I'm not robot
reCAPTCHA
I am not robot!

# Rapport de stage al barid bank pdf

Rapport portant sur Al barid Bank , son organisation ainsi que son secteur d'activité. Celui de l'agence, son fonctionnement et ses missions. Remerciements: Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, il apparaît opportun de commencer ce rapport de stage par des remerciements, à ceux qui m'ont beaucoup appris au cours de ce stage, et à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de cette periode de stage un moment très profitable. Aussi, je remercie toutes les personnes qui m'ont formés et accompagnés tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie Je souhaite que Ce travail puisse atteindre ses buts et qu'il soit au niveau souhaité. Enfin, veuillez accepter, mesdames et messieurs tous mes sentiments de reconnaissance les plus distingués. Sommaire Introduction I-Presentation d'Al Barid Bank 1-Historique 2-Banque citoyenne 3-L'organigramme 4-Presentation de l'agence II-Panorama des opèrations bancaire 1-Les opèrations de caisse 2-Le Back office III-Les Ouverture des comptes et le devoire de vigilance 1-L'ouverture des compte 2-Le devoir de vigilance et la gestion des reclamations IV-Produit et service d'Al Barid Bank 1-La monètique 2-La bancassurance 3-Assistance Al Barid Bank 4-La banque a distance 5-les packs 6-Les credits V-L'èvolution du modele bancaire à l'ère du digitale 1-La banque et la rèvolution digitale 2-Un nouveau modele bancaire 3-les enjeux de demain Conclusion 2|Page Introduction I. Présentation d'al barid bank 1 -Historique Al Barid Bank, filiale de Barid Al-Maghrib, a été lancée le 8 juin 2010, pour être au service du plus grand nombre de marocains. Héritière de l'activité des services financiers du groupe Barid Al-Maghrib, Al Barid Bank s'appuie sur un savoir-faire reconnu. En effet, l'exercice des services financiers par Barid Al-Maghrib remonte à 1926, année de création du compte chèque postal (CCP). Citoyenne, accessible, proche de ses clients, elle dispose d'un très large réseau, réparties sur le Royaume, aussi bien dans les zones urbaines que dans les zones rurales les plus reculées. Offrant une large gamme de produits et services bancaires à une tarification adaptée, Al Barid Bank facilite l'accès aux services financiers et contribue ainsi à l'accélération de la bancarisation des citoyens marocains. Contexte favorable de transformation du statut en banque postale avec la création d'Al Barid Bank Les atouts des services financiers de Poste Maroc Poste maroc avait d'ores et déjà un positionnement naturel et historique sur les segments à revenus modestes à travers les produits CCP ( compte chèque postal) et CEN ( caisse d'épargne nationale ). La couverture de son réseau couvrait l'ensemble du territoire national, y compris rural. Son portefeuille clients à équiper et fidéliser était important, mais impossible à développer sans une offre de crédit.

Enfin, Poste Maroc avait une position de leader sur les transferts d'argent. Un objectif politique et économique clair en , 2007 le taux de bancarisation au Maroc était de 34 % sans Poste Maroc, qui apportera 13 % à elle seule en 2009. Pour les pouvoirs publics, le statut bancaire était un outil technique de modernisation de l'économie marocaine. Il existait une volonté du gouvernement marocain de pousser la collecte de l'épargne et la bancarisation qui représentaient un outil de lutte contre l'informel et la réduction de l'utilisation du cash. Par sa dimension, le réseau 3|Page de Poste Maroc s'adressait à l'ensemble des Marocains, y compris les populations à revenus modestes ou irréguliers exclus du système bancaire (les banques existantes privilégiant les clients aisés ). Pour les autorités marocaines, l'inclusion financière était considérée comme un instrument puissant au service du développement économique, mais aussi en termes de développement humain (politique rentrant dans le cadre de l'INDH –Initiative nationale pour le développement humain). L'objectif était de créer un modèle économique de distribution de produits et services adaptés aux populations à bas revenus et rentes irrégulières en privilégiant la confiance (garantie de l'État), la proximité et une offre simple, diversifiée, industrialisée et accessible. Il ne s'agissait pas de créer une nouvelle banque mais une banque développant un modèle équilibré assurant la rentabilité des activités tout en accompagnant les pouvoirs publics dans leurs actions sociales autour de valeurs d'intérêt général et de service public. Dans l'environnement, il faut également noter la prise en compte d'une évolution inéluctable de baisse de l'activité du courrier de 3 % par an et une répartition du chiffre d'affaires en 2007 entre les deux activités d'à peu près 50 % chacune. Le processus de transformation a été rapide entre le 28 juin 2007 ( validation par le conseil d'administration de la résolution portant sur la création d'une filiale dotée d'un agrément bancaire ) et fin décembre 2010 (transfert des services financiers de Barid Al Maghrib vers Al Barid Bank après publication des décrets d'application de la loi). au moment de la création d'Al Barid Bank, une organisation générale du réseau visant à l'efficacité tout en préservant les droits des salariés a été mise en place. La Poste a transféré l'ensemble des services financiers dans sa filiale intégrant le réseau de distribution destiné aux particuliers (les grands comptes répondant à une autre logique ont été sortis du réseau et bénéficient d'une organisation spécifique ).

