnée par un réseau d'agences spécialisé par type de clients. On dénombre 222 agences au 31 mars 08 dont 02 agences à l'étranger, et plus de 320 000 clients privés et 25 000 entreprises dans le portefeuille de la BMCI.

Parallèlement à son activité de banque commerciale, la BMCI est présente dans de nombreux métiers à travers des filiales ou sociétés spécialisées dont principalement :

**BMCI LEASING** (société de crédit-bail), **BMCI BOURSE** (société d'intermédiation boursière), **BMCI GESTION** (société de gestion de l'épargne privée), **BMCI FINANCE** (Banque d'affaires) et **BMCI OFFSHORE** (banque Offshore présente sur Tanger), **BMCI SALAF** (société de crédit à la consommation: 48.50%), **Arval PHH Maroc** (Location Longue Durée: 33.33%)



\* : société en liquidation.

### ***e) Répartition du Capital***

Le capital de la BMCI est entièrement libéré. La répartition du capital se présentait comme suit au 31 décembre 2008:

#### **Les actionnaires de la BMCI en 2008**

**8.67%**

**4.35%**

**5.19%**

**17.94%**

**63.85%**

**Le groupe BNP Paribas**

**Axa Assurance Maroc**

**Assurance Atlanta**

**Autres**

**Assurance Sanad**

### ***f) Evénements Récents Et Perspectives***

## **1-f : Evènements Récents :**

Trois événements majeurs ont marqué la vie de la BMCI ces dernières années, et essentiellement la structure de son capital social :

ü une double d'augmentation de capital (2001 et 2002) par le biais de deux opérations de distribution de dividendes en numéraire ou en actions. Le choix est donné aux actionnaires pour se prononcer sur l'option qu'il souhaite exercer ;

ü la fusion - absorption de l'ABN Amro Bank Maroc par la BMCI en novembre 2001. Cette opération entre dans le cadre global du plan de développement et de croissance de la BMCI, en conformité avec les axes stratégiques définis depuis le plan de restructuration entamé en 1994 et le plan « Horizon 2000 » initié en 1998 ;

ü le reclassement des actions BMCI détenues par le Groupe BNP Paribas.

Ainsi, les actions BMCI détenues précédemment par « la Banque Nationale de Paris Intercontinentale » BNPI ont été transférées à BNP Paribas BDDI Participations.

## **2.f : Résultats :**

Dans un environnement économique atone et au bout de la crise financière mondiale, la BMCI a cherché en 2008 à consolider des positions tout en maîtrisant les risques.

La filiale marocaine du Groupe BNP Paribas tire profit de l'extension de son réseau de distribution qui s'est élargi de 25 agences pour atteindre un total de 220. Dans ces conditions, et grâce à un effort commercial soutenu, les ressources clientèles de la Banque se hissent de 35% à 42,1 Mrd de DH recouvrant une amélioration de 30,4% à 23,1 Mrd de DH des comptes à vue créditeurs, une appréciation de 61,5% à 13,1 Mrd DH des dépôts à terme, ainsi qu'une progression de 7,8% à 4,7 Mrd DH des comptes d'épargne.

Consécutivement à cette situation, les dépôts rémunérés augmentent de 42,6% à 17,8 Mrd DH accaparant 42,4% de la structure des ressources, contre 40,1% en 2006.

Le Produit Net Bancaire a enregistré une croissance de 4,7% pour s'établir à 2,44 Mrd de DH. Cette progression s'explique par la croissance de la marge d'intérêt, des commissions et des revenus de l'activité change, soulignant ainsi la contribution de l'ensemble des métiers de la Banque.

En définitive, la capacité bénéficiaire ressort à M MAD 666 ML DH (vs. les prévisions de 655,5 ML DH), contre 535,3 ML DH une année auparavant, soit une appréciation de 24,4%.

## **3.f : Perspectives :**

L'effort de restructuration engagé par la BMCI depuis 1994, a permis à la BMCI de consolider les bases d'une gestion active, saine, orientée principalement vers une réorganisation de la dynamique interne de la Banque et une implication de plus en plus vive auprès de sa clientèle (particuliers, professionnels et entreprises).

Cette politique exige de la BMCI un engagement substantiel en ressources humaines et matérielles et lui impose une présence en force dans tous les compartiments du marché financier, à travers :

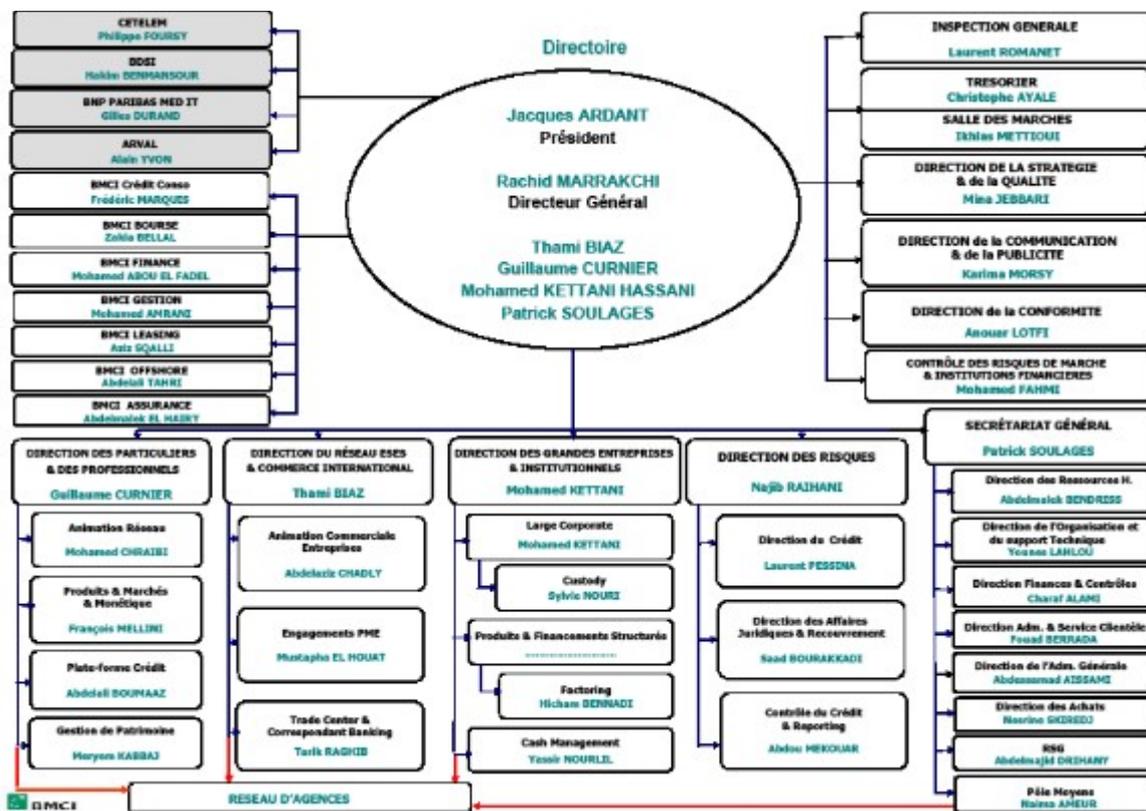
- Le renforcement et la diversification des ressources de la Banque ;

