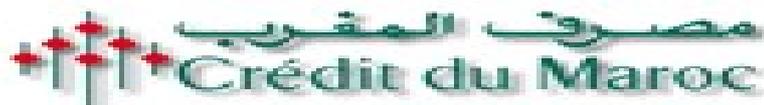




RAPPORT DE STAGE

Description des services d'une agence du

Crédit du Maroc



Réalisé par :

Encadré par :



Année universitaire 2009-2010

PLAN :

Remerciements

Introduction

I. Présentation du secteur Bancaire et du Crédit du Maroc

- 1) Environnement de la banque
 - 1-1 Définition de la banque
 - 1-2 La nouvelle loi bancaire
 - 1-3 Le réseau des banques commerciales au Maroc
 - 1-4 Les activités bancaires
 - 1-5 Rôle de la banque dans le développement économique

II. Présentation du Crédit du Maroc

- 1) Historique
- 2) L'organigramme général du Crédit du Maroc

III. Description de l'agence 2 Mars

- 1) Présentation de l'agence 2 Mars
- 2) L'organigramme de l'agence
- 3) L'organisation et le fonctionnement de l'agence
 - 3.1 Service caisse
 - 3.2 Service commerciale



3-3 Service étranger

- 4) Les différentes tâches effectuées au sein de l'agence

Conclusion

Remerciements :

Tout d'abord, je tiens à remercier, Dr. Mohamed DIOURI directeur pédagogique de l'IGA (Institut supérieur de génie appliqué), 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.

Mes remerciements à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin au bon acheminement de cette formation. Je remercie Mr..... Directeur de l'agence 2 MARS , ainsi que tout le personnel de l'agence pour leur orientation et accueil sympathique lors des jours de mon stage.

Enfin, je remercie toute l'équipe qui a contribué au bon déroulement de mon stage, sans oublier ceux qui, de près ou de loin, m'ont aidé et encouragé pour aller de l'avant de cette expérience.

Introduction :

Une formation idéale, aujourd'hui, est appelée à concilier théorie et pratique.



L'étudiant a alors, par le biais des stages, la possibilité de mettre en œuvre toutes les théories assimilées lors des séances de cours.

Afin de consolider les bases de notre savoir et pour nous familiariser avec le milieu professionnel, notre Institut IGA (Institut supérieur de Génie Appliqué), nous impose d'effectuer des stages.

Ainsi, ce stage constitue une part intégrante du processus d'apprentissage et un complément indispensable à la pédagogie basique.

Etant convaincue de l'intérêt de cette expérience et après divers recommandation de personne qualifiées, j'ai effectué mon stage de quatre semaines au sein du secteur bancaire et plus précisément au Crédit Du Maroc.

Mon choix n'a pas été fait d'une manière aléatoire, mais a été motivé, d'une part par le rôle important que joue la banque dans l'économie du pays et d'une autre part par les services qu'elle met à la disposition de ses clients.

Mon rapport de stage traitera deux grandes parties : la première sera consacrée à la présentation du Crédit Du Maroc et dans une deuxième, je décrirai les différents services au sein de l'agence.

I. Présentation du secteur Bancaire et du Crédit du Maroc :

1) Environnement de la Banque :



1.1 Définition de la banque :

L'article 1^{er} du Dahir loi du 6 juillet 1993 relatif à l'exercice de l'activité des établissements de crédit et de leur contrôle définit comme suit les établissements de crédits :

“Est considéré comme établissement de crédit toute personne morale qui effectue, à titre de profession habituelle, l'une des opérations suivantes :

- ✓ **La réception de fonds du public.**
- ✓ **La distribution de crédits.**
- ✓ **La mise à la disposition de la clientèle de moyens de paiement ou leur gestion”.**

Cette classification par les opérations effectuées est importante puisqu'elle permet de classer les établissements de crédit selon que leur statut les autorise à effectuer, de manière habituelle, toute ces opérations, ou prévoient certaines limites et/ou spécialisation à leur activités.

1.2 La nouvelle loi bancaire :

Le texte de loi a été approuvé au conseil des ministres le 16 décembre 1992, et est entré en application le 6 juillet 1993 pour combler les insuffisances juridiques de l'ancienne loi de 1967.

Trois préoccupations majeures caractérisent le nouveau texte :

- ✓ **L'unification du cadre juridique.**
- ✓ **L'élargissement de la concentration.**
- ✓ **La protection des déposants et des emprunteurs.**

1.3 Le réseau des banques commerciales au Maroc :

Le réseau des banques commerciales est constitué de :



- ✓ **Bank Al Maghreb.**
- ✓ **Bank Marocaines du commerce Extérieur.**
- ✓ **Banque Marocaine pour l'Afrique et l'Orient.**
- ✓ **Banque Marocaine pour le commerce et l'Industrie.**
- ✓ **Banque Nationale pour le Développement Economique.**
- ✓ **Caisse Nationale du Crédit Agricole.**
- ✓ **Crédit Du Maroc.**
- ✓ **Banque Populaire.**
- ✓ **Société Générale Marocaine de Banque.**
- ✓ **Attijariwafabank.**
- ✓ **Banque Marocaine de commerce Extérieur.**

Les banques commerciales marocaines ont une large prédominance de capitaux privées, où la part des intérêts étrangers est importante.