Tous les personnels et les activités de distribution ont été donnés en gestion à Al Barid Bank, y compris les activités de courrier (près de 4000 salariés sur les 8000). Ces agences financières travaillent avec La Poste par contrats de service et les prestations croisées donnent lieu à facturation. Le statut du personnel n'a pas changé et reste celui appliqué dans toutes ses composantes ( celui de Poste Maroc ) avec des concours de recrutement organisés. Les recrutements des guichetiers et des conseillers financiers continuent à se faire sous ce statut. Mais les professionnels de banque nécessitant un profil plus spécialisé sont soumis après recrutement à des contrats spécifiques de contractuels (CDI): 5 % des salariés sont des contractuels. Les trois activités de distribution (financier, courrier, messagerie ) sont sous l'autorité d'un même directeur régional avec un principe général de polyvalence des agents, même si de grandes agences peuvent être spécialisées. 50% des patrons régionaux ont une formation financière. Le réseau est organisé en régions avec des groupements d'agence (quinze à trente agences). Il est à noter que la politique RH est particulièrement dynamique avec le souci du dialogue social pour accompagner la conduite du changement. Un effort important sur la formation est mené. Il existe une université Poste Maroc axée à la fois sur les métiers d'origine et de plus en plus sur la professionnalisation bancaire, notamment le risque ou la relation client. Un cycle de formation de quinze jours sur toute la banque a concerné 3 000 salariés sur trois ans avec la mise en place d'animateurs commerciaux et d'équipes de formateurs internes. Une réflexion stratégique a été engagée sur les nouveaux besoins à prendre en compte dans la politique de recrutement et des 4|Page départs volontaires portant sur 5 à 6% des effectifs sont en cours de négociation avec les représentants du personnel. Par ailleurs, un chantier social a été ouvert sur l'évolution du statut des personnels : nouveaux métiers, segmentation des emplois, pesée des postes. 2- Une banque « citoyenne » l'objectif de la réforme de 2010 était bien de créer un nouvel acteur bancaire différenciant des banques existantes publiques et privées : positionnement sur les particuliers à revenus modestes avec un objectif de bancarisation ; attention particulière aux jeunes et aux retraités ; accessibilité ( y compris tarifaire ) et simplicité de l'offre ; réseau national d'agences collant à l'organisation administrative régionale développement du crédit en prenant en compte l'inclusion financière et étant systématiquement le mieux disant du marché, d'où une rentabilité affichée moindre que ses concurrents ; mobilisation de l'épargne locale. 5|Page 3 l'organigramme d'al Barid Bank 4: Présentation de l'agence : Chaque Barid BANK régionale a plusieurs agences qui ont un seul siège qui est indépendant des autres régions ; tous ces sièges ont une banque centrale. L'agence : RABAT OCEAN, Le code d'agence : 9200 -Chef d'agence Sa responsabilité concerne le volet commercial, surtout la recherche desnouvelles relations commerciales, et superviser toutes les opérations en plus dela constitution des dossiers crédits Il s'intéresse à la gestion, au développement et au management de l'agence, il apprécie et suivre aussi les risques et le recouvrement commercial, enfin il doit assure la gestion harmonieuse des ressources humaines et matérielles de l'agence en vue de rentabiliser l'agence. -Arrière guichet Parmi ses principales taches on trouve : a.supervision des opérations de guichet 6|Page -Contrôle les opérations initiées au niveau du guichet (opérations de caisse,incidents liés au fonctionnement des comptes de la clientèle : oppositions…)- Authentifier les opérations courantes conformément à la réglementation en vigueur. b.Réalisation des travaux de back-office - Procéder au rapprochement des supports des opérations avec les supports de contrôle; - S'assurer au quotidien du traitement des anomalies et des incidents (rejets fil de l'eau, anomalies des comptes internes, incidents relatifs auxmoyens de paiement…) ; - S'assure de la sécurité comptable, administrative et informatique (gestiondes caisses, arrêté de journée comptable, contrôles inopinés de la caisse, situations comptables, , classement des documents,conservation des valeurs et des moyens de paiement non retirés, travaux desauvegarde…) c.Gestion des moyens techniques et logistiques au niveau del'agence -Assurer de la gestion optimale et sécurisée des stocks (imprimés,fourniture de bureau, formules de chèques de banques, chèques de guichet, bonsde caisse…) - Déclarer et suivre la résolution des incidents informatiques ; - Veiller en concertation avec le responsable d'agence au respect desprocédures relatives a la sécurité des personnes et des biens (alarme, gestiondes clés, accès à l'agence en dehors de l'horaire normal….) Le guichetier Le guichetier travaille en banque et s'occupe de toutes les opérations de caisse. Le guichetier a pour missions de : Vérifier les transactions bancaires Assurer le service à la clientèle Informer les clients Se charger des opérations de caisse : chèques, retraits, dépôts etc. Mettre en avant les produits bancaires Répondre à des objectifs commerciaux Rendre des comptes à la direction Chargé de clientèle Les activités du chargé de clientèle banque se répartissent de la manière suivante : conseiller sa clientèle (solutions de financement, investissements, placements…), vendre les produits financiers d'al barid bank prospecter de nouveaux clients, assurer le suivi des comptes de ses clients, vérifier la situation financière de ses clients, définir les autorisations de découverts, actualiser ses fichiers 7|Page Chapitre II : Panorama des opérations bancaires : 1 : les opérations de caisses : a/ Les remises chèques : Pour la remise du chèque en compte, il existe deux types de remises de chèques : Remises chèques sur place : ce sont les chèques présentés par le client pour encaissement et tiré sur des tiers qui disposent de comptes chez Al lbarid Bank ou bien chez les confrères . Schéma de Traitement des remises chèques b/ Le virement : Le virement est le moyen par lequel un client "donneur d'ordre" invite son banquier à prélever une certaine somme sur son compte en vue de la transférer sur un autre compte appartenant à une tierce personne nommée "bénéficiaire". 8|Page Cette opération permet la réalisation d'un transfère de fonds: Soit entre deux personnes ayant leurs comptes chez la même banque ou deux établissements bancaires différents . Soit entre deux comptes différents appartenant à la même banque ou chez deux banques concurrentes . Autrement dit, un client souhaitant régler une somme à un bénéficiaire donnera un ordre par écrit à sa banque, soit par un courrier sur papier, soit sur un formulaire pré imprimé mis à sa disposition par la banque. b.2/ Les différentes formes de virement : Les virements directs : Les virements directs sont ceux dont les sommes sont transférés de compte au sein d'une même banque ou entre une banque et son correspondant. Les virements indirects : Les virements indirects sont ceux qui sont effectués entre deux personnes ayant chacune un compte dans une banque différente.

