

# مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

Office De Formation Professionnelle Et De La promotion De Travail



« AIDA »

LA GESTION DES OPERATIONS A ATTJARIWAFABANK



Rapport de stage réalisé par :

Nom et prénom : Ouiam EL KAABOUCHE

Spécialité : TSGE 2A

Période de stage : 2 mois

Encadré par :  
Mr. BENNIS Anass

Maitre de stage :  
Mr. JADAN Abderrahman

# Sommaire

<b>Introduction.....</b>	<b>05</b>
<b>PARTIE I : Présentation d'ATTIJARIWAFABANK.....</b>	<b>06</b>
<b>Chapitre 1 : Le groupe ATTIJARIWAFABANK.....</b>	<b>06</b>
<b>Chapitre 2 : l'Agence SAKIA AL HAMRA.....</b>	<b>10</b>
<b>PARTIE II : AIDA l'application gérante des opérations à ATTIJARIWAFABANK.....</b>	<b>12</b>
<b>Chapitre 1 : Présentation de AIDA.....</b>	<b>12</b>
<b>Chapitre 2 : Les fonctions de AIDA .....</b>	<b>13</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>22</b>

# Remerciements

Avant tout développement sur cette expérience, il apparaît opportun de commencer mon rapport de stage par des remerciements à toutes personnes grâce auxquelles mon stage d'application a pu se dérouler dans des bonnes conditions et à tous ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable.

Je voudrais donc remercier mon encadrant Mr BENNIS ANASS qui ne s'est pas attardé à m'orienter et à m'encourager afin de donner le meilleur de moi-même, et pour son suivi durant ma période de stage.

Et mes remerciements à mes formateurs à l'Institut Spécialisé en Technologie Appliquée qui nous ont accompagnés toutes les deux années de formation. Je remercie aussi mon maître de stage Mr JADAN ABDERRAHMAN de m'avoir accueilli à l'agence SAKIA AL HAMRA, et pour son encouragement pendant les deux mois de stage. Ainsi que le personnel de l'agence : Mlle TOURIA EL OMMALI la chargée de clientèle et Mr EL AABOUDI SAMI le chargé de compte, qui m'ont aidé et m'ont formé tout au long des deux mois de stage que j'ai effectué à la dite agence.

J'aimerais aussi remercier le directeur du groupe Nador centre Mr. EL KASMI SAID d'avoir accepté que j'effectue ce stage, au sein de son groupe.

Mon profond remerciement à mes chères parents qui ont veillé à ma bonne éducation et m'ont procuré de la joie et du bonheur durant toute ma vie. Je remercie aussi mes frères et sœurs, Pour toutes choses qu'ils m'ont offertes et pour leur soutien.

J'espère que ce travail les rend fière de moi

# Dédicace



Je dédie ce modeste travail à :

Ceux que personne ne peut compenser les sacrifices qu'ils ont consentis pour mon éducation et mon bien être, et ont toujours été là pour moi, et qui m'ont donné un magnifique modèle de labeur et de persévérance. J'espère qu'ils trouveront dans ce travail toute ma reconnaissance et tout mon amour.

- Mes très chers parents
- Mes chers Frères et Sœurs : Salma, Soumaia, Samira, Adil, Foudla, Bouchra, Souad, Imad et Basma.



## Introduction :

Le stage est une occasion qui nous permet d'être en contact direct avec l'environnement professionnel dans lequel nous entamerons notre future carrière.

En effectuant un stage au sein d'une entreprise on acquit des connaissances dans le but de franchir les barrières de timidité, de s'adapter aux exigences du marché de l'emploi et d'améliorer notre savoir-faire.

En outre, les établissements bancaires ayant un rôle très important dans l'économie du pays. Puisque ils facilitent le développement de la production en aidant les particuliers et les professionnels à résoudre leurs problèmes financiers et assurent également la protection des fonds déposés par leurs clients .ainsi que faire une intermédiation entre les clients et les sociétés d'assurances. Chose qui a motivé mon choix pour ce secteur, pour effectuer mon stage de fin de formation au sein de Attijariwafa Bank ; poussée par ma curiosité de découvrir sa stratégies et les services offerts par cet établissement classé champion national en terme de :

- ⇒ dépôts
- ⇒ Produit Net bancaire
- ⇒ Résultat net
- ⇒ Fonds propres

Au cours de ces deux mois de stage que j'ai effectué à l'agence SAKIA AL HAMRA, j'ai pu accroître mon intérêt à ce secteur stratégique, et j'ai eu l'opportunité de découvrir les différentes missions et tâches d'un banquier, ainsi que les problèmes et les difficultés qui peuvent surgir pendant son exercice, et la façon dont il en faisait face.