- L'amélioration des parts de marché Ressources et Emplois auprès de sa clientèle des Particuliers et des Entreprises ;
- L'appui renforcé dans les métiers du crédit bail, du crédit à la consommation et du factoring ;
- Le développement des activités financières relevant directement de la Banque (Salle des Marchés) ou gérées par le biais des filiales spécialisées BMCI Finance (Ingénierie Financière), BMCI Bourse (intermédiation boursière), BMCI Gestion (Gestion d'Actifs) ;
- Le renforcement de la présence de la BMCI dans les activités du commerce extérieur (trade center) ;
- La présence dans la location longue durée, à travers sa participation dans Arval PHH Maroc (filiale du groupe BNP Paribas).

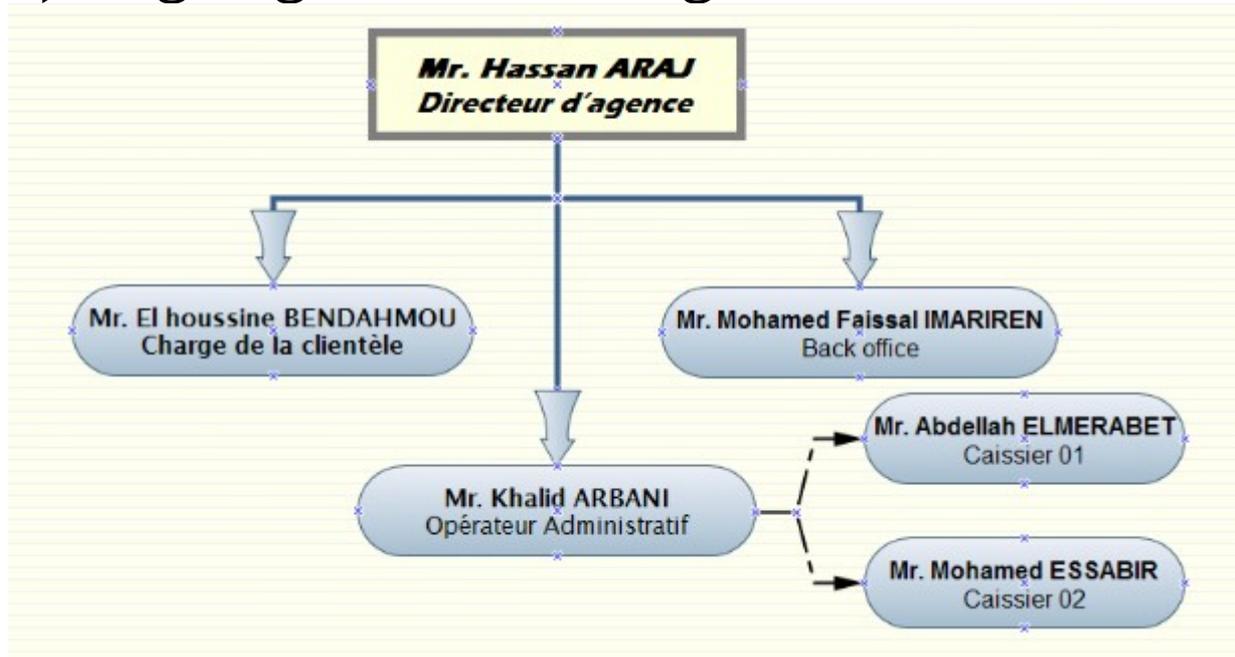
## 4) La fiche technique de la BMCI

<b><u>Repères historiques</u></b>	
<b><u>Dates clés :</u></b>	<b><u>1943</u> : Création <u>2001</u> : Fusion avec ABN Amro Maroc</b>
<b><u>Personnages clés :</u></b>	<b>Jacques ARDANT Rachid AL MARRAKCHI</b>
<b>Fiche d'identité</b>	
<b><u>Forme juridique :</u></b>	<b><u>Société anonyme</u></b>
<b><u>Siège social :</u></b>	<b>26. Place des Nations Unies, <u>Casablanca</u></b>
<b><u>Activité(s) :</u></b>	<b>Banque</b>
<b><u>Filiale(s) :</u></b>	<b>ARVAL BMCI Bourse BMCI Finance BMCI Leasing BMCI Gestion BMCI Assurance BMCI Crédit Conso BMCI Banque Offshore</b>

## 5) Organigramme de la BMCI



## 6) Organigramme de l'Agence BMCI TIZNIT :



## 7) L'organisation des tâches :

**1. Directeur d'agence :** Son rôle principal est d'assurer la gestion et le développement de l'agence. Il se charge aussi de :

- ü Contrôler le travail ;

- ü Développer les relations avec les clients ;

ü Donner l'accord sur des crédits ;

ü Responsable de tout ce qui se passe au sein de l'agence...