b.3/ Les avantages du virement : Le virement permet d'éviter de transporter des pièces et permet donc des paiements ou des transferts de fonds à distance, en comparaison avec le chèque et la carte bancaire, il écarte les risques de perte et de vol. L'absence d'une provision suffisante n'entraîne pas de sanctions ou de pénalité comme en matière de chèque, mais seulement la non réalisation de l'ordre de virement.

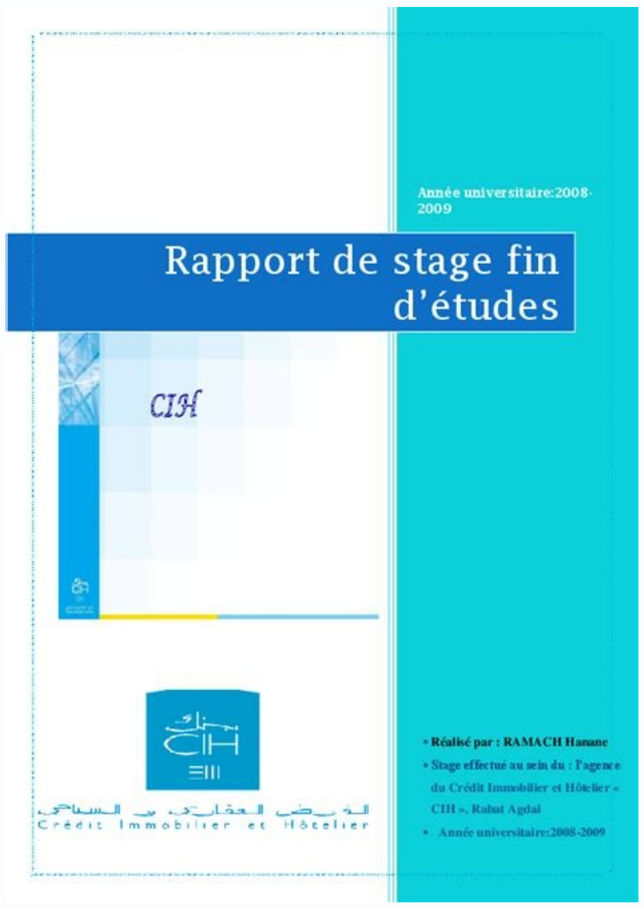
Il peut être ponctuel, mais il existe aussi des possibilités de virement automatique à date fixe qui assure une tranquillité d'esprit, les dites « virements permanents». C/ Le versement : C'est la première opération qui suit l'ouverture du compte, qui peut être soit : versement par le titulaire de compte versement par un tiers versement compte sur carnet D/ Le retrait : 9|Page Le retrait désigne l'opération par laquelle le titulaire d'un compte retire des espèces de son compte, dans un distributeur automatique de billets (DAB) au moyen de sa carte ou en agence bancaire. Les retraits sont gratuits quand ils sont réalisés dans la banque du titulaire mais peuvent être payants s'ils sont réalisés dans une autre banque. Dans ce dernier cas, les banques parlent d'ailleurs de retrait déplacé. F/ Le change : L'opération de change reste une opération quasiment périodique, ce qui veut dire que cette opération prend leur ampleur juste à l'été par rapport aux autres saisons. Les transactions de change sont : ADE : l'achat des devises. VDE : la vente des devises. G/ La gestion des automates GAB : g.1/L'arrêté de la caisse GAB : Il nous permet de confronter le solde comptable à celui enregistrer sur le mouchard. Un arrêté du GAB s'effectue sur plusieurs étapes : - Ouvrir le GAB ; - Appuyer sur f4 ; - Appuyer une deuxième fois sur f4 ; - Le service operating s'affiche, parcourir à « individual functions » ; - Ensuite « supply counters » ; - Pour imprimer la situation sur le journal et le mouchard vous devez appuyer sur « print on both » ; g.2/ alimentation de la caisse GAB : L'alimentation du GAB passe par le respect des étapes suivantes : 10 | P a g e Ouvrir le coffre ; - Retirer les cassettes ; - Alimenter les cassettes par des billets neufs ; - Insérer les cassettes et fermer les coffres ; - Ensuite appuyer sur la touche « cash unit » ; - Ensuite « set cass counter » ; - Appuyer sur f4 pour modifier les compteurs ; - Appuyer sur f3 pour positionner le curseur ; - Appuyer sur la touche f4 le GAB effectue un test de séparation des billets ; H/ WesternUnion : Ce service de transfert d'espèces est disponible auprès du réseau d'agences d'al barid bank Rapide et fiable, il répond à un besoin réel des Marocains du monde dans leurs pays d'accueil en matière de transfert d'argent. I/ MoneyGram : Al barid Bank a signé son accord de partenariat avec MoneyGram international, en vue de rendre le service de transfert d'argent encore plus accessible tant aux Marocains du monde dans leurs pays de résidence qu'à leurs familles et proches au Maroc. C'est un service qui se caractérise par la rapidité, la proximité et précisément par la sécurité. 2: LE BACK OFFICE : A/ La compensation : A l'avènement de la scanarisation des chèques, les valeurs ne transitent pas se qui a réduit le risque de perte des valeurs, en plus le sort des remises est ramené à j+2. Pour le traitement des chèques reçus pour compensation au niveau d'al barid bank , B/ Emission Chèque de banque : Le chèque de banque est un moyen destiné à garantir le paiement au profit de tiers bénéficiaires ou de donneur d'ordre lui -même. Payable à tous les guichets d'Al barid Bank , le chèque de banque est établi à l'ordre d'un bénéficiaire nommément désigné et comporte la mention « non endossable » Il présente de l'argent liquide, c'est un moyen de paiement très assurant. . 11 | P a g e D/ délivrance des chèques : L'agent responsable de la délivrance reçoit des lots des chèques demandés, premièrement la demande des chéquiers dès la réception des lots par courrier, l'agent doit réceptionner et pointer les lots précisément à la rubrique gestion des chéquiers . la délivrance vient en deuxième étape, il consiste à mentionner l'identité du client sur un accusé réception que le client doit le signer, il faut signaler ici qu'avant de délivrer un chèque l'agent doit obligatoirement consulter voir si ce client est interdit d chéquier ou non Avec le système de délivrance de chéquier, les chèques ne restent qu'un mois à l'agence pour qu'il devient échu. III : Les ouvertures des comptes et le devoir de vigilance : 1 : L'ouverture de compte : Le premier contact du client avec la banque est l'ouverture de compte, autrement dit, l'ensemble des opérations bancaires nécessite obligatoirement l'ouverture de compte, même si certaines opérations ne demandent pas cette ouverture, comme c'est