Les banques marocaines gardent des liens étroits avec les banques étrangères qui sont leurs correspondants dans les transactions internationales.



1.4 Les activités bancaires :

Parallèlement à leurs activités traditionnelles, telles que l'octroi de prêts, la collecte de dépôts et d'épargne, la banque sort des sentiers battus, et développe de nouveaux services dont la banque assurance.

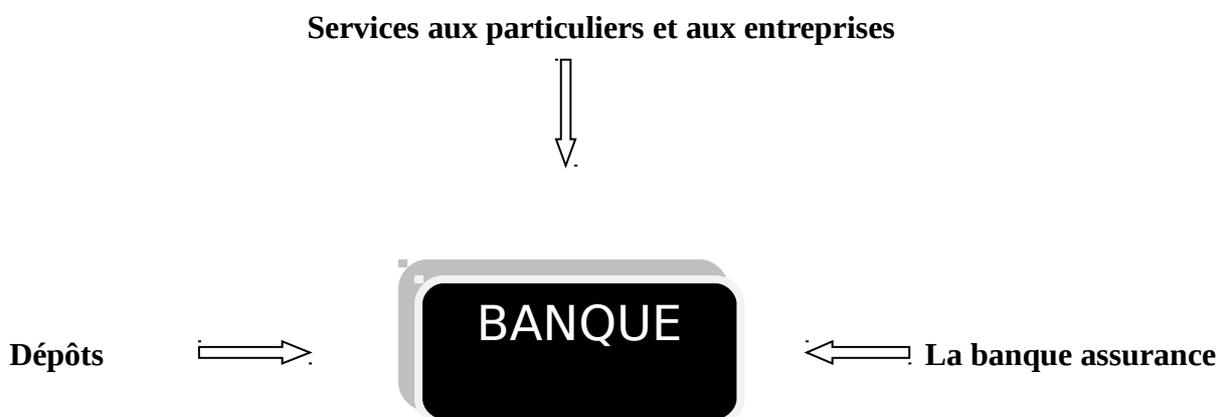
Cela consiste, pour les banques, à commercialiser des produits d'assurance portant entre autre sur la retraite. Le décès, l'invalidité et les multirisques habitations.

Pour tous ces produits, la garantie pédagogique par une compagnie d'assurance est mentionnée.

En plus de diversifier leurs services, les banques disposent d'une très bonne logistique pour commercialiser les produits d'assurance, elles bénéficient de réseaux de distribution denses, de contacts fréquents avec la clientèle, de fichiers informatisés, etc.

Pour résumer, on peut dire que la banque est un orange qui joue un rôle très important dans l'économie marocaine.

Voici un schéma qui pourrait mettre en évidence les principaux rôles de la banque :





1.5 Rôle de la banque dans le développement économique :

La banque est un agent économique qui joue un rôle dextrement important, imaginons un seul instant ce que serait notre société moderne sans banques :

Comment payer ses factures importantes sans chéquier, comment anticiper sur ses revenus pour les achats importants.

La banque exerce généralement deux fonctions principales :

Service d'intermédiaires entre demandeurs et détenteurs de capitaux, c'est **l'intermédiation**.

Donner les moyens à ses clients d'effectuer les opérations nécessaires à leurs besoins, c'est **la prestation de services**.

Après la présentation du secteur bancaire marocain en général, il serait intéressant de présenter le Crédit Du Maroc en particulier, banque où j'ai passé mon stage d'information générale à l'agence 2 Mars plus précisément.



II. **Présentation du Crédit du Maroc :**

Placé parmi les premiers établissements financiers marocains, le crédit du Maroc est une banque commerciale, cotée à la bourse de Casablanca, présente aussi bien sur le plan national, à travers un réseau de 138 agences et 130 guichets automatiques bancaires, qu'international, (en France 2 agences et un bureau de représentation, en Hollande 2 représentations et une représentation à Milan en Italie) .

La banque entretient en outre des relations avec plus de 700 correspondants bancaires à travers le monde et emploie un effectif de 1580 personnes dont 500 cadres.

Ainsi, le crédit du Maroc se positionne au 6^{ème} rang des banques marocaines, avec une part de marché de 6.3 %.

Son activité est principalement axée sur les métiers de la banque commerciale classique, sur lesquelles le crédit du Maroc jouit d'une image enviée de professionnalisme et de qualité.

Le Crédit du Maroc déploie une activité universelle pour une clientèle constituée de particuliers, de professionnels et d'entreprises.

C'est aussi un groupe financier important dont les filiales interviennent dans des domaines aussi variés que la bourse et le leasing.

Anticipant les profondes mutations que connaît le passage financier marocain, le Crédit du Maroc mène, depuis les années 80, une politique de développement visant :