**2. Chargés de la clientèle:** 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.

**3. Opérateur Administratif :** 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.

**4. Back office :** il assure le traitement des : virements, traitement et la compensation des chèques et des LCN (sur place, hors place), ...

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

## 8) Les principaux produits bancaires

### A. les comptes bancaires

BMCI en tant qu'établissement bancaire habilité à ouvrir des comptes, offre à ses clients différentes catégories de comptes répondant à leurs différents besoins.

#### a) Compte chèque :

Le compte de chèques est un compte non rémunéré, fonctionnant en Dirhams et en ligne créditrice (sauf autorisation).

Un relevé de compte détaillant les mouvements par catégorie (virements, paiements et retraits par carte, paiements par chèque, prélèvements, etc...) vous est délivré toutes les fins de mois. Si le compte n'enregistre pas de mouvements dans le mois écoulé, l'édition du relevé ne se déclenche pas.

Le compte chèque destiné aux jeunes âgés entre 18 et 25 ans est appelé contrat imagine ; et ce dernier regroupe 2 formules : « imagine jeune étudiant » et « imagine jeune actif ». Ce contrat est un package qui regroupe plein de produits et services ;

Ø une carte de paiement immédiat selon la formule souscrite : Reflex Visa Electron ou Visa Classique,

Ø BMCI net,

Ø BMCI SMS,

Ø Cascade,

Ø Forfaitisation des frais de tenue de compte et de remise de chèques,

Ø Télé services,

Ø Télé présence,

Ø Une facilité de caisse personnalisée, pour les souscripteurs à l'offre « jeune actif »,

Ø Une assurance perte et vol de cartes, pour les souscripteurs à l'offre « jeune actif »,

Ø Assur-présence, une assurance décès ou invalidité totale et permanentes toutes cause pour les souscripteurs « jeune actif ».

Ainsi le client a choisi d'opter à un compte chèque, le CCP doit proposer les différents types de ce compte :

### **1-a Le Compte De Chèques Dirhams**

#### *(c) Caractéristiques :*

F Compte non rémunérer, fonctionnant en Dirhams et en ligne créditrice sauf autorisation.

F Les opérations enregistrées sur les comptes sont communiquées au client, au moyen d'un relevé mensuel.

#### *(c) Personnes Eligibles*

F Toute personne Physique majeure (> ou = 18 ans) et capable,

F Marocaine résidente, étrangère résidente ou MRE.

F Personnes Physiques majeures incapables dûment représentées.

F Mineurs avec autorisation du tuteur légal, datif ou testamentaire.

### **2-a Le Compte De Chèques MRE:**

#### *(c) Caractéristiques*

F Compte non rémunérer, fonctionnant en Dirhams et en ligne créditrice sauf autorisation, et alimentés et débités en Dirhams pour tout règlement ou paiement.

#### *(c) Personnes Eligibles*

F Compte ouvert aux MRE.

F Majeurs Capables.

F Majeurs Incapables dûment représentés.

F Mineurs avec autorisation du tuteur légal, datif ou testamentaire.

### **3-a Le Compte En Dirhams Convertibles :**

#### *(c) Caractéristiques :*

F Compte fonctionnant en dirhams et alimenté par le produit de cession des devises à BAM.

F L'ouverture du Compte en Dirhams Convertibles n'est pas soumise à une autorisation de l'Office de Change.

F Ce compte ne doit pas afficher une position débitrice et le Versement d'espèces en dirham n'est pas autorisé.

F Exonération des Frais de tenue de compte.

F Le chéquier délivré comporte la mention «Compte en Dirhams Convertibles ».

### (c) Personnes Eligibles

F Étrangers résidents et non résidents.

F MRE souhaitant effectuer des opérations de placements.

F Personnes ayant une double nationalité : Marocaine et Étrangère, résidente au Maroc ou non.

### **b) Compte chèque en devises :**

Le compte de chèque en devises est destiné aux personnes de nationalité étrangère, aux personnes ayant une double nationalité (marocaine et étrangère), résidentes ou non au Maroc et MRE. Les disponibilités du compte de chèque en devises sont libellées en une seule devise cotée. Le compte de chèque en devises peut être crédité :

ü Des virements en provenance de l'étranger ;

ü Des virements émanant d'autres comptes en devises ou de comptes en Dirhams convertible ;

ü D'encaissement de chèques, travellers chèques ou tout autre moyen de paiement libellé en devises, y compris les billets de banque étrangers ;

ü Des prélèvements de devises auprès de Bank Al-Maghrib en vertu d'une autorisation générale ou particulière de l'office des changes ;

ü Des remboursements au titre de placements (principal et intérêts) effectués à partir de ces comptes.

ü Le compte de chèque en devise peut être débité :

ü Des virements à destination de l'étranger en faveur du titulaire ou d'une personne étrangère ;

ü Des virements destinés à d'autres comptes en devises ou en dirhams convertible.

Le compte de chèques en devises est aussi destiné aux sociétés exportatrices ou MRE et les étrangers résidents au Maroc pour pallier à leurs besoins en devises. Ainsi tout exportateur disposera des devises dont il a besoin sur ce compte.

### **c) Compte sur carnet :**

Ce compte a vue ouvert exclusivement aux personnes physiques. Il permet au client, autre d'effectuer des versements et retraits sur la base d'un livret d'épargne, de présenter la caractéristique d'être un

moyen d'épargne en faveur du client, réalisable par des versements semestriels d'intérêts calculés sur la base du capital déposé, il est destiné aussi au mineur.

En plus, ce compte permet au client de donner procuration à un tiers pour la réalisation de différentes opérations sur ce compte, essentiellement pour les opérations de versement.

Néanmoins, ce compte présente l'inconvénient d'être plafonné à hauteur d'un capital de 150 000 DHS comme solde créditeur.

#### **d) Le compte en dirham convertible :**

Ce compte est ouvert librement, sans autorisation de l'office des changes, et offert aux marocains résident à l'étranger, aux étrangers résidents au Maroc et aux sociétés réalisant des opérations en devises, leur permettant d'effectuer des paiements en dirhams au Maroc et en devises à l'étranger. Il fait bénéficier à son détenteur une rémunération intéressante et évolutive selon le niveau du solde.