le cas par exemple ; pour les opérations de change, les virements émis en faveur des personnes non titulaires de compte et des mises à disposition en espèce, dans un souci de rendre aisée la manipulation des espèces et la préservation des risques de perte, de fond ou de vol. A / Les conditions générales d'ouverture de compte : Pour le banquier, le client doit être de bonne moralité et présente un certain intérêt. A cet effet, les personnes de moralité douteuses, la banque est amenée à refuser l'ouverture de compte en leurs faveurs. B/ Les conditions relatives à l'identité de la clientèle : Avant d'entamer la procédure d'ouverture de compte, le banquier doit s'assurer toujours de l'identité des personnes concernées : 12 | P a g e Les personnes physiques L'identité d'une personne physique est déterminée par une pièce d'identité officielle en cours de validité, telle que la carte d'identité nationale «CIN» qui a devenue obligatoire aujourd'hui dans les affaires bancaires, en plus d'un passeport pour les MRE. Les personnes morales L'ouverture de compte pour une personne morale, le banquier prend soin de constituer le dossier juridique de celle-ci qui doit comprendre, un certain nombre de pièces qui se diffère selon le statut de la personne morale en question . C / Les formalités d'ouverture de compte : Lorsque les conditions requises à l'ouverture d'un compte sont remplies, le banquier procède à l'ouverture de compte pour le client, cette ouverture passe par plusieurs étapes : Les étapes d'ouverture de compte : - renseigner la base signalétique client, une la création est bien effectué un radical est attribué à ce nouveau client ; - ensuite la création de compte est effectuée sur la base locale . Le carton spécimen de signature : Le carton spécimen de signature comporte un ensemble de renseignements permettant l'identification du client, ces spécimen de signatures seront par la suites classées. La banque délivre des chéquiers de différentes formules 10,20 ou 50 unités, et ce principalement en fonction de la nature du compte et de relations qu'elle entretienne avec cette clientèle. Il convient de signaler que les banques doivent consulter obligatoirement le service central des incidents de paiement de Bank Al-Maghrib avant de délivrer le premier chéquier à toute personne physique ou morale venant d'ouvrir un compte. D/ les différents types de comptes bancaire : Le compte en banque peut s'analyser comme une convention liant un établissement bancaire à son client. En pratique, le compte en banque se présente sous forme d'un tableau reflétant chronologiquement : 13 | P a g e Au débit : toutes des opérations de prélèvements ou de retrait de fond… Au crédit : toutes les opérations de versement, virement en faveur… Le solde de compte est obtenu par la différence entre le crédit et le débit En fait, le bon fonctionnement du compte en banque reflète le respect mutuel des obligations à chacun des deux parties : De côté client il doit se conformer aux exigences bancaires relatives au contrôle d'identité et à la transmission de certains documents ou pièces nécessaires au dossier juridique ou administratif ou au dénouement des opérations accomplies en réalisation de ces ordres. De côté banquier il doit à son tour exécuter les ordres du client, informer le client en matière des possibilités de placements, de financement, des services bancaires, des commissions … et reprendre les différentes opérations en comptes, chronologiquement dans un relève de compte bancaire qui pourra être tenu en compte en cas de litige. A / Compte courant : Les comptes courants sont souvent ouverts aux personnes physiques ou morales appartenant à divers secteurs d'activités. C'est un compte qui se caractérise par : l'intention ou la volonté commune des parties résultant souvent par écrit ; l'enregistrement des remises réciproques ; l'enchevêtrement des remises ou l'alternance de leur réciprocité dans le temps ; B / Les comptes de dépôts ou compte chèque : Les comptes de dépôts ou comptes chèques sont réservés aux particuliers, commerçants ou non, pour leurs besoins personnels, n'étant pas soumise à des mesures d'interdiction de chéquier ou de clôture de compte. Il enregistre les différentes versements des titulaires ainsi que les retraits y afférents leurs soldes sont généralement créditeurs et ne peuvent pas, en principale, devenir débiteurs. C / Comptes sur carnet : C'est un compte d'épargne ouvert à une personne physique , même mineur fonctionnant sous la signature de l'un des parents ou tuteur, à raison d'un seul et unique compte dans tout le système bancaire. Rappelons que les comptes sur carnets sont des comptes qui ne peuvent être ouverts qu'à des personnes physiques, dont le maximum du montant en capital est limité à 14 | P a g e 300.000 Dirhams et un minimum de 100 Dirhams.