En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique des deux mois passés au sein de l'agence, il apparait logique de présenter à titre préalable le groupe Attijariwafa Bank, et l'agence SAKIA AL HAMRA. Puis les postes et les services existants à cette agence. Enfin. l'application

## **PARTIE I : Présentation d'ATTIJARIWAFABANK**

### **Chapitre 1 : Le groupe ATTJARIWAFABANK**

#### **1) Historique :**

ATTIJARIWAFABANK est une banque marocaine considérée comme étant le premier groupe bancaire et financier du Maghreb, et le troisième au niveau africain et c'est une société anonyme au capital de : 1929959600 dirhams dont le siège social est à Casablanca 2, Boulevard Molay Youssef, immatriculée au Registre de Commerce : 01085221 et de CNSSS : 92774.

2003 fut une année essentielle pour le groupe car elle était l'année de fusion entre la BCM (Banque Commerciale Marocaine) et WAFABANK, finalisé en décembre 2005 (rachat par la BCM (la second du secteur) de WAFABANK (quatrième place à l'époque)). Et qui a donné naissance au groupe ATTJARIWAFABANK.

**WAFABANK :** l'histoire de WAFABANK commence à Tanger où, en 1904 la compagnie française de crédit et de banque crée à travers sa filiale algérienne la CACB (Compagnie Algérienne de Crédit et de Banque). La CACB tisse au fil des années son réseau d'agences, premier et seul réseau bancaire du Maroc, au lendemain de l'indépendance il comptait 38 agences.

-En 1959 la CACB a constitué, avec ses 38 agences, le premier réseau bancaire du Maroc indépendant, et a pris le nom de compagnie Marocaine de Crédit et de Banque " CMCB "en 1964

-L'année 1968 se caractérise par la prise de participation dans le capital de la banque par Mr Ali Kettani qui est devenu actionnaire majoritaire au côté de la Compagnie Financière de Suez.

-en 1976 M. Abdelhak BENNANI est nommé comme directeur Générale de la banque, qui engage une dynamique nouvelle pour le développement de la banque

-En 1985 la Banque a changé de nom et devient WAFABANK, situé sur l'avenue Hassan II à Casablanca.

-La décennie 90, s'est caractérisée par la création de la Direction du Marché des Capitaux qui regroupe Wafa Gestion, Wafa Bourse et Wafa Trust, et par la Fusion absorption d'UNIBAN, filiale marocaine du Groupe Espagnol BBV (Banco Bilbao Vizcaya), et l'entrée du Crédit Agricole Indosuez dans le capital de Wafa Bank.

Par ailleurs, un plan ambitieux de développement, " Wafa. 2002" a été lancé en 1999, et à la fin de l'année 2003 WAFABANK est absorbée par la Banque commerciale du Maroc "BCM".

**LA BCM :** était une banque fondée en 1911 au Maroc et qui a insisté sous cette dénomination jusqu'en 2004 ; ABDELAZIZ EL ALAMI HASSANI a dirigé la banque pendant 40 ans, son nom est devenu l'emblème du secteur bancaire.

En 1988, le groupe ONA fait son entrée dans le tour de table de la banque, suivi en 1989 du banco central (devenu groupe Santander) qui ont constitué les deux actionnaires de références de la BCM.

La décennie 90 se caractérise par la création de filiales spécialisées dans les métiers de la banque d'affaires et les activités para bancaires qui ont donné lieu à une diversification des métiers.

En janvier 2003, l'arrivée de monsieur Khalid Oudghiri en tant que directeur général PDG donne le coup de départ à une nouvelle stratégie ayant pour objectifs la création d'un champion nationale de la banque et de la finance concrétisé en novembre 2003 par la prise de contrôle de WAFABANK.



## 2) LES FILALES d'ATTIJARIWAFABANK

**-Wafasalaf :** est une société marocaine spécialisée dans le crédit revolving à la consommation. Est devenu numéro 1 du crédit à la consommation grâce à sa fusion avec Crédor. L'entreprise dispose d'une gamme complète de produits, d'un large réseau de distribution et de nombreux partenariats (Marjane, Renault...) ainsi que 32% des parts de marché.

**-Wafa immobilier:** est une filiale du groupe marocain Attijariwafa Bank spécialisée dans le financement des projets immobiliers. Depuis sa création en 1991, l'entreprise a diversifié ses produits proposés à ses clients. Actuellement elle assure l'accompagnement et conseil, l'acquisition, la construction l'aménagement et la promotion immobilière.

**- Wafabail :** leader sur le secteur du leasing (credit-bail) (en croissance de 30%), connaît des performances exceptionnelles, grâce notamment au réseau d'Attijariwafa Bank.