Les comptes en dirhams ne pouvant être alimentés qu'en devise, offre aux clients la possibilité de réaliser ces opérations en retirant soit des devises soit des MAD et cela au cours, de la journée de retrait.

Le compte de chèque en Dirhams convertible est destiné aux étrangers résidents ou non résidents au Maroc et aux MRE.

Une personne marocaine peut, dans le cadre d'une procuration, être mandatée par un titulaire du compte pour effectuer des opérations locales en Dirhams uniquement (retrait, règlement, etc....).

Les opérations inscrites sur le compte de chèques en Dirhams convertibles sont libellées en Dirhams.

Le compte de chèque en Dirhams convertibles peut être crédité :

Ø Du produit en Dirhams de la cession par Bank Al-Maghrib de devises cotées au Maroc ;

Ø Du produit de cession de devises et de billets de banque étrangers importés ou obtenus par arbitrage ;

Ø Des sommes ayant fait l'objet d'une autorisation particulière ou générale de l'office des changes ;

Ø Des sommes provenant d'un compte étranger en Dirhams convertible ouvert dans les livres d'un intermédiaire agréé ;

Ø Du montant précédemment débité en vue de la constitution de dépôts à terme ;

Ø Du montant des intérêts au titre des dépôts servis conformément à la réglementation en vigueur.

Le compte de chèques en Dirhams convertible peut être débité :

Ø Des achats de devises auprès de Bank Al-Maghrib ;

Ø Des virements effectués au profit d'un autre compte étranger en dirhams convertible ;

Ø Des prélèvements pour constitution d'un dépôt à terme ;

Ø Des paiement effectués au Maroc

Ø Des retraits en devises et en dirhams.

### **e) Le compte et la carte B Free :**

La BMCI propose le compte et la carte B Free. La carte bancaire B Free est valable dans tous les guichets automatique de la BMCI et permet aux jeunes de disposer de leur argent 24h /24 et 7j/7, dans la limite du plafond préalablement fixé par les parents au moment de la souscription.

Pour une information régulière, un relevé d'opération est envoyé tous les trimestres au titulaire du compte. De plus, pour encourager les jeunes à épargner, le compte sur carnet classique.

Pour ouvrir un compte B Free, il suffit d'effectuer un dépôt minimum de 100 Dirhams, après avoir accompli avec son tuteur légal, les formalités nécessaires.

Ce compte peut être alimenté par des versements libres, en espèces ou par virements.

### **B. Les cartes bancaires :**

La Carte est un moyen de paiement permettant à son titulaire, d'effectuer des paiements et /ou des retraits.

#### **Avantages pour le Client :**

F Accès facile au compte

F Liberté par rapport aux horaires d'ouverture/fermeture des agences

F Opérations de retraits et paiements au Maroc et à l'étranger

F Gain de temps

F Moyen de paiement valorisant.

#### **Avantages pour la Banque :**

F Moins de frais de gestion

F Plus de commissions (abonnements annuels et commissions)

F Fidélisation de la clientèle par une offre diversifiée de cartes

F Désengorgement des agences vous permettant plus de temps commercial

La carte à puce BMCI est une carte de retrait et de paiement qui repose sur la nouvelle technologie internationale EMV.

Elle est dotée d'une micro puce intégrée qui renforce sa sécurité et lui procure une protection accrue contre la fraude. En effet, la puce est un micro-processeur extrêmement compliqué et coûteux à copier.

De plus, en cas de perte ou de vol d'une carte à puce, celle-ci ne peut pas être utilisée puisqu'elle nécessite la saisie d'un code confidentiel aussi bien pour les retraits d'espèces que pour le règlement des achats.

Pour les opérations de retrait d'espèces sur GAB, vous continuez d'utiliser votre carte à puce de la même manière qu'une carte à piste.

Pour les paiements, la procédure est différente : le commerçant insère la carte dans le TPE et saisit le montant à régler, vous vérifiez alors le montant affiché et vous introduisez votre code confidentiel.

#### **a) La carte ODYSSEE :**

Très pratique pour les clients se déplaçant à l'étranger, la carte à puce Visa **Odysée** est une carte prépayée pour les dotations à l'international :

Dotation touristique, dotation **Omra**, dotations pour voyages professionnels.



Avec la carte Odyssee, le voyageur dispose de sa dotation à tout moment

Partout dans le monde et en toute sécurité grâce au réseau Visa Electron

(Plus de 2 millions de commerçants et de 80 000 GAB).

La carte est :

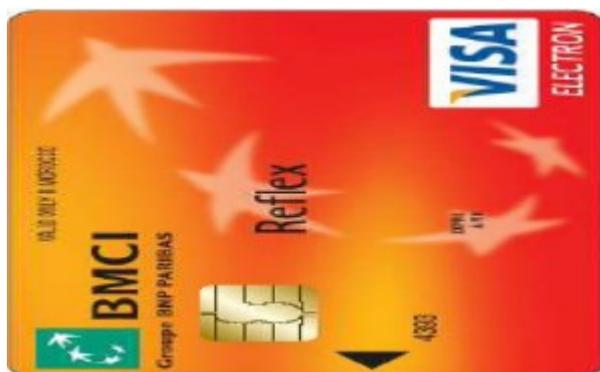
? Sécurisée grâce à la technologie de la carte à puce

? Très pratique : Règlement par carte plutôt qu'avec de l'espèce

? Sûre : Il est plus prudent de voyager avec une carte qu'avec du cash.

En cas de perte/vol ou dysfonctionnement de la carte Odyssee, la BMCI bloque l'utilisation de la carte et le montant non utilisé est restitué au porteur via un transfert Western Union ;

D'un bon rapport qualité/prix : Le coût de la carte est compensé par un taux de change avantageux.