D /Compte à terme « DAT» : C'est un compte productif d'intérêts, matérialisé par un contrat par lequel le client consent à bloquer un montant pour une durée déterminé.

Le dépôt ou compte à terme est un compte qui demeure bloqué jusqu'à l'échéance fixée au moment de l'ouverture du compte qui ne peut pas être inférieure à 3 mois et avec un minimum de 1000 dhs. En effet, les intérêts des comptes à terme sont payables à terme échu, et leurs retraits anticipés ne sont pas autorisés, mais il peut demander une avance sur DAT. E / Compte en dirham convertible : Ces comptes peuvent être ouverts sans autorisations de l'office des changes aux marocains résidents à l'étranger et aux échanges. L'ouverture de ce type de compte à un marocain résident à l'étranger nécessite la présentation du passeport ou la carte d'identité nationale ainsi que la carte de séjour, alors que, pour un étranger, il doit être muni de son passeport. Le compte en dirhams convertible permet d'effectuer des paiements en dirhams au Maroc et en devises à l'étranger par l'intermédiaire des correspondants à l'étranger ou par virement. I : le devoir de vigilance et la gestion des réclamations : A/ le devoir de vigilance : il prévoit un ensembles des dispositifs du contrôle interne, son principe est que la sécurité doit être introduite dans le développement. Les organes chargés du contrôle il y a : - le président directoire ; - comité d'audit ; - conseil de surveillance ; Les attentes de l'audit interne : - système d'organisation - système de documentation et d'information - système de preuve 15 | P a g e - moyens d protection - personnel qualifié Concernant la circulaire n°36 (relative au devoir de vigilance) mise en place par BAM incombant aux établissements de crédit. Cette circulaire prévoit plusieurs dispositions : Identification à la clientèle : Connaissance de client (élaborer un compte rendu). Vérification de l'adresse du client par une lettre d'accueil : Pour la clientèle de passage recueillir les justificatifs (copie CIN). Suivi et surveillance des opérations des la clientèle : Identification des opérations inhabituelles, ainsi que les opérations complexes. Conservation et mise à jour de la documentation : B/la gestion des réclamations : b.1/ Intérêt des la gestion des réclamations : Opportunité d'amélioration ; Moyen de déceler les anomalies ; Une voie pour fidéliser la clientèle ; b.2 les étapes de traitement des réclamations : Prise en charge de la réclamation ; Enregistrement exhaustif ; Se référer aux définitions ; Traitement par la fonction déterminée ; . IV : Produits et services D'Al Barid Bank I : La Monétique A / Historique et définition : Les cartes monétiques ont été lancées au premier lieu aux U.S.A. à la 20ème et sont développées d'une manière extraordinaire dans le monde entier comme moyen de paiement. Au Maroc, leur introduction est plus récente, remonte aux années 80, pour titre de garanties de chèque ou cartes accréditives et puis dans un laps de temps se sont mieux 16 | P a g e développés comme cartes de paiement. Cette évolution a incité al barid bank de développer et d'innover son offre monétique en vue de fidéliser ses clients porteurs de cartes d'enrichir les portes feuille des cartes émises. B /Avantages et inconvénients des cartes monétiques : Avantages des cartes monétiques : Pour le client - Sécurité contre le vol de l'argent - Commodité : possibilité de régler avec la cartes des différents ou des prestations différentes, - Disponibilité des guichets 24h/24 et 7js/7. Pour la banque - Diminuer les coûts de traitement des opérations de retrait - Meilleurs services de la clientèle. Pour le commerçant - Plus de clients - Moin d'impayés par rapport aux chèques - Plus de rapidité dans l'encaissement par rapport aux chèques. Inconvénients des cartes monétiques : - le commerçant affilie supporte une commission calcule sur le montant de la facture - le risque du titulaire est élevé lorsqu'il ne se rend pas a compte, à temps de la perte ou de vol de la carte A cet effet, il est recommandé aux porteurs de carte de paiement, en cas de perte ou de vol de celle-ci, d'en aviser le plus vite possible l'organisme émetteur puis de confirmer l'incident par écrit pour se décharger d'une éventuelle utilisations frauduleuses faite postérieurement à la délocalisation. C /Gamme monétique d'al Barid Bank : Al Barid Bank offre à ses clients une gamme diversifiée des cartes monétiques, associée bien entendu avec d'autres services supplémentaires. Parmis ces cartes on trouve : 17 | P a g e Carte visa èlectron Incontournable pour disposer de votre argent à tout moment et à travers tout le Maroc, la Carte Visa Electron vous permet de retirer de l'argent et de payer vos achats en toute sécurité. Avec votre Carte Visa Electron, vous pouvez : Retirer de l'argent 24h/24 et 7j/7, partout au Maroc : dans près de 680 guichets automatiques (GAB) d'Al Barid Bank, ainsi que dans tous ceux des autres banques ; Régler vos achats sur Internet et chez tous les commerçants disposant d'un terminal de paiement électronique (TPE) ; Consulter le solde de votre compte ainsi que le relevé