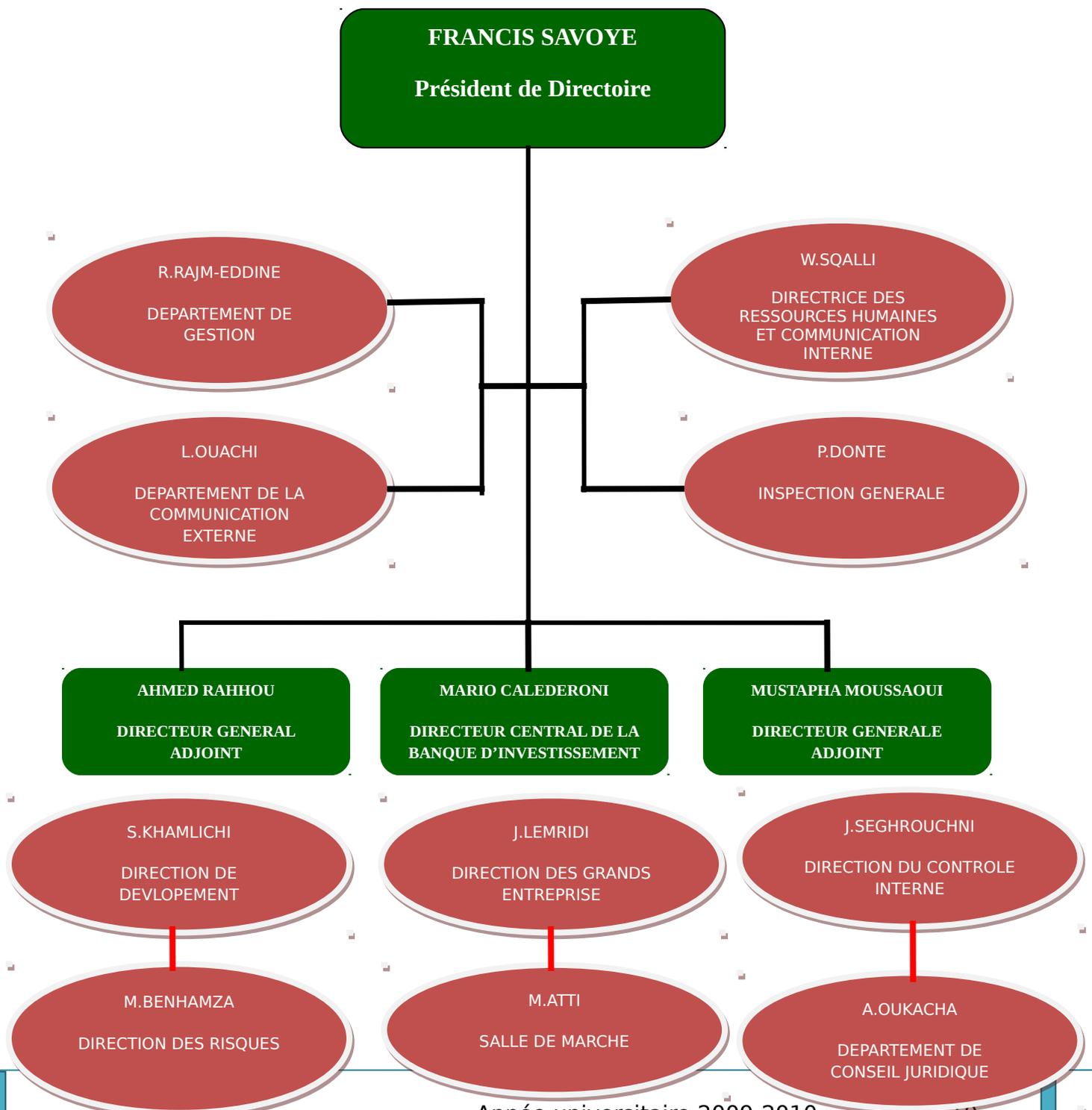
- ✓ **L'extension du réseau.**
- ✓ **La restructuration du système informatique et organisationnel.**
- ✓ **La préparation des structures pour les produits financiers de haute technicité.**
- ✓ **La segmentation des marchés.**



1) Historique :

- ✚ 1929 : Installation du Crédit Du Maroc
- ✚ 1963 : Crédit lyonnais Maroc : Association du Crédit lyonnais et la BMCE
- ✚ 1966 : Crédit Du Maroc : Fusion Crédit lyonnais Maroc et Compagnie Africaine de Banque, Nouveau capital : 8 million de Dirhams.
- ✚ 1973 : Capital de 16 millions de Dirhams.
- ✚ 1976 : Capital de 33 million de Dirhams, Introduction de l'action Crédit Du Maroc en bourse.
- ✚ 1981 : Capital porté à 51 700 000 dirhams.
- ✚ 1984 : Capital portés à 82 720 000 dirhams.
- ✚ 1987 : Capital portés à 124 080 000 dirhams
- ✚ 1991 : Capital porté à 521 136 000 dirhams.
- ✚ 1993 : Capital porté à 833 817 dirhams.
- ✚ 2002 : Capital porté à 1 025 dirhams des produits bancaires.
- ✚ 2003 : Capital porté à 1 061 dirhams des produits bancaires.
- ✚ 2004 : Capital porté à 1 080 dirhams des produits bancaires.
- ✚ 2005 : Capital porté à 1 176 dirhams des produits bancaires.
- ✚ 2006 : Capital porté à 1 287 dirhams des produits bancaires.
- ✚ 2007 : Capital porté à 1 391 dirhams des produits bancaires.
- ✚ 2008 : Capital porté à 1 646 dirhams des produits bancaires.

2) Organigramme :





o **Commentaire de l'organigramme :**

L'organigramme général du Crédit du Maroc est composé essentiellement de :

- ✚ Un président directeur général.
- ✚ Deux directions centrales qui regroupent à leurs tours plusieurs directions.