### **b) La carte Reflex VISA Electron :**

La carte Visa Electron Reflex est une carte à puce de retrait et paiement domestique. En effet, elle permet à l'utilisateur :

- ? Une maîtrise totale de ses dépenses ;
- ? Une sécurité maximum grâce à la technologie de la carte à puce ;
- ? Une commodité d'accès à l'argent grâce au paiement par carte chez un grand nombre de commerçants au Maroc et la possibilité de retrait national dans les GAB BMCI et confrères
- ? L'assurance de ne pas dépenser plus que ce qui est autorisé ;
- ? Un moyen de se familiariser avec les cartes bancaires pour les clients craintifs.

#### **Cible :**

- Clients dont les revenus sont inférieurs à 5 000 DH ;
- Clients jugés à risque.

Remarque : Les plafonds de paiement et de retrait ne sont pas figés et peuvent être révisés à la hausse comme à la baisse après accord du Directeur d'Agence.

### **c) La carte VISA CLASSIC :**



La carte à puce Visa Classic permet de retirer de l'argent à tout moment dans les guichets automatiques bancaires au Maroc et d'effectuer des retraits auprès des agences bancaires équipées d'un Terminal de paiement Electronique (TPE), et de régler tous les achats auprès des commerçants liés au réseau Visa et sur les sites Internet marocains.

De plus, avec la carte Visa Classic, il y'a la possibilité de consulter le solde ainsi que l'histoire de 10 dernières opérations dans tous les Guichets Automatiques Bancaires (GAB) de la BMCI.

En cas de perte ou de vol de la carte Visa Classic, il y'a une assurance contre les paiements frauduleux.

### **d) La carte Privilège Gold Mastercard :**



La carte à puce privilège Gold Mastercard permet d'effectuer les retraits dans les Guichets Automatiques Bancaires au Maroc, et d'effectuer des retraits auprès des agences bancaires équipées d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE).

Cette carte offre également la possibilité de régler les achats auprès des commerçants affiliés au réseau Mastercard et sur les sites Internet marchands marocains.

La carte Privilège Gold Mastercard permet aussi de bénéficier d'une assurance individuelle en cas d'accident et d'une assurance contre le vol et la perte de votre carte.

L'assurance individuel accident couvre contre les risques et décès et l'invalidité partielle ou permanente causés par un accident. Elle garantit le paiement d'une indemnité dans la limite des sommes ci-dessous.

? Capital décès : 500 000 Dirhams ;

? Capital incapacité permanente partielle (IPP) : 500 000 Dirhams, sous déduction d'une franchise absolue de 15% ;

? Frais d'hospitalisation : 150 Dirhams par jour pendant une période maximum de 12 mois ;

? Frais médicaux : 5000 Dirhams ;

Si le client est âgé de plus de 65ans, il peut bénéficier d'une carte privilège Gold sans assurance individuels accidents.



#### **e) La carte et le compte B Free :**

Avec la carte à puce B Free, les jeunes de moins de 18 ans se familiarisent progressivement avec le monde bancaire.

Valable dans les guichets automatiques bancaires de la BMCI, la Carte B Free permet aux jeunes de disposer de leur argent 24h /24 et 7j/7, dans la limite du plafond préalablement fixé par les parents au moment de la souscription.

De plus, pour encourager les jeunes à épargner, la carte B Free est adossée à un compte B Free, qui fonctionne comme un compte sur carnet dématérialisé (sans carnet), bénéficie d'une meilleure rémunération par rapport à un compte sur carnet classique.

Pour ouvrir un compte B Free, il suffit d'effectuer un dépôt minimum de 100 Dirhams, après avoir accompli avec son tuteur légal, les formalités nécessaires. Ce compte peut être alimenté par les versements libres, en espèces ou par virement.

#### **f) La carte viva :**

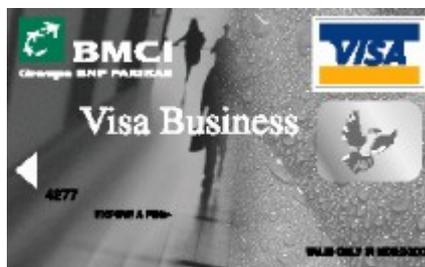


Avec la carte viva on peut disposer de l'argent à n'importe quel moment et cela pour se satisfaire ou bien pour faire face à des imprévus.

Cette carte permet de retirer de l'argent dans tous les guichets automatiques bancaires au Maroc, 24h/24 et 7j/7 ; de régler les achats chez tous les commerçants affichant le logo AURORA ou Mastercard ; de virer de l'argent sur le compte BMCI en 48 heures sur un simple appel téléphonique.

#### **g) Les Cartes Affaires BMCI :**

Dans le cadre de sa stratégie de développement, la BMCI innove et lance la première gamme de Cartes Affaires au Maroc, destinées exclusivement aux entreprises, quelles que soient leur taille et leurs activités.



A travers le lancement de cette nouvelle gamme de produits, la BMCI souhaite consolider sa position de référence sur le marché des entreprises mais également dans le domaine de la monétique.

La BMCI propose la gamme Cartes Affaires :

- **La Carte VISA BUSINESS** valable au Maroc ;
- **La Carte VISA CORPORATE** valable dans le monde entier.



Ces cartes permettent les paiements et retraits et offrent :

? Des services d'assurance et d'assistance liés aux déplacements ;

? Une restitution détaillée des informations sur les transactions réalisées.

Avec cette solution, l'entreprise remet une Carte Affaires à son salarié qui règle avec ses dépenses professionnelles (frais de restaurant, d'hôtel, de transport, etc.).

Ces frais sont débités directement sur le compte BMCI de l'entreprise. L'entreprise comme le salarié sont informés des dépenses réglées par carte par un relevé spécifique et le salarié justifie ses frais auprès de son employeur en fin de mois ou à son retour de voyage.

Aussi l'entreprise optimise la gestion de ses frais professionnels car elle évite les avances de trésorerie et bénéficie d'outils de suivi et de contrôle de ses dépenses professionnelles.

Elle facilite et sécurise les déplacements professionnels de ses collaborateurs en les dotant d'un moyen de paiement sécurisé grâce à des garanties d'assurance et d'assistance adaptées, et dont les plafonds sont modulables.