de vos 10 dernières opérations ; Accéder aux services disponibles sur les GAB d'Al Barid Bank : Recharges Jawal, paiement de factures et recharges Inwi et Bayn … Carte visa classique international . Avec un plafond plus élevé que la carte visa Electron, allant jusqu'à 6000 dhs par jour pour les retraits et 20 000 dhs/semaine pour les paiements, la carte Visa Classic est une carte à puce, nominative et valable pour 3 ans. Destinée à tous les clients d'Al Barid Bank disposant d'un compte chèque, elle vous permet de : 18 | P a g e Retirer votre argent sur tous les guichets automatiques d'Al Barid Bank ainsi que sur les guichets des autres banques; Procéder à des paiements chez tous les commerçants affichant l'emblème Visa ; Payer vos achats sur les sites marchands marocains acceptant Visa ; Consulter et éditer votre solde ainsi que les des dix dernières opérations effectuées sur votre compte sur tous les guichets automatiques d'Al Barid Bank; Effectuer des recharges téléphoniques sur les guichets automatiques d' Al Barid Bank. L'activation de L'option internationale: C'est un service qui permet aux clients détenteurs d'une carte Visa Classic ABB d'activer leur dotation touristique, Haj ou Omra pour un usage à l'étranger.

- - La carte agit directement sur le solde du compte chèque auquel elle est adossée dans la limite de l'autorisation de l'office des changes et le plafond fixé par le client. L'activation de l'option internationale sur la carte Visa Classic permettra de: Valoriser et de différencier la Classic vs la Electron; Développer la commercialisation de la carte Visa Classic en répondant aux besoins des clients qui veulent utiliser leur carte à l'international. Carte tawfir el ghad Destinée aux jeunes de 18-25 ans, la carte Tawfir Al Ghad est fournie gratuitement et liée au compte de la Caisse d'Epargne Nationale; elle est valable pendant 3 ans et permet de : Accéder à votre épargne n' importe où, 24h/24 et 7j/7; Retirer l'argent à hauteur de 5000 dh par jour dans plus de 680 guichets automatiques d'Al Barid Bank. Carte TITANIUM 19 | P a g e . Il s'agit d'une carte à puce à usage national et international de label MasterCard, appartenant au segment Titanium. La carte haut de gamme permet de: Bénéficier de multiples avantages); Effectuer des retraits et paiements avec des plafonds élevés; Activer les dotations Touristique, Haj ou Omra pour un usage à l'étranger. II: La bancassurance A/ Notions globales : La bancassurance, actuellement connaît un grand essor, sachant que les commissions de la bancassurance représente un taux de plus en plus èlevè dans les commissions bancaires.

La stratégie d'al barid bank repose sur un accord de distribution avec wafa assurance. La bancassurance est presque un néologisme dans le jargon bancaire, suite bien entendu, aux évolutions et aux développements extraordinaires des activités bancaires, c'est une sorte de partenariat entre les banques et compagnies d'assurances, dont la banque est un intermédiaire en assurance. L'ampleur de ce produit ne cesse d'augmenter au fur et à mesure de temps, puis ce que la majorité des banques marocaines ont opté pour cette forme de partenariat avec 20 | P a g e les compagnies d'assurance. Elle consiste en la distribution des produits bancaires et d'assurances par un même réseau, en l'occurrence bancaire, en vue de la vente croisée des produits financiers bancaires : crédit à l'acquisition ou à la construction, une avance sur compte…etc. Trois stratégies observables au Maroc pour rapprocher la banque de l'assurance, il s'agit de : la signature d'un accord de distribution entre la banque et la compagnie d'assurance, la signature d'un partenariat avec prise de décision stratégique entre les deux établissements, la création d'une compagnie d'assurance commune entre les deux parties ; Et enfin, la mise en place d'une filiale d'assurance de la banque en question. B /Gamme des Produits bancassurance d'Albarid Bank : Damane Baridi Un plan d'épargne qui permet aux clients de constituer progressivement une retraite principale ou complémentaire, moyennant des versements périodiques à partir de 100 DH/mois, avec la possibilité d'effectuer à tout moment des versements complémentaires. Les clients peuvent choisir librement le montant des versements à tout moment, ajuster ou suspendre provisoirement. En cas de besoin, oms peuvent retirer une partie ou la totalité de l' épargne capitalisée. Grâce à Damane Baridi, l' épargne bénéficiera d'un rendement certain et intéressant grâce à la politique de placement dynamique et performante de Wafa Assurance. Toute souscription exige une ouverture de compte, promotionnellement aux capacités financières du titulaire. 21 | P a g e plus des prélèvements C'est un produit qui permet d composer une retraite, profiter d'un taux de rendement le plus élevé sur le marché, protéger vos proches. Al moustakbal BARIDI : Il est conçu pour assurer et protéger l'avenir des enfants, et faire face aux dépenses de scolarité. Ce qui est très intéressant dans ce produit c'est qu'il prévoit la continuité des versements (épargne) en cas de décès de l'assuré.