✓ **La direction Centrale de la banque d'investissement :**

La banque d'investissement traite les relations avec les grandes entreprises, les financements internationaux de marchés, appelées à s'étendre et à s'orienter vers des formes d'intervention nouvelles dans le domaine d'ingénierie financière et de l'intermédiation.

Elle regroupe les entreprises dont le chiffre d'affaire est supérieur à 100 million de dirhams ainsi que les filiales des multinationales.

La banque d'investissement comprend également le Middle Market, ce dernier est la banque des PME-PMI. Elle est chargée d'optimiser la présence du crédit du Maroc dans un secteur aussi important tout en sauvegardant les risques.

Sont comprises dans ce segment les PME-PMI commerciales, industrielles ou de services qui réalisent un chiffre d'affaire compris entre 10 et 100 million de dirhams.

Des centres d'affaire sont mis en place chaque fois que la situation économique et géographique le justifie, pour assurer la gestion et la prospection dans leur secteur, l'agence conservant le trainement des opérations courantes.

A travers ces centres d'affaires, le crédit du Maroc vise à mettre en place des structures appropriées destinées à assurer une meilleure approche de la clientèle PME-PMI qui non seulement constitue l'essentiel du tissu économique mais présente des particularités nécessitant une expertise et une connaissance éprouvée de ce créneau.

Ces centres d'affaire sont dirigés par des équipes choisies, ayant le profil requis pour traiter ce type de clientèle.

✓ **La direction centrale des particuliers et des professionnels :**



Elle incluse les particulier, professionnels et micro-Entreprise, c'est la catégorie qui mobilise la plus grande partie des moyens du crédit du Maroc. Elle constitue une ligne à part entière, chargée d'organiser, de diriger et d'animer les Directions Régionales et le réseau d'agences.

III. Description de l'agence 2 Mars :

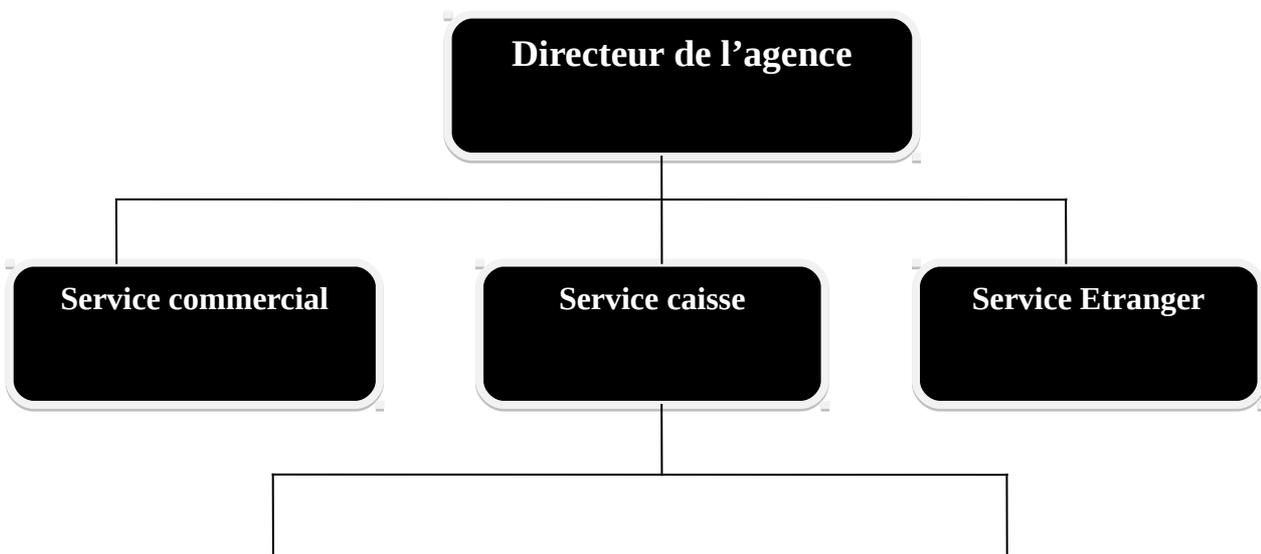
1) Présentation de l'agence 2 Mars :

L'agence 2 Mars, où s'est déroulé mon stage pendant 4 semaines, est une agence qui a ouvert en l'année 2000.

L'agence est composée d'un effectif de 4 personnes travaillant à son actif :

- + Un directeur.
- + Un commerciale.
- + Deux caissiers.

2) L'organigramme de l'agence 2 Mars :





Guichet

Arrière Guichet

***Au sein de cette agence, chaque employé est responsable d'une tâche donnée ***

3) L'organisation et le fonctionnement de l'agence :

3.1 Service caisse :

La banque peut offrir aux professionnels comme aux particuliers la sécurité en assurant la garde des fonds qu'ils lui confient. En effet, le premier service qu'une banque est amenée à rendre à ses clients est le service caisse.

Il est à mentionner que c'est à l'aide d'un logiciel spécialisé que le caissier saisit toutes les opérations demandées par clients.

✚ Le guichet :

Le guichet, appelé aussi le *font office*, est une réception de la clientèle. Souvent, ce sont les guichetiers qui ont le premier contact avec les clients.

Les opérations effectuées au niveau du guichet sont multiples et complexes, ce qui a rendu la compréhension, au début de mon stage, un peu difficile.

- **Le versement :**

Cette opération consiste en un dépôt d'argent qui peut se faire par espèces ou par chèque.