### **C. Les crédits :**

La BMCI présente 3 principaux types de crédits :

§ Le prêt perso

§ Le prêt habitat plus

§ FOGALEF.

#### **a) Le prêt perso :**

Avec le prêt perso, la réponse à la demande de crédit est donnée sur place et le déblocage des fonds se fait très rapidement après l'obtention de l'accord sur le crédit.

Ø Choisir une durée de remboursement de 6 à 60 mois pour un crédit allant de 5 000 à 200 000 Dirhams, définir avec un Conseiller BMCI les mensualités les mieux adaptées au revenu ainsi une possibilité de remboursement du crédit de manière anticipée.

Ø Avec l'option Confort, Prêt Perso permet d'adapter les modalités de remboursement du crédit en fonction de l'évolution de la situation personnelle du client et ce sur un simple appel téléphonique. Ainsi, la possibilité d'ajuster le montant des remboursements en l'augmentant ou en le réduisant de 25% et même de reporter les mensualités une fois par an.

Ø Avec le prêt perso, il y a possibilité d'une assurance décès et invalidité absolue et définitive.

Afin de répondre au mieux à la demande de crédit, il suffit de fournir les documents cités ci-dessus.

? Si le client est salarié :

Ø Attestation de travail ;

Ø Attestation de salaire ;

Ø Dernier bulletin de paie.

? Si le client est fonctionnaire : Etat d'engagement.

### **b) Le prêt habitat plus.**

Les Prêts Habitat de la BMCI s'articulent autour de 3 offres, une formule qui permet au client de financer l'achat de sa résidence ainsi que tous les frais et dépenses annexes liés à son acquisition, à des taux parmi les plus compétitifs du marché. :

? Un crédit immobilier à des conditions optimales : financement de tous types d'acquisitions, pouvant atteindre 100% du montant d'achat déclaré, sur une durée allant jusqu'à 40 ans, au taux fixe ou variable ;

? Un crédit immobilier aux modalités très souples : différé de remboursement, report de mensualités, variabilité des mensualités, remboursement anticipé partiel ou total, possibilité de changer de nature de taux en cours de crédit ;

? Un crédit complémentaire pour financer les frais annexes au prix d'achat du bien immobilier (frais d'agence immobilière, de notaire, d'enregistrement ...) et qui peut atteindre 200 000 dhs, avec une durée de remboursement allant jusqu'à 7ans.

### **c) FOGALEF**

Pour les enseignants adhérents à la Fondation Mohammed VI de Promotion des Oeuvres Sociales de l'Éducation-Formation souhaitant acquérir un logement principal; la BMCI offre la possibilité de financer leurs projets en bénéficiant des avantages du Fonds de Garantie Logement Éducation-Formation (FOGALEF) et notamment, de ses taux très attractifs.

Les personnes éligibles sont Tout adhérent à la [Fondation Mohammed VI](#) de Promotion des Oeuvres Sociales de l'Education-Formation répondant aux critères suivants :

ü Ne pas posséder de logement individuel à usage d'habitation. A cet effet, l'adhérent n'est pas tenu de produire le certificat de non imposition mais une déclaration sur l'honneur certifiant qu'il n'est pas propriétaire de logement à travers le Royaume, ainsi qu'un engagement de remboursement de la créance à la banque et de l'aide à la Fondation s'il s'avère qu'il était propriétaire avant l'octroi du crédit conventionné.

ü La charge globale de remboursement de tous les crédits contractés par l'adhérent doit être inférieure ou égale à 45% du salaire net figurant sur l'état d'engagement ou sur l'attestation de salaire à la date de la présentation de la demande. Ce salaire net n'inclut pas les allocations familiales.

En grande ligne, c'est un crédit subventionné, dont une partie des intérêts est prise en charge par la Fondation Mohammed VI et crédits complémentaires. Le plafond du montant et la durée maximale des crédits subventionnés se présentent comme suit :

<b>Ristourne d'intérêt</b>	<b>Montant maximum du crédit subventionné</b>	<b>Durée maximale (période de franchise comprise)</b>	<b>Droit au crédit complémentaire</b>
2%	200.000 DH	20 ans	Oui
4%	80.000 DH	10 ans	Non

Si ses revenus le lui permettent, l'adhérent peut bénéficier d'un crédit complémentaire dans la limite de 500.000 DH (y compris le crédit subventionné).

Pour le financement de la construction, une franchise (principal + intérêts) est accordée durant la période de déblocage qui ne peut excéder 24 mois.

Les taux applicables peuvent être fixes ou variables. La date d'effet à prendre en considération correspond à la date de signature du contrat de prêt. La valeur maximale des taux est déterminée comme suit :

- Taux fixe : taux maximum de 6,50% l'an (hors taxe) avec une révision tous les deux ans pour les nouvelles demandes de crédit.

- Taux variable : 6,25%. Ces taux sont variables chaque deux ans pour les nouvelles demandes de crédit.

#### **D. Les Produits alternatifs :**

##### **Le CHARIAA en premier lieu.**

#### **A. IJARA :**

C'est un contrat de location à long terme d'un bien meuble ou immeuble, dont le client est propriétaire dès le début. Le principe est simple, le client choisi le bien désiré, et la banque se charge de l'acheter, en contre partie, le client il verse des mensualités de location, qui comprend : le loyer, la TVA et une prime d'assurance-décès.

En parallèle, le client doit apporter un apport personnel de 10 à 20 % de valeur brut du bien. La durée du contrat ne peut excéder 20 ans.

#### **B. MOURABAHA :**

C'est un contrat d'achat/revente d'un bien désiré par le client, avec paiement étalé dans le temps. L'opération consiste à acheter un bien puis le vendre au client sur 72 mois maximum, dont 10 à 30% de sa valeur est apportée par ce dernier.

#### **C. MOUCHARAKA :**

C'est un contrat par lequel la banque participe au capital d'une société de capitaux. Cette participation peut être fixe ou dégressive.