Citoyenne, accessible, proche de ses clients, elle dispose d'un très large réseau, réparties sur le Royaume, aussi bien dans les zones urbaines que dans les zones rurales les plus reculées. Offrant une large gamme de produits et services bancaires à une tarification adaptée, Al Barid Bank facilite l'accès aux services financiers et contribue ainsi à l'accélération de la bancarisation des citoyens marocains. Contexte favorable de transformation du statut en banque postale avec la création d'Al Barid Bank Les atouts des services financiers de Poste Maroc Poste maroc avait d'ores et déjà un positionnement naturel et historique sur les segments à revenus modestes à travers les produits CCP ( compte chèque postal) et CEN ( caisse d'épargne nationale ). La couverture de son réseau couvrait l'ensemble du territoire national, y compris rural. Son portefeuille clients à équiper et fidéliser était important, mais impossible à développer sans une offre de crédit. Enfin, Poste Maroc avait une position de leader sur les transferts d'argent. Un objectif politique et économique clair en , 2007 le taux de bancarisation au Maroc était de 34 % sans Poste Maroc, qui apportera 13 % à elle seule en 2009. Pour les pouvoirs publics, le statut bancaire était un outil technique de modernisation de l'économie marocaine. Il existait une volonté du gouvernement marocain de pousser la collecte de l'épargne et la bancarisation qui représentaient un outil de lutte contre l'informel et la réduction de l'utilisation du cash. Par sa dimension, le réseau 3|Page de Poste Maroc s'adressait à l'ensemble des Marocains, y compris les populations à revenus modestes ou irréguliers exclus du système bancaire (les banques existantes privilégiant les clients aisés ). Pour les autorités marocaines, l'inclusion financière était considérée comme un instrument puissant au service du développement économique, mais aussi en termes de développement humain (politique rentrant dans le cadre de l'INDH –Initiative nationale pour le développement humain). L'objectif était de créer un modèle économique de distribution de produits et services adaptés aux populations à bas revenus et rentes irrégulières en privilégiant la confiance (garantie de l'État), la proximité et une offre simple, diversifiée, industrialisée et accessible. Il ne s'agissait pas de créer une nouvelle banque mais une banque développant un modèle équilibré assurant la rentabilité des activités tout en accompagnant les pouvoirs publics dans leurs actions sociales autour de valeurs d'intérêt général et de service public. Dans l'environnement, il faut également noter la prise en compte d'une évolution inéluctable de baisse de l'activité du courrier de 3 % par an et une répartition du chiffre d'affaires en 2007 entre les deux activités d'à peu près 50 % chacune. Le processus de transformation a été rapide entre le 28 juin 2007 ( validation par le conseil d'administration de la résolution portant sur la création d'une filiale dotée d'un agrément bancaire ) et fin décembre 2010 (transfert des services financiers de Barid Al Maghrib vers Al Barid Bank après publication des décrets d'application de la loi). au moment de la création d'Al Barid Bank, une organisation générale du réseau visant à l'efficacité tout en préservant les droits des salariés a été mise en place. La Poste a transféré l'ensemble des services financiers dans sa filiale intégrant le réseau de distribution destiné aux particuliers (les grands comptes répondant à une autre logique ont été sortis du réseau et bénéficient d'une organisation spécifique ). Tous les personnels et les activités de distribution ont été donnés en gestion à Al Barid Bank, y compris les activités de courrier (près de 4000 salariés sur les 8000). Ces agences financières travaillent avec La Poste par contrats de service et les prestations croisées donnent lieu à facturation. Le statut du personnel n'a pas changé et reste celui appliqué dans toutes ses composantes ( celui de Poste Maroc ) avec des concours de recrutement organisés. Les recrutements des guichetiers et des conseillers financiers continuent à se faire sous ce statut. Mais les professionnels de banque nécessitant un profil plus spécialisé sont soumis après recrutement à des contrats spécifiques de contractuels (CDI): 5 % des salariés sont des contractuels. Les trois activités de distribution (financier, courrier, messagerie ) sont sous l'autorité d'un même directeur régional avec un principe général de polyvalence des agents, même si de grandes agences peuvent être spécialisées. 50% des patrons régionaux ont une formation financière. Le réseau est organisé en régions avec des groupements d'agence (quinze à trente agences). Il est à noter que la politique RH est particulièrement dynamique avec le souci du dialogue social pour accompagner la conduite du changement.