Ci-dessous, sont expliqués les deux types de versement.

- **Versement en espèce :** il s'agit de dépôt en espèce au profit d'un compte tenu à l'agence ou domicilié auprès d'une autre du CDM, il y a trois cas de versement.

- *Versement sur compte courant par le client lui-même.

- *Versement sur un compte courant par une tierce.



*Versement sur un compte sur carnet

*Versement par chèque :

Il est à distinguer entre deux types de versement par chèque :

Versement de chèque sur place : c'est l'opération par laquelle un client verse à son agence pour l'encaissement d'un ou plusieurs chèques sur les guichets du CDM ou sur les autres banques de la place

Versement de chèque hors place : cette opération se fait au niveau des guichets CDM ou des confrères hors place, les chèques sont à l'encaissement et doivent être adressés au département domiciliation

- **Le retrait :**

Les retraits se font toujours par un chèque si le client a un courant sinon par un livret s'il a un compte carnet.

- ❖ **Le chèque :**

Le chèque est un instrument de paiement par lequel un titulaire d'un compte en banque effectue des règlements au profit d'une autre personne appelé bénéficiaire, par le biais de la banque (tiré). Le titulaire, lui est appelé tireur.

Quand une personne souhaite effectuer un retrait par chèque, un certain nombre d'étapes est à suivre :

- *Le client se présente au guichet.

- * Réception du chèque de la part du bénéficiaire qui se présente avec une carte

D'identité pour éviter les titulaires illégitimes.

- * Les éléments de la carte d'identité du bénéficiaire sont souscrits au dos du

Chèque (nom, prénom, adresse, numéro de CIN).



*Le caissier vérifie la régularité du chèque assure de la conformité de la signature en la comparant avec celle présente sur le spécimen de signature et s'assurer aussi qu'il y a la provision suffisante pour régler le chèque.

*Le bénéficiaire peut alors encaisser le chèque.

S'il n'y a pas de provision, le chèque porte alors le nom de chèque sans provision. Dans ce cas, la banque adopte une procédure dont le but est d'obliger l'émetteur du chèque à régulariser son compte bancaire et à éviter de donner des chèques quand son compte ne permet pas le règlement de ces derniers.

Il est nécessaire de faire une distinction entre deux types de chèques : le chèque barré et le chèque certifié.

-Le chèque barré :

Un chèque barré est un chèque qui joue un rôle sécuritaire. En effet, ce type de chèque oblige le bénéficiaire d'encaisser le chèque par l'intermédiaires de la banque, et ce pour limiter le risque d'utilisation frauduleuse des chèques.

-Le chèque certifié :

Le chèque certifié est un chèque sur lequel la banque appose la mention «chèque certifié pour un montant de DHJusqu'au... »

La banque débite alors le compte de son client et met la provision dans un compte spéciale jusqu'à présentation du chèque, le chèque n'est pas présenté dans un délai de 20 jours, le compte est recredité sur demande de l'émetteur du chèque. Le but de ce chèque demeure toujours celui de la sécurité.

Dans certains cas, le tireur peut demander à sa banque de refuser le paiement de certains chèques. Cette requête n'est prise en compte que s'il y a perte, vol, utilisation frauduleuse ou falsification du chèque. En dehors de ces cas, la banque ne peut pas prendre en considération l'opposition sur chèque.

✚ L'arrière Guichet :

Ce sous-service appelé aussi »bak office », est constitué essentiellement par les cadres chargés de contrôler et superviser le travail des employés au guichet, ils doivent aussi



s'occuper des escomptes et des virements.ils ne sont pas en contact direct avec la clientèle sauf dans des cas particuliers qui exigent leur intervention.

- **Les virements :**

Pour régler une somme à une autre personne, le titulaire d'un compte dispose d'un moyen très simple si le bénéficiaire de ce règlement est lui aussi titulaire d'un compte bancaire. Il s'agit du virement.

Un virement est une opération qui consiste à débiter le compte du client d'un montant déterminé pour créditer un autre compte et ce sur un ordre écrit, qui pourrait servir comme moyen de preuve

Il y a différents types de virements. Les plus connus sont : le virement occasionnel c'est-à-dire réaliser une seul fois, ou bien le permanent (un seul ordre exécuté plusieurs fois).

Un virement peut se faire :

- D'un compte vers un autre compte du même client, soit dans la même agence ou la même banque.
- D'un compte à un client de la même banque.
- A un client dans une banque confrère.Dans ce cas, le virement sera réalisé par la chambre de compensation.

- **Les escomptes :**

L'escompte est une technique qui permet au tireur d'un effet de commerce de mobiliser, avant l'échéance, les créances qu'il d'tient sur sa clientèle par la cession de ces effets à son banquier.

Le client, pour pouvoir bénéficier de ce service, doit d'abord posséder une ligne d'escompte chez la banque. La décision sur une ligne d'escompte appartient au comité de crédit qui en fixe le plafond et ce en fonction de l'importance du client, et des opérations qu'il réalise.

- ❖ **L'escompte des effets :**



Les escomptes des effets représentent des petits crédits à court terme.