**- Attijari factoring :** connaît une progression largement supérieure à celle du secteur (44% contre 11% pour le secteur) grâce au factoring domestique (+66%). Il s'occupe aussi de factoring export, import, d'assurance crédit et de la gestion des comptes clients.

**- Wafa assurance** est un acteur majeur du secteur de l'assurance. Fondée en janvier 1972, La Société Nouvelle d'Assurances (SNA) reprendra quelques mois plus tard les portefeuilles des délégations de deux compagnies d'assurances anglo-saxonnes, Saint-Paul Fire et Norwich Union.

En 1989, La SNA change de nom et pour Wafa Assurance pour marquer son intégration au Groupe Wafabank.

Wafa Assurance est leader de l'assurance au Maroc et leader historique de l'activité Assurance Vie, et fait partie du groupe Attijariwafa Bank, premier groupe bancaire du Maroc, et premier groupe financier du Maghreb.

**- Wafa gestion :** qui s'occupe de la gestion d'actifs et des placements en bourses détient 42% des parts de ce marché.

**-Wafa cash :** est une solution simple et adaptée à tous vos besoins de transfert d'argent rapide et instantané à travers tout le monde. Pour en bénéficier il suffit de vous présenter à l'une des agences AWB ou WAFACASH et d'en verser le montant que vous souhaitez transférer à la personne de votre choix. En quelque instant votre bénéficiaire reçoit l'argent que vous lui envoyez.



⇒ **Les statistiques d'ATTIJARIWAFI BANK pour 2009 :**

ATTIJARIWAFI BANK est devenu leader sur le marché bancaire du Maghreb avec :

- Un produit de 13.3 milliards de DH.
- Plus de 4 millions de clients.
- Un total réseau de 1806 d'agences.
- 11000 collaborateurs comme un effectif total.
- Résultat net consolidé : 4.6 milliards de DH.
- Résultat net part du groupe : 3.9 milliards de DH.
- Fonds propres consolidés : 24.8 milliards de DH.
- Total bilan consolidé : 290.4 milliards de DH.

Conformément aux orientations du plan stratégique <<ATTIJARIWAFI BANK 2012 >> le groupe poursuit au niveau national son développement sur toutes les lignes métiers de la banque classique, des filiales parabancaires et des activités de marché. Sur le plan régional, le groupe confirme sa politique de croissance et entend asseoir sa stratégie dans tous les pays où il est présent.

## Chapitre 2 : l'Agence SAKIA AL HAMRA

### 1) Présentation de l'agence SAKIA AL HAMRA

C'est une jeune agence BPP, créée en juin 2007, elle est située au Boulevard SAKIA AL HAMRA à Nador.

- Le code d'agence : 0690
- Réseau : Rif
- Groupe : Nador centre

### 2) Les postes en agence SAKIA AL HAMRA

#### A/ Le Directeur d'agence :

C'est le manager puisque c'est à la fois un financier, un commercial, un animateur d'équipe et un gestionnaire. Il est à la tête d'une petite équipe avec lequel il développe l'activité de l'agence dans son secteur. Le directeur a la responsabilité globale de l'activité de l'agence bancaire, il doit remplir des objectifs et appliquer des politiques définies par sa direction. Il supervise et contrôle l'activité commerciale et l'activité administrative.

#### B/ Chargé de clientèle :

Le métier de chargé de clientèle consiste avant tout gérer la relation avec les assurés. Les contacts s'effectuent soit dans le cadre d'un face à face soit par téléphone. Il est indispensable d'être disponible pour répondre aux questions des clients à prospects pour les guider et les conseiller. Il est chargé de :

- fidéliser la clientèle.
- Fournir le conseil aux clients.
- L'offre d'un service de qualité.
- La défense des marges de la banque.
- La maîtrise des techniques bancaires et la prospection commerciale.
- La connaissance des marchés et de la concurrence.
- La vente en volume en toute gamme des produits.

#### C/ Le chargé de compte :

A pour fonctions principales le traitement des opérations sur le compte client, ainsi que celles qui concernent la compensation.

## **PARTIE II : AIDA l'application gérante des opérations à ATTIJARIWAFABANK**

### **Chapitre 1 : Présentation de AIDA**

#### **1) définition :**

AIDA est l'application informatique qui gère les opérations à ATTIJARIWAFABANK, cet application contient des sous applications parmi lesquelles on trouve :

#### **2) Les sous-applications de AIDA :**

**A/ Journée :** <<contrôle journée>> sert à l'ouverture et la clôture de la journée comptable, et le traitement de la réception et la transmission des opérations avec le siège.

**B/ Front-office :** cet application a une relation directe avec la clientèle, elle traite des opérations tel que : les retraits, les versements, les virements...

**C/ Back-office :** c'est une application qui traite les opérations comptables de l'arrière guichet. Elle désigne l'ensemble des parties du système d'information, auxquelles l'utilisateur final n'a pas accès.