Un effort important sur la formation est mené. Il existe une université Poste Maroc axée à la fois sur les métiers d'origine et de plus en plus sur la professionnalisation bancaire, notamment le risque ou la relation client. Un cycle de formation de quinze jours sur toute la banque a concerné 3 000 salariés sur trois ans avec la mise en place d'animateurs commerciaux et d'équipes de formateurs internes. Une réflexion stratégique a été engagée sur les nouveaux besoins à prendre en compte dans la politique de recrutement et des 4|Page départs volontaires portant sur 5 à 6% des effectifs sont en cours de négociation avec les représentants du personnel. Par ailleurs, un chantier social a été ouvert sur l'évolution du statut des personnels : nouveaux métiers, segmentation des emplois, pesée des postes. 2- Une banque « citoyenne » l'objectif de la réforme de 2010 était bien de créer un nouvel acteur bancaire différenciant des banques existantes publiques et privées : positionnement sur les particuliers à revenus modestes avec un objectif de bancarisation ; attention particulière aux jeunes et aux retraités ; accessibilité ( y compris tarifaire ) et simplicité de l'offre ; réseau national d'agences collant à l'organisation administrative régionale développement du crédit en prenant en compte l'inclusion financière et étant systématiquement le mieux disant du marché, d'où une rentabilité

affichée moindre que ses concurrents ;  mobilisation de l'épargne locale. 5|Page 3 l'organigramme d'al Barid Bank 4: Présentation de l'agence : Chaque Barid BANK régionale a plusieurs agences qui ont un seul siège qui est indépendant des autres régions ; tous ces sièges ont une banque centrale. L'agence : RABAT OCEAN, Le code d'agence : 9200 - Chef d'agence Sa responsabilité concerne le volet commercial, surtout la recherche desnouvelles relations commerciales, et superviser toutes les opérations en plus dela constitution des dossiers crédits Il s'intéresse à la gestion, au développement et au management de l'agence, il apprécie et suivre aussi les risques et le recouvrement commercial, enfin il doit assure la gestion harmonieuse des ressources humaines et matérielles de l'agence en vue de rentabiliser l'agence. -Arrière guichet Parmi ses principales taches on trouve : a.supervision des opérations de guichet 6|Page -Contrôle les opérations initiées au niveau du guichet (opérations de caisse,incidents liés au fonctionnement des comptes de la clientèle : oppositions…)- Authentifier les opérations courantes conformément à la réglementation en vigueur. b.Réalisation des travaux de back-office - Procéder au rapprochement des supports des opérations avec les supports de contrôle; - S'assurer au quotidien du traitement des anomalies et des incidents (rejets fil de l'eau, anomalies des comptes internes, incidents relatifs auxmoyens de paiement…) ; - S'assure de la sécurité comptable, administrative et informatique (gestiondes caisses, arrêté de journée comptable, contrôles inopinés de la caisse, situations comptables, , classement des documents,conservation des valeurs et des moyens de paiement non retirés, travaux desauvegarde…) c.Gestion des moyens techniques et logistiques au niveau del'agence -Assurer de la gestion optimale et sécurisée des stocks (imprimés,fourniture de bureau, formules de chèques de banques, chèques de guichet, bonsde caisse…) - Déclarer et suivre la résolution des incidents informatiques ; - Veiller en concertation avec le responsable d'agence au respect desprocédures relatives a la sécurité des personnes et des biens (alarme, gestiondes clés, accès à l'agence en dehors de l'horaire normal….) Le guichetier Le guichetier travaille en banque et s'occupe de toutes les opérations de caisse. Le guichetier a pour missions de :  Vérifier les transactions bancaires  Assurer le service à la clientèle  Informer les clients  Se charger des opérations de caisse : chèques, retraits, dépôts etc.  Mettre en avant les produits bancaires  Répondre à des objectifs commerciaux  Rendre des comptes à la direction Chargé de clientèle Les activités du chargé de clientèle banque se répartissent de la manière suivante :  conseiller sa clientèle (solutions de financement, investissements, placements…),  vendre les produits financiers d'al barid bank  prospecter de nouveaux clients,  assurer le suivi des comptes de ses clients,  vérifier la situation financière de ses clients,  définir les autorisations de découverts,  actualiser ses fichiers 7|Page Chapitre II : Panorama des opérations bancaires : 1 : les opérations de caisses : a/ Les remises chèques : Pour la remise du chèque en compte, il existe deux types de remises de chèques :  Remises chèques sur place : ce sont les chèques présentés par le client pour encaissement et tiré sur des tiers qui disposent de comptes chez Al lbarid Bank ou bien chez les confrères . Schéma de Traitement des remises chèques b/ Le virement : Le virement est le moyen par lequel un client "donneur d'ordre" invite son banquier à prélever une certaine somme sur son compte en vue de la transférer sur un autre compte appartenant à une tierce personne nommée "bénéficiaire". 8|Page Cette opération permet la réalisation d'un transfère de fonds:  Soit entre deux personnes ayant leurs comptes chez la même banque ou deux établissements bancaires différents .  Soit entre deux comptes différents appartenant à la même banque ou chez deux banques concurrentes . Autrement dit, un client souhaitant régler une somme à un bénéficiaire donnera un ordre par écrit à sa banque, soit par un courrier sur papier, soit sur un formulaire pré imprimé mis à sa disposition par la banque. b.2/ Les différentes formes de virement :  Les virements directs : Les virements directs sont ceux dont les sommes sont transférés de compte au sein d'une même banque ou entre une banque et son correspondant.  Les virements indirects : Les virements indirects sont ceux qui sont effectués entre deux personnes ayant chacune un compte dans une banque différente. b.3/ Les avantages du virement : Le virement permet d'éviter de transporter des pièces et permet donc des paiements ou des transferts de fonds à distance, en comparaison avec le chèque et la carte bancaire, il écarte les risques de perte et de vol. L'absence d'une provision suffisante n'entraîne pas de sanctions ou de pénalité comme en matière de chèque, mais seulement la non réalisation de l'ordre de virement. Il peut être ponctuel, mais il existe aussi des possibilités de virement automatique à date fixe qui assure une tranquillité d'esprit, les dites « virements permanents». C/ Le versement : C'est la première opération qui suit l'ouverture du compte, qui peut être soit :  versement par le titulaire de compte