Comme je l'ai dit précédemment, le client ne peut bénéficier de ce service qu'après avoir créé une ligne d'escompte. Cette ligne est donnée selon les capacités financières du client et celle de ses tireurs. Chaque client a un taux d'intérêt spécial allant de 4 à 13 %. En effet, si le client est important (sur la base des opérations qu'il passe au sein de la banque), on lui consacre un taux préférentiel.

Néanmoins, si le client ne possède pas de ligne d'escompte, c'est le chef d'agence qui prend, dans certains cas, la responsabilité de l'engagement du client. Cet engagement est matérialisé par une signature et le taux qui lui est le plus souvent consacré est de 13 %.

À la réception des effets, accompagnés d'un bordereau de remise à l'escompte, le guichetier doit :

- Vérifier la régularité de la forme des effets.
- Vérifier que le montant escompté ne dépasse pas le plafond autorisé par l'agence.
- S'assurer de l'existence de la mention « lettre de change ».
- Comparer le montant et le nombre des effets avec les données du bordereau de remise.

Le guichetier remet au client un accusé de réception signé et cacheté. Il complète ensuite les données du bordereau en mentionnant la ligne d'escompte autorisée.

***Escompte chèque hors place :**

Il arrive que le titulaire d'un chèque domicilié sur une agence lointaine ne peut encaisser immédiatement la valeur, d'où l'importance cruciale de l'opération d'escompte de chèque hors place qui lui permet de disposer des fonds dont il a besoin sans délai.



Lorsque le client se présente à son agence muni des chèques à escompter et d'un bordereau de remise à l'escompte doit contenir les informations de huis chèques au maximum.

A l'issue de ces vérifications, le responsable remet au client un exemplaire de la remise des chèques à l'escompte cacheté pour servir de preuve en cas de perte d'un chèque. En chèque ne peut être accepté que s'il possède les informations nécessaire : signature, date, lieu...

Dans certaines situations, le chèque est rejeté. Dans ce cas, la banque envoi un avis au client d'informant de ce rejet. Les motifs de ce rejet sont le plus souvent :

Une surcharge non approuvée c'est-à-dire une faute dans le chèque, le manque d'un élément dans le chèque... S'il n'y pas assez de provisions dans le compte, le chèque est annulé c'est-à-dire ce qui a été crédité est débité

***Escompte chèque sur place :**

La remise des chèques sur place pour escompte passe exactement par les mêmes opérations que les chèques hors place. La seule différence c'est que ces chèques concernent des agences situées à Casablanca.

3.2 Service commercial :

Ce service s'occupe de l'offre commerciale qui constitue l'ensemble des produits et service du Crédit Du Maroc offerts aux clients.

Cette offre regroupe cinq blocs : Epargne et placement, Crédits aux particuliers, Monétique, Assurance et assistance et Télématicque. Chaque bloc correspond à un besoin déterminé et à une clientèle particulière.

- **Epargne et Placement :**

Le Crédit Du Maroc s'est positionné tôt sur le marché des placements boursiers sur lequel la concurrence est très sévère et ce pour éviter de voir certains de ses clients se laisser séduire par la concurrence.

Ce type de produits est très avantageux pour la banque.



- **Avantage d'image** : il s'agit d'une activité récente qui est accompagnée de nombreuses campagnes marketing, ce qui rend le CDM plus présent dans le peloton des banques les plus dynamiques.
- **Avantage de qualité de service** : pour cette activité les procédures sont dès le départ informatisées et simplifiées pour assurer un traitement sans défaut.
- **Avantage de rémunération** : cette activité est très rémunératrice pour le CDM avec des commissions de souscription et de rachat sans prise de risque pour la banque.

Ainsi, plusieurs produits destinés à différentes catégories d'épargnants ont vu le jour : Cdm Optimum, Cdm Génération, Cdm Trésor Plus, Cdm Expansion, Cdm Cash...

- **Crédits aux particuliers :**

Devant la montée en flèche des sociétés de crédit de communication, le Crédit Du Maroc a réagi en offrant aux clients une formule souple de prêt différents à multi-usage. Cette offre a permis au CDM de renforcer sa présence sur le créneau des crédits aux particuliers.

Je cite quelque service de cette catégorie : Crédit Sarii, Crédit Mouassib, Crédit Ard, Crédit Tajdid, Crédit Sakane...

- **Monétique :**

La monétique représente une source de revenus significative et offre la possibilité de mieux servir les clients, c'est pour cela que Crédit Du Maroc accompagne activement cette activité.

Aussi et dès 1976, le CDM adhère au réseau Visa, installe ses premiers GAB (guichet automatique bancaire) en 1985 et lance depuis, plusieurs sortes de cartes : Carte Cash, Carte visa Electron, Carte Visa classic, Carte Mastercard international, carte Multicartes, Carte Rubuis...

- **Assurance et assistance :**



L'objectif recherché par l'offre de ces services est de développer une synergie entre la banque et la compagnie d'assurance dans le cadre d'une démarche globale de satisfaction et de fidélisation d'une clientèle commune.

Il s'agit de fidéliser la clientèle qui peut se procurer aux prêtres des agences bancaires habituelles un service supplémentaire.

L'établissement dispose ainsi d'un moyen d'attraction de nouveaux clients et peut surtout réaliser des économies d'échelle substantielles grâce à l'élargissement de la gamme des produits et services.

Dans ce cadre, le Crédit Du Maroc a construit au fil des années une offre élargie de produits d'assurance et d'assistance : Assurance Hospitalisation, Contrat Sécurité, Multirisque Sakane, SécuRetrite, Issaf Mondial Assitance, SécurEducation...