**D/ commercial :** c'est une application pour les ouvertures et les clôtures des comptes et la gestion des placements à terme << compte à terme et bons de caisse >>.

**E/ Caisse :** c'est l'application qui traite les opérations de caisse : mouvement de fonds (réception et envoie)... cette application est utilisée par le chargé de compte.

**F/ Pilotage :** Application pour viser les opérations en attente de visa, pour piloter sur les opérations de l'agence de tous les utilisateurs, et pour éditer les totaux créditeurs et les totaux débiteurs , ou pour l'annulation des opérations. Cette application est rattachée au directeur d'agence qui s'occupe du contrôle.

## Chapitre 2 : Les fonctions de AIDA

### A) Opérations traitées par chaque sous application :

#### 1) Front-Office :

- versement : opération portée au crédit d'un compte sous différentes formes : (espèce, chèque, virement...etc.) Tout dépôt d'espèces donne lieu obligatoirement à la délivrance d'un reçu au titulaire.

En outre, les personnes ne détenant pas de compte à attijariwafa bank ne pouvant pas effectuer un versement en espèces sur le compte d'un client d'attijariwafa bank.

Tout versement d'espèces effectué donne lieu au contrôle de l'identité du déposant.

Par ailleurs, le caissier peut avoir un versement du client d'agence ou bien un versement déplacé ( le compte d'une autre agence).

**- Le versement déplacé:** c'est le versement où le clients ne détient pas un compte à notre agence.

- Retrait : c'est une somme retirée d'un compte en banque parmi les types de retrait on peut citer :

**-retrait par chèque :** Après avoir contrôlé la valeur remplie par le client en chiffre et en lettre et la signature en spécimen, le client sera immédiatement servi, aussi il faut toujours aviser le responsable d'agence quand il s'agit des valeurs qui dépassent 10.000 DH.

Mais quand il s'agit du client d'une autre agence, il faut toujours être attentif, en demandant au client sa pièce d'identité, et la valeur du chèque ne doit pas dépasser 10.000 DH.

**-Le retrait chèque guichet:**

On procède à cette opération au cas où le client n'a encore pas reçu son carnet des chèques, mais cette opération consiste à débiter le compte client.

Le caissier peut avoir un retrait par un client d'une autre agence c'est-à-dire qui ne détient pas un compte à notre agence, on l'appelle un retrait déplacé..

- virement : C'est une opération qui consiste à débiter un compte ouvert auprès de tout établissement de crédit, pour en créditer un autre de même nature qui peut être un compte ouvert au même établissement ou bien à un établissement autre que le compte débité . Le virement peut être simple c'est-à-dire ordonné pour une seule opération, il peut aussi être permanent c'est-à-dire pour des opérations périodiques à condition que le montant ne varie pas.

- Dépôt : c'est une opération qui consiste à alimenter un compte bancaire en espèce.

- Dépôt par versement déplacé : alimentation dans une autre agence.

- Achat de devises : C'est une opération qui consiste à changer une monnaie étrangère contre le dirham, c'est une opération de versement de dirhams au client et de faire entrer le devise, donc il s'agit d'une opération de retrait (sortie de dirhams).

- Vente de devise: Il s'agit d'une opération de versement pour la banque ( entrée de dirhams) et sortie de devises

- Consultation solde, relevé RIB: comme son nom l'indique, c'est une opération de consultation du solde du client, et les opérations enregistrées dans le débit et le crédit du compte.

## 2) **Back-Office:**

- Gestion des mises à disposition: c'est l'envoi ou la reception de la mise à disposition DAP en général elle exige la présentation de deux personnes : le donneur d'ordre et le beneficiaire.

- Traitement de la compensation: (Chèque, LCN et virement) c'est le traitement des sorts de chèques LCN et des virements reçus par le fichier de compensation.

- Comptabilisation des frais: le prélèvement des frais sur le compte du client à cause des diverses opérations ( attestation de solde, extrait de compte,...).

- Opposition: ( chèque, carnet, LCN) c'est une opération qui consiste à interdire l'utilisation de ces moyens à la demande soit de la banque ( client interdit du chèque, utilisation abusive), ou bien à la demande du client ( au cas d'une perte , volé....) .

- Saisie arrêt: c'est un acte par lequel on saisit un bien ( les fonds disponibles sur le compte du client) dont on revendi les propriétés, suite à la demande du service contentieux de notre banque ou de Bank Al Maghreb.

### 3) Commercial :

#### 3.1) Ouverture et clôture de comptes:

→ Les Types de comptes :

##### ❖ Compte chèque :

Ce type de comptes est disponible pour les particuliers résidents au Maroc, pour leurs besoins personnels ou leurs économies à exclusion de toute opération à caractère commercial.