Durant mon stage au sein de la **Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie**, j'ai pu effectuer plusieurs tâches dans les différents postes que j'ai occupés.

## **1) Service caisse:**

Dans ce service, on peut distinguer les différentes tâches effectuées selon leurs flux : sortants ou entrants.

## **A. Les opérations rentrantes:**

### **a) Opération de réception de fonds :**

C'est une opération qui consiste à recevoir des fonds (espèces) de l'Entité de tutelle (Succursale ou Agence principale).

### **b) Les versements :**

Ce sont les opérations qui consistent à verser des espèces (billets de banque) sur un compte. A tenir 2 types de versements :

? En MAD,

? En devises (Euro, USD, CAD, ...).

### **c) Le change manuel : Achats de devises.**

C'est une opération qui consiste à acheter les devises sous forme de billets de banque. Ces derniers doivent respecter certaines conditions :

? Apparence de conformité,

? Billets mutilés, scotchés et retirés de la circulation ne sont pas acceptés,

? Les pièces métalliques ne sont pas acceptées.

## **B. Les opérations sortantes:**

### **a) Le transfert ou envois de fonds.**

C'est une procédure qui a pour objectif d'optimiser l'encaisse du siège, dont inévitablement la réduire. Cette opération permet au siège d'être en conformité vis-à-vis du plafond couvert par l'assurance-vol.

La procédure peut être schématisée comme suit :

? Définir le montant à transférer,

? Compter et conditionner les billets de banque,

? Sceller les sacs de transport des fonds,

? Solliciter le convoyeur des fonds, dont l'identité doit être bien identifié,

? Rédiger le formulaire d'envoi,

? Saisir l'opération sur Atlas 2.

### **b) Les retraits :**

Les retraits sur compte sont effectués par chèque omnibus ou bordereau informatique sur le :

- ? Compte chèque du client,
- ? Compte épargne,
- ? Compte étranger en dirhams convertibles,
- ? Compte interne.

Pour éviter toute cause de problèmes, certaines règles sont à prendre en considération :

F S'assurer du numéro du compte de client,

F S'assurer de l'identité du client,

F Reconnaître les espèces à délivrer,

F Faire signer le bordereau par le client, et vérifier l'authenticité de la signature en la comparant au spécimen détenu,

F Cacheter le document de retrait. (**Annexe 01**)

#### **c) Les retrait déplacés :**

Pour les clients détenteurs des comptes chez la BMCI des autres villes, ils peuvent retirer des fonds sur n'importe quelle agence moyennant d'un chèque signé. Le banquier alors intervient par fax auprès de l'agence du client à l'aide d'une demande de blocage sur lequel il reporte le N° de chèque, son montant, N° de compte du client et son nom et sa signature. (**Annexe 02**)

Une fois la demande est retenue, le banquier doit authentifier la signature de l'accord, ainsi que le chiffre de repère, et il passe l'opération comme celle du simple retrait.

#### **d) Le chèque de banque :**

Il est émis par le banquier sur instructions de son client, la provision constituée est alors bloquée durant 1 an et 20 jours. (**Annexe 03**)

#### **e) Change manuel : ventes de devises.**

C'est une opération qui se réalise soit par le débit en compte du client, soit en espèces.

#### **f) Les virements :**

C'est une opération effectuée sur instruction écrite du client, réalisable par le débit de son compte, soit : en sa faveur, soit en faveur d'une tierce personne bancarisée.

Le client sollicite un transfert de fonds par débit de son compte au profit d'un bénéficiaire, à l'aide d'un ordre de virement spécifique appelé **CT18** (**Annexe 04**). Sur ce document, le client doit obligatoirement préciser le numéro (24 chiffres) du **R.I.B** du bénéficiaire, suivi de son N° de compte et sa signature.



Le R.I.B d'un client de la BMCI, par exemple, se compose de :

Code pays	Code banque	Code ville	Code compte	Code R.I.B
013	750	01048	01048 000 000	23

**g) Les mises à disposition :**

Opération effectuée sur instructions écrite du client, et réalisable par le débit de son compte, soit en sa faveur, ou au profit d'une tierce personne non bancarisée.

Le banquier doit avant tout vérifier l'existence de l'opération sur **le compte interne** de la BMCI ( **ALCOP MAROC**), puis authentifier le chiffre de repère ( 24 chiffres), la signature reportée sur la copie du fax reçu, et dont vérifier l'existence des données identifiant le bénéficiaire (N°CIN, nom et adresse..).

**h) Western Union :**

Les fonds peuvent être reçus l'étranger par le canal de Western Union.

Le client présente et communique à l'opérateur Western Union ce qui suit :

- Les pièces d'identité



- Le numéro de contrôle du transfert attendu (10 chiffres).
- Le mot de passe
- Le montant attendu
- Le prénom et nom de famille de l'expéditeur.

L'opération de contrôle alors est effectuée, le banquier passe l'opération suivant des étapes déjà précitées par le système de W.U. (**Annexe 05**)

## **2) Service Remise des Chèques et LCN :**

**A. Remises des chèques :**

C'est une opération qui consiste à verser sur le compte du client, le montant d'un ou plusieurs chèques, tirés sur d'autres comptes.

Les chèques présentés pour encaissement ou pour escompte sont tirés sur des tiers qui disposent de comptes chez la BMCI ou bien chez les confrères ; Ces chèques sont ensuite traités, contrôlés, barrés et scannés pour compensation par le responsable de back Office.

On peut distinguer 3 types de remises :

F Remises des chèques sur BMCI : le jour de valeur appliqué est de 1 jour. La banque porte l'ensemble d'informations de chèque et de clients sur la copie de remise SIM 0001 B 06 (**Annexe 06**).

F Remises des chèques sur les confrères : le jour de valeur dans ce cas est de 2 jours, copie de remise SIM 0001 C 06 (**Annexe 07**).

F Remises des chèques en devises : pour les chèques émis à l'étranger en devise. (**Annexe 08**).

### **B. Remises des LCN :**

C'est une opération qui consiste à créditer le compte du client, après encaissement ou escompte, par le produit d'un ou plusieurs effets, émis en sa faveur par un tiré.