- **Télématique :**

A l'instar des autres banques, le Crédit Du Maroc a récemment effectué un investissement considérable dans les technologies de télécommunication les plus sophistiquées.

Cette nouvelle infrastructure permettra de répondre aux besoins d'usage définis en termes de clientèle et correspond à la vision prospective de l'établissement convaincu de l'importance stratégique des télécommunications.

Cette modernisation permettra de concevoir et de proposer davantage de produits et services et générer des bénéfices induits par la communication de nouveaux produits télématique.

Ainsi, plusieurs produits ont été lancés, @tlasNet, Crédiphone, Crédicom, CdmNet.....

Le service commercial a également d'autres tâches, en plus de la commercialisation des produits et services bancaires :

- Traitement des réclamations des clients.
- Conseil et Assistance.
- Prospection (Démarche de nouveaux clients)



4) Service étranger (COMEX) :

Le service étranger au sein de l'agence est chargé de l'initiation et du suivi de toutes opérations commerciales et financières avec l'étranger, conformément à règlement d'échange en vigueur.

Ce service concerne trois domaines d'action :

- ✚ Le change.
- ✚ L'import.
- ✚ L'export.

III.1 Le change :

Le Crédit Du Maroc est doté d'un guichet de change manuel, avec l'autorisation de l'Office des changes. Cette opération consiste, pour le banquier, à acheter ou vendre les moyens de paiement en devises par BANK AL MAGHRIB.

Il y a différent moyens de paiement négociés : Billets de banque étranger, chèques de voyage en devises (travel cheque) ,Euro-chèques en dirhams, chèques tirés sur un compte en devise, chèques tirés sur un compte en dirhams convertibles.

Ce change est effectué pour diverses raisons : voyage touristique, frais de scolarité ou de séjour à l'étranger, soins médicaux à l'étranger...

III.2 L'import :

Les importations sont définies comme étant l'entrés sur le territoire assujetti de marchandises en provenance de l'Etranger ou de zones franches.

Toutes importation est subordonnée à la souscription d'un titre préalablement domicilié auprès d'une banque intermédiaire agréé et accompagné d'un contrat commercial.

En effet, la première activité du service Etranger est la domiciliation, Il s'agit de la souscription d'un titre d'importation au guichet de la banque choisie par le client afin de déclarer, préalablement auprès des bureaux de la douane, une importation d'une marchandise non prohibée à l'importation, Aucune opération ne pourra être réalisée



s'il n'y a pas un titre d'importation effectué par le transitaire qui va permettre de reconnaître la marchandise par les services de douane, et qui permettra aussi à la banque de régler le passage de la marchandise.

Quand le client se présente à la banque, il est muni de l'engagement en 6 exemplaires : 3 pour l'agence et 3 autres pour le client, et de 3 factures prouvant l'achat. La validité de cet engagement est de 6 mois après quoi ce papier n'aura plus aucune valeur.

Les détails de la transaction sont généralement : le nom de l'expéditeur et de l'importateur, le numéro de sa nomenclature douanière, la quantité de la marchandise et le montant de la facture formulé en devise étrangère correspondante. Ces détails doivent être semblables à ceux figurant sur la facture d'exportation sinon l'engagement est refusé.

Il est nécessaire de préciser que si le montant de la facture dépasse 10.000 Dh, le client doit payer 50 Dh pour un timbre spécial.

Les livraisons de marchandise requièrent certaines conditions appelées les « incoterms ». Ces derniers sont :

- Si l'expéditeur délivre la marchandise au client à l'usine ou à l'aéroport :

FOB, Départ usine, Ex Works, FCA

- Si l'expéditeur délivre la marchandise jusqu'au Maroc .L'acheteur paye la valeur de la marchandise et le cout de transport :

CPT, CFR, CIF l'acheteur supporte aussi les frais de l'assurance.

Une fois le titre d'importation domicilié, il convient de préciser le mode par lequel s'effectuera le règlement de l'importation. Il existe trois modes :

- **Virement bancaire (transfert) :** c'est le moyen de paiement le plus simple, il est utilisé lorsqu'il existe une relation de confiance entre le fournisseur et son



client. C'est ainsi que dès que l'acheteur reçoit la marchandise, celui-ci donne l'ordre de virement qui se fait dans les 48 heures.

- **La remise documentaire** : ce mode de paiement est valable lorsqu'il existe un certain pourcentage de confiance entre le client et son fournisseur.

L'exportateur remet les documents à son banquier qui se charge de les transmettre à son correspondant dans le pays ou la ville de l'importateur.

La remise documentaire consiste alors, à recevoir ces documents qui permettront à l'importateur de dédouaner sa marchandise. Cela veut dire que la banque se porte garante pour le payeur et assure au fournisseur qu'il sera effectivement payé.

- Le Crédit documentaire : c'est un engagement écrit pris par la banque de l'importateur pour régler au vendeur le prix des marchandises. En d'autres termes, la banque décharge son client des peines du paiement immédiat.

Le paiement se fait soit par facilité de caisse avec un taux d'intérêt de 10 % maximum, soit par crédit documentaire en devise pour les clients privilégiés après la remise d'une demande de son ouverture.