- \_ aux organismes sans but lucratifs tels que les amicales, les syndicats.
- \_ aux sociétés civiles.

(Les mineurs doivent avoir l'autorisation des parents ou tuteurs et les PME).  
c'est un compte par lequel le client peut déposer ses fonds en dirhams et effectuer des retraits à volonté son solde et sans aucune contrainte particulière. Les comptes chèques se divisent en 3 :

\***Compte chèque dépôt** : c'est un compte ouvert aux particuliers, il ne doit jamais avoir un solde débiteur.

\***Compte courant** : c'est un compte ouvert aux professionnels il est tantôt Débiteur tantôt Créditeur.

\***Compte MRE** : c'est un compte ouvert aux marocains résidents à l'étranger pour leurs besoins personnels.

→ Les règles d'ouverture de compte :

- La banque se réserve le droit de refuser l'ouverture d'un compte sans avoir à justifier ce refus.
- La banque est tenue de procéder à certains contrôles et de respecter certaines obligations. Notamment les nouvelles dispositions de BANK AL MAGHREB relatives au devoir de vigilance.
- Le chargé de clientèle est tenu de :

- Contrôler l'identité et de procéder à un entretien :
  - de tout titulaire et Co-titulaire de compte.
  - de toute personne mandatée à faire fonctionner le compte.
  - de faire la collecte d'une information large aussi bien sur l'identité que sur l'activité du client.
  - de plus l'identification de la clientèle domiciliée doit être réactualisée, en fonction de tout événement externe ayant trait à sa mise à jour et porté à l'information de la banque.
  - d'apporter des éclaircissements nécessaires sur les informations qui peuvent sembler contradictoires à travers les documents fournis :



/\* Adresse personnelle ou professionnelle déclarée par le client différente de celle figurant sur les documents officiels.

/\* profession déclarée par le client différente de celle figurant sur la pièce d'identité ou tout document officiel permettant de l'attester.

/\* dans le cas où un mandataire serait désigné, de renseigner la raison pour laquelle le client a donné procuration à une autre personne pour gérer le compte.

/\* préciser si le client a d'autres comptes et apporter les explications nécessaires sur les raisons ayant motivé le client pour l'ouverture d'un nouveau compte

/\* décrire les types de revenu, le revenu moyen mensuel et les modalités d'alimentation du compte.

/\* préciser toutes les opérations et les produits qui intéressent le client.

/\* préciser toute information jugée utile pour permettre une meilleure connaissance du client.

- N'ouvrir en aucun cas un compte si l'adresse indiquée est celle d'un hôtel ou d'une boîte postale.

l'agence est tenue de s'assurer de l'exactitude de l'adresse avant de délivrer tout moyen de paiement. Il faut éviter le courrier agence.

#### ❖ Compte sur carnet :

C'est un compte épargne rémunéré, matérialisé par un carnet qui permet son titulaire d'effectuer des retraits d'argent et d'en déposer à toutes les agences d'ATTIJARIWAFABANK. A plafond fixe (on ne peut pas y déposer plus de 300.000 DH), et les clients bénéficiant de ce type de compte sont les mêmes que dans le cas du compte chèque à condition que le client ne doit pas être titulaire d'un compte sur carnet dans une autre banque.

❖ Dépôt à terme :

C'est un compte bloqué, rémunéré, vous permet de bloquer votre argent pendant une durée de placement convenue à l'avance, en contre partie du versement d'intérêt. Il existe deux types de dépôts à terme :

**\*Compte à terme :** un contrat signé par le client destiné à bloquer des fonds pour une durée déterminée moyennant un taux d'intérêt fixe d'avance à échéance. **Les fonds sont virés d'une façon automatique sur le compte du client.**

**\*Bons de caisse :** Matérialisés par un corpus qui peut être cédé par le client à une tierce personne qui l'encaisse sur son compte.