La procédure de remise des LCN est identique à celle des chèques, et qui se réalise sur une copie de remise LCN 0001 R 07 (**Annexe 09**).

 Suite à la note publiée par BAM, ce dernier précise qu'à partir du 17/03/008, la domiciliation des L.C se fait selon le nouveau code L.C.N. Pour les L.C non normalisées créées après cette date et que l'échéance arrivera après, il y aura une pénalité de 100 dhs sur chaque L.C. les LCN sont mis à la disposition des titulaires des comptes suivant leur demande, et elles sont fournies sans frais. (**Annexe 10**).

## **3) Service Back office:**

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 BMCI 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.

A cet effet, la BMCI utilise 2 programmes sophistiqués :

ü Fast-image Chèques ;

ü Et Fast-image LCN.

Ces deux programmes permettent à la BMCI de contrôler les chèques et LCN de ses clients scannés et remis par les confrères (biens retour), et ceux des tiers scannés par elle-même au profit de ses clients (biens aller).

En cas de non conformité de chèques ou le non respect des conditions de fond et de forme (**voir Annexe 11**) d'émission de chèque et LCN, la banque annule l'écriture de passation.

Le 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). Dans ce cas, la banque doit :

ü Informer le client : Avant de refuser le paiement d'un chèque, la banque doit informer par tout moyen approprié mis à sa disposition, le titulaire du compte doit subir les conséquences du défaut de provision ;

ü Editer et délivrer le certificat de refus de paiement. (**Annexe 12**)

#### **Eléments clé du service :**

À Réception, tri et distribution des chèques.

À Codage pour reconnaissance de caractères magnétiques. (**Annexe 13**)

À Saisie de l'image de chèque et de l'information encodée.

À Validation et établissement de la balance des liasses de compensation.

À Échange interbancaire.

À Transmission des données transactionnelles pour mise à jour des comptes de clients.

À Retour et/ou archivage de documents papier.

À Triage précis et interclassement des chèques pour production des relevés.

À Traitement des effets retournés.

À La détection de fraudes et l'imagerie de chèques.

## **ü 4) Service clientèle:**

ü Participation aux ouvertures de comptes bancaires pour les clients désirants déposer leurs fonds.

ü Etablissement des contrats conclus au moment de l'ouverture du compte. (**Annexe 14**).

ü Scannage des spécimens de signature (**Annexe 15**) des clients dans le logiciel « **docu-base** » conçu spécialement pour cette tâche, et qui permet aux agents de caisse de vérifier la conformité de la signature déposée sur le bordereau d'opération et avec celle qui a été déposée sur le spécimen lors de l'ouverture du compte ;

## **5) Les opérations de fin de journée :**

### **A. Vérification de la saisie :**

C'est une procédure applicable avant la clôture comptable de la journée caisse. Elle permet de s'assurer sur la concordance du solde comptable et la saisie correcte de la totalité des opérations.

A cet effet, on édite une copie du journal guichet (**Annexe 16**), sur lequel on fait un rapprochement entre les documents de saisie (chèques, pièces comptable,..) et les écritures réellement passées.

### **B. Contrôle et arrêté des encaisses :**

C'est un rapprochement qui consiste à vérifier la cohérence comptable du journal de guichet et les espèces effectivement présentes dans la caisse. (**Annexe 17 et 18**)

### **C. Vérification de la caisse :**

C'est une opération qui consiste à opérer un comptage exhaustif des existences (billets de banque) par quotités ainsi que les pièces de monnaie.

### **D. Classement et archivage des documents :**

C'est une action qui consiste à classer en fin de journée tous :

ü Les pièces comptables,

ü Avis d'opération,

ü Journal de saisie,...

## **1) 6) La gestion des chéquiers et des cartes:**

Dés la réception du lot des chéquiers et des cartes G.A.B et à l'appui des listes jointes, on procède à un pointage intégral desdits lots, et on les places dans les coffres.

Lorsque le client se présente à la banque pour prendre son chéquier ou carte G.A.B, il doit d'abord signer un accusé de réception (**Annexe 19**), qui sera par la suite classé avec la liste et les demandes des chéquiers et cartes.

## **7) Autres travaux effectués:**

ü Traitement et envoi de convocations aux clients ayant dépassé la date limite de récupération de leurs cartes.

ü Destruction des cartes expirées et chéquiers non retirés et établissement d'un PV à cet occasion.

ü Remises des cartes capturées par le guichet et non expirées, aux clients.

ü Photocopie des documents ;

ü Envoi de documents par Fax aux différentes agences et succursales de la BMCI du royaume ;

ü Comptages de l'argent et alimentation de GAB.

ü Modification du tableau des cours de change manuel. (**Annexe 20**)

Il s'est avéré à travers ce stage que la *BMCI* 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 *BMCI*, 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.

#### À Adresses Electroniques :

· [www.bmcinet.com](http://www.bmcinet.com)

· [Fr.wikipedia.org/wiki/BMCI](http://fr.wikipedia.org/wiki/BMCI)

· <http://www.bnpparibas.com>

· [www.memoireonline.com/](http://www.memoireonline.com/)

· <http://portail.bmcinet.net>

#### À Documents internes :

- Personnel de la *BMCI* Tiznit 048 ;
- Guide pratique du Chargé d'accueil,
- Notes de service ;
- Documents internes ;
- Lotus notes ;
- Intranet *BMCI* ;...

#### À Bibliographie :

- · **BAM : Bank Al Maghreb.**
- **BMCI : Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie.**
- **BNP : Banque National Paris.**

- **CIN : Carte d'Identité Nationale.**
- **GAB : Guichet Automatique Bancaire.**
- **LCN : Lettre de Change Normalisée.**
- **LCNN : Lettre de Change Non Normalisée.**
- **MAD : Maroc Dirhams.**
- **MRE : Marocains Résidants à l'Etranger.**
- **TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée.**
- **TPE : Terminal de Paiement Electronique.**
- RIB : Relevé d'Identité Bancaire**