III.3 L'export :

Les exportations constituent l'ensemble des sorties, du territoire Marocain, de marchandises destinées à être vendues à l'étranger.

Les formules de paiement sont semblables à celle des importations, c'est-à-dire la remise documentaire et le crédit documentaire. La différence c'est que, dans le cas des



exportations, c'est le fournisseur qui est le client du Crédit Du Maroc et qui demande à sa banque une garantie de paiement.

La durée de validité d'un titre d'exportation, pendant laquelle le passage en douane de la marchandise est permis, est fixée à trois mois à compter de la date de visa opposée par la banque ou l'office des changes.

Il existe aussi d'autres modes de financement du commerce international. C'est le financement de trésorerie :

- Après fabrication : le client a besoin d'une avance appelée ACNE (Avance sur Créance Nées à l'Exportation). Ce type de financement se fait après le fabrication de la marchandise. Dans ce cas, la banque lui crédite ses comptes et à l'échéance, elle le débite avec une commission bancaire de 9.5 %.
- Avant fabrication : le client demande une avance pour faire face aux couts de fabrication. La banque lui consent l'avance avec taux d'intérêt de 7 %.

IV. Taches effectuées et critiques de la structure de l'agence :

1) Les différentes taches effectuées au sein de l'agence :

Au tout début de mon stage, l'intégration au monde du travail me paraissait un peu difficile. Mais l'accueil du groupe de l'agence m'a permis de m'y adapter.



J'avais remarqué à mon arrivée que les tâches effectuées chaque jour dans l'agence étaient nombreuses. Et même si je savais que la moindre faute ou inattention pouvait avoir un impact sur la qualité du travail, j'ai insisté pour pouvoir aider dans les différentes tâches, avec bien sûr l'aide et l'encadrement du personnel de l'agence.

Mes premières tâches effectuées étaient au niveau du guichet. Ce service m'a permis, avant tout, d'approcher de plus près les clients et cela était très enrichissant. J'ai eu l'occasion de m'occuper de quelques opérations :

J'effectuais les encaissements par chèque de chez le client, je vérifiais les informations nécessaires (les renseignements concernant le client, sa signature, son cachet..) et je procédais ensuite à la saisie sous le contrôle du caissier.

Je fus transférée, ensuite, à l'arrière guichet où j'ai appris à passer les virements.

J'ai surtout aidé le responsable à la fin du mois à effectuer cette tâche, qui consistait à passer les virements des salaires des entreprises clientes.

Aussi, à la fin de chaque journée, il fallait préparer la compensation. Et pour cela, je devais cacheter les chèques au dos quelque soit leur nombre. Cela n'était pas facile car une erreur peut engendrer la nullité de tout le travail.

De même pour le service étranger, j'effectuais quelque opération : je vérifiais la conformité des domiciliations, remplissais les fiches de contrôle des importations et les cachetais.

Ainsi, j'ai eu la chance de mieux développer mes connaissances sur le monde bancaire en discutant avec les responsables au sein de l'agence. Tout cela m'a permis de bien connaître le déroulement des opérations bancaires.

2) Les recommandations par rapport à la structure :

La banque est un agent économique qui joue un rôle extrêmement important.

C'est pour cela qu'il est nécessaire de développer sa structuration en établissant un nouveau système d'information qui lui permettra de bien circuler l'information.



Je pense qu'il est donc important d'adopter un système évolutif et modulable avec la considération de diverses variables économiques afin de satisfaire amplement les désirs et besoins de clients actuels de la banque et séduire une clientèle potentielle qui est en attente d'innovation.

Aussi la banque doit essayer de régler certains problèmes techniques tels que le mauvais fonctionnement de certains appareils informatiques qui pourraient entraîner la dégradation de la fiabilité de l'information, ainsi que les problèmes de temps, par exemple le temps que demande un virement, fait à Casablanca, pour arriver à une ville lointaine.

Pendant mon passage au service étranger, j'ai remarqué que la responsable d'agence consacrait moins de temps à ce service car elle devait s'occuper des opérations du guichet, ce qui engendrait la lourdeur du déroulement des opérations. Je pense que si un nouveau responsable serait engagé pour prendre la responsabilité de ce service, l'agence réalisera un chiffre d'affaire plus important.

A part ces points que je viens de citer, je peux affirmer que j'ai beaucoup apprécié la méthode et l'esprit du travail en groupe au sein de l'agence 2 Mars.

Conclusion :



En guise de conclusion, il faut dire que mon premier contact avec le monde professionnel m'a été d'une grande utilité. Cette expérience m'a permis de développer mes connaissances dans le domaine bancaire et d'approcher le milieu du travail en donnant à mon sens pratique la responsabilité de se développer dans un contexte nouveau.

Mon passage à l'agence 2 Mars était très enrichissant dans la mesure où il m'a aussi permis en plus de comprendre les circuits bancaires complexes, d'avoir une idée sur l'économie national à travers les institutions financières.

Aussi, mon expérience au sein du CDM n'aurait pas été aussi intéressante sans la coopération de l'ensemble du personnel de l'agence.

Bien que ce rapport n'ait pas la prétention d'être complet, j'espère qu'il sera en mesure de refléter ce que j'ai pu voir et réaliser pendant mon stage.

Bibliographie :



✚ **Livre :**

Rapport annuel de Crédit Du Maroc.

✚ **Site :**

www.cdm.co.ma



ANNEXE