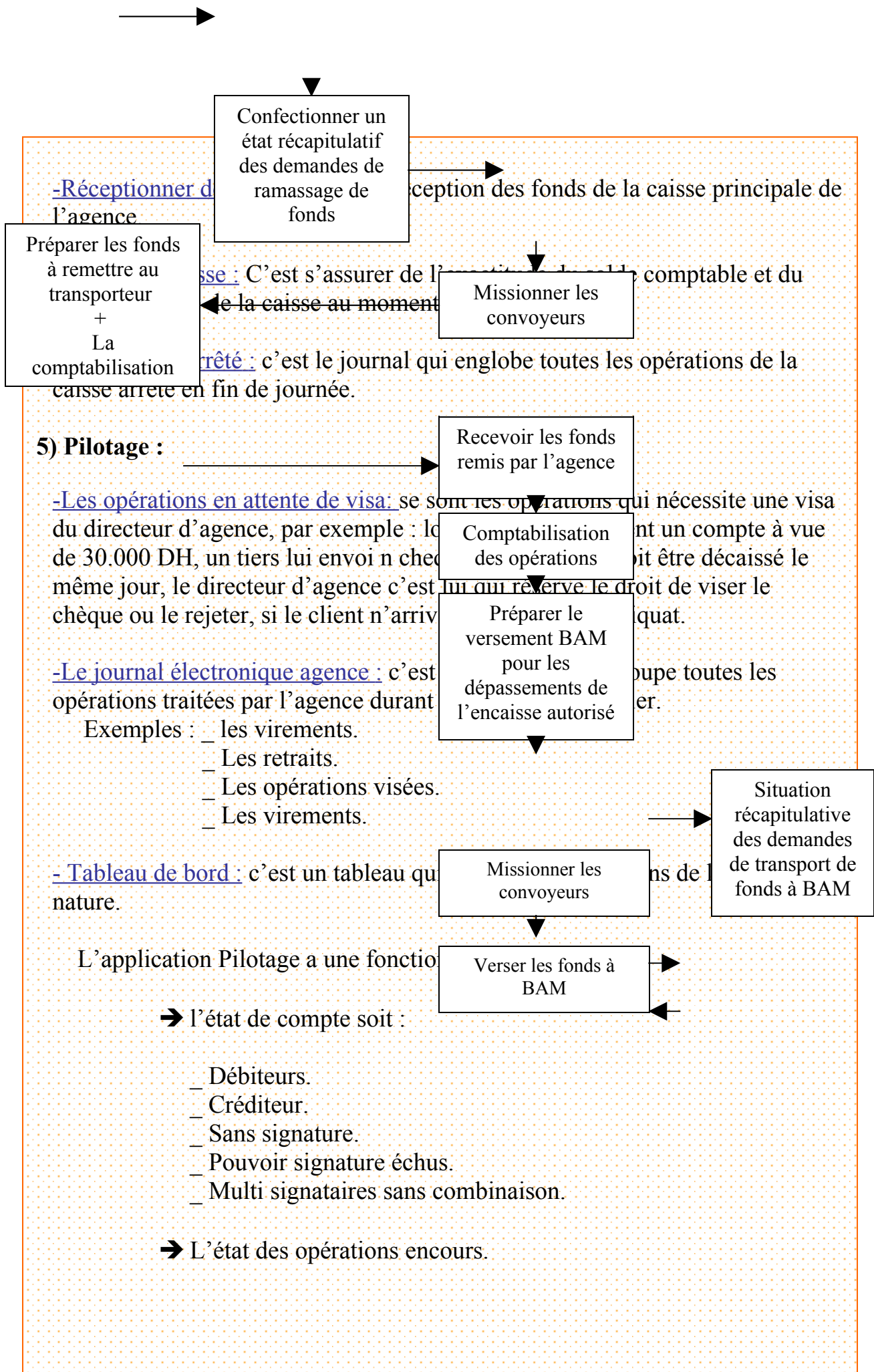
#### 4) Caisse :

-Mouvements de fonds : cette opération consiste à établir une pièce comptable pour la sortie ou bien l'entrée des fonds, la récapitulation de l'ensemble des opérations des mouvements de fonds se trouvent dans le schéma suivant :  
**(Voir page 18).**

Mouvement de fonds : cas d'entrée

AGENCE	CAISSE CENTRALE CTR	BRINK'S	BANK AL MAGHREB
Demande de fonds de l'agence	Chargé de la caisse dirhams (caisse centrale)	Si la caisse de BRINK'S ne couvre pas la demande de l'agence le chargé de gestion doit envoyer une demande à BANK AL MAGHREB.	<b>NB : toutes les demandes de fonds seront communiquées à BANK AL MAGHREB le jour même.</b>
Fonds + exemplaire du bordereau d'envoi.	Exemplaire du bordereau d'envoi signé et cacheté	Etat récapitulatif des demandes de fonds	





Réceptionner d l'agence

Préparer les fonds à remettre au transporteur + La comptabilisation

Comptabilisation: C'est s'assurer de l'exactitude comptable et du

Journal: c'est le journal qui englobe toutes les opérations de la caisse arrete en fin de journée.

**5) Pilotage :**

Les opérations en attente de visa: se sont les opérations qui nécessite une visa du directeur d'agence, par exemple : le dépôt d'un chèque de 30.000 DH, un tiers lui envoi n cheq même jour, le directeur d'agence c'est lui qui réerve le droit de viser le chèque ou le rejeter, si le client n'arrive pas le jour même.

Le journal électronique agence : c'est le journal qui englobe toutes les opérations traitées par l'agence durant la journée.

- Exemples :
- \_ Les virements.
  - \_ Les retraits.
  - \_ Les opérations visées.
  - \_ Les virements.

Tableau de bord : c'est un tableau qui résume les opérations de l'agence.

L'application Pilotage a une fonction de suivi des opérations.

→ l'état de compte soit :

- \_ Débiteurs.
- \_ Crédeur.
- \_ Sans signature.
- \_ Pouvoir signature échus.
- \_ Multi signataires sans combinaison.

→ L'état des opérations encours.

## **B) La répartition des opérations par poste en agence SAKIA AL HAMRA :**

Au cours de mon stage j'ai eu l'opportunité de découvrir un métier sous toute ses formes et de comprendre de manière globale les missions d'un banquier que ce soit : « Un directeur d'agence », « Un chargé de clientèle » ou « Un chargé de compte ».

### **1) Le directeur d'agence :**

C'est le responsable de l'agence, il est chargé du contrôle administratif et commercial de l'agence.

La sous-application qu'il utilise souvent c'est PILOTAGE, alors il traite toute opération existante sur cette sous-application (voir chapitre 2 A)

### **2) Le chargé de clientèle :**

C'est le volé commercial à l'agence, il est chargé des ouvertures et clôtures de comptes, des équipements de comptes en produits, de cession des crédits à la consommation ... etc.

Les sous-applications utilisées par le chargé de clientèle sont : COMMERCIAL et JOURNEE.

### **3) Le chargé de compte :**

C'est le volé administratif à l'agence, il est chargé de traiter toute opération de caisse, de compensation, et d'autres diverses opérations.

Les applications utilisées par le chargé de compte sont : FRONT OFFICE, BACK OFFICE, CAISSE et JOURNEE. Alors ce poste traite toutes opérations figurantes sur chaque une de ces sous-applications.



## Conclusion :

Mon stage chez ATTIJARIWAFABANK a été bien instructif. Au cours de ces deux mois, j'ai pu observer le fonctionnement d'une agence bancaire, j'ai pu aussi apprendre comment s'articulent les différentes postes d'une telle agence, par ailleurs les relations humaines entre le personnel (à l'agence SAKIA AL HAMRA) indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux m'a appris sur le comportement à avoir en toutes circonstances.

La circulation de l'information est ainsi un des points forts que j'ai retenu de cet expérience tant au niveau collaboratif que dans l'implication de tous, dans le bon fonctionnement de l'agence bancaire.

Au cours de mon stage j'ai assisté à plusieurs événements qui ont rendu mon stage une expérience spéciale et marquante :

- Au 17/02/2010 : à une réunion avec le personnel de l'agence SAKIA AL HAMRA, dirigée par le directeur d'agence M. JADAN ABDERRAHMAN, dont ce dernier nous a informé des dernières résultats de l'agence, et nous a précisé les nouveaux objectifs à atteindre, et on a discuté les forces et faiblesses de la dite agence.
- Au 24/02/2010 : à l'évaluation du personnel et leur notation par le directeur du groupe Nador centre M. EL KASMI SAID, dont ce dernier m'a offert quelques minutes pour me faire une petite évaluation concernant mes connaissances générales et mes acquisitions au cours du stage.
- Au 24/02/2010 : au sondage concernant le niveau de satisfaction de la clientèle.
- Au 25/02/2010 : au contrôle de l'agence SAKIA AL HAMRA, et la vérification des opérations effectuées à une telle période. par le contrôleur du groupe Nador centre.

En outre, j'ai pu s'intégrer dans le monde de travail et avoir une expérience professionnelle et améliorer mes connaissances bancaires qui étaient au paravent que des connaissances théoriques. Et de renforcer ma personnalité.

Et pour conclure ce travail je peux dire que l'expérience vécue à ATTIJARIWAFABANK était bénéfique et surtout satisfaisante.

# Lexique et abréviations

**Banque :** Une banque est une entreprise qui fait le commerce de l'argent : elle reçoit des capitaux placés sur des comptes (d'épargne ou non), échange de la monnaie, prête de l'argent à des taux et moyennant des commissions variables, exécute pour le compte de tiers toutes opérations de ce genre et se charge de tous services financiers.

**BPP :** Banque des particuliers et des professionnels

**RIB :** c'est le relevé d'identité bancaire

**CTR : ( la caisse centrale)** c'est l'intermédiaire entre Attijariwafa bank et les sociétés de gestion de fonds (BRINK'S).

**Procuration :** Écrit par lequel une personne donne le pouvoir à une autre, d'agir à sa place, dans une circonstance déterminée.

**Titulaire :** Le client détenteur du compte courant est appelé *titulaire* du compte. Si le compte courant est détenu par plusieurs personnes (compte joint entre époux, compte en indivision, ...), on parle de *co-titulaires*.

Le titulaire peut également donner une procuration à des tiers qui sont alors *mandataires* sur le compte (ils sont autorisés à effectuer certaines opérations, éventuellement dans certaines limites).

**Mandataire :** est une personne qui reçoit, d'un mandant, le mandat de faire un ou des actes juridiques en son nom et pour son compte.

**MRE :** Les marocains résidents à l'étranger

**Crédit:** Opération qui consiste pour un établissement de crédit à mettre des fonds à la disposition d'un de ses clients (crédit par décaissement) ou à s'engager à payer en cas de défaillance de celui-ci (crédit par signature).

**Credit-bail :** Technique de financement d'une immobilisation par laquelle une banque ou une société financière acquiert un bien meuble ou immeuble pour le louer à une entreprise, cette dernière ayant la possibilité de racheter le bien loué pour une valeur résiduelle généralement faible en fin de contrat.

**Compensation** : est un mécanisme permettant à des banques et des institutions financières, membres de la chambre de compensation, de régler les montants dus et de recevoir les actifs correspondants aux transactions qu'elles ont effectuées sur les marchés. (Elle concerne toutes opérations effectuées avec les confrères).

**BANK AL MAGHREB** : Bank Al-Maghreb est la banque centrale du Maroc. Elle se compose de diverses directions dont Dar Assikah (production de la monnaie marocaine).

L'installation des premières banques au Maroc date du début du XIXe siècle: le premier établissement fut la Banque Moses Pariente établie en 1802.

Toutefois, le développement du secteur bancaire ne commença réellement qu'avec la création en 1907 de la Banque d'État du Maroc (à la suite du traité d'Algésiras en 1906) et, surtout, la signature en 1912 du traité de Protectorat.

**LCN** : Lettre De change Normative ; La lettre de change est un effet de commerce dans lequel une personne désignée, le tireur, donne l'ordre à une autre personne désignée, le tiré, de régler à une date convenue (par exemple 60, 90, 120 jours) une somme déterminée à un bénéficiaire nominativement désigné ou au porteur de la lettre.

La lettre de change est donc un instrument de crédit et de paiement, payable à terme.

La Lettre de change étant normalisée depuis le 6 janvier, conformément à la circulaire n°13/G/2006 de Bank Al-Maghreb. Après une période d'adaptation, Bank Al-Maghreb vient de fixer la date butoir du 17 mars 2008 pour l'application systématique de la Lettre de change normalisée. Au-delà de cette date, toute Lettre de change non normalisée sera rejetée par Bank Al-Maghreb en chambre de compensation. Cette normalisation induit des changements de pratiques, aussi bien à l'émission qu'à la remise.

**Un Chèque** : Effet de commerce par lequel une personne dénommée le tireur donne l'ordre à une autre personne dénommée le tiré de payer une certaine somme au titulaire ou à un tiers, appelé le bénéficiaire à concurrence des fonds déposés chez le tiré.

**Un crédit**: Opération qui consiste pour un établissement de crédit à mettre des fonds à la disposition d'un de ses clients (crédit par décaissement) ou à s'engager à payer en cas de défaillance de celui-ci (crédit par signature).

# Table de matières

	<u>Pages</u>
Sommaire.....	02
Remerciement.....	03
Dédicace.....	04
<b>Introduction</b> .....	<b>05</b>
<b>PARTIE I : Présentation d'ATTIJARIWAFABANK</b> .....	<b>06</b>
<b>Chapitre 1 : Le groupe ATTIJARIWAFABANK</b> .....	<b>06</b>
Historique.....	06
Les filiales d'ATTIJARIWAFABANK.....	08
Les statistiques d'ATTIJARIWAFABANK pour 2009.....	09
<b>Chapitre 2 : l'Agence SAKIA AL HAMRA</b> .....	<b>10</b>
La présentation de l'agence SAKIA AL HAMRA.....	10
Les postes en agence SAKIA AL HAMRA.....	10
L'organigramme de l'agence SAKIA AL HAMRA.....	11
<b>PARTIE II : AIDA l'application gérante des opérations à ATTIJARIWAFABANK</b> .....	<b>12</b>
<b>Chapitre 1 : Présentation de AIDA</b> .....	<b>12</b>
Définition.....	12
Les sous application de AIDA.....	12
<b>Chapitre 2 : Les fonctions de AIDA</b> .....	<b>13</b>
Les opérations traitées par chaque sous application.....	13
Front office.....	13
Back office.....	14
Commercial.....	15
Caisse.....	17
Pilotage.....	20
La répartition des opérations par poste en agence SAKIA AL HAMRA.....	21
<b>Conclusion</b> .....	<b>22</b>
Lexique et abréviations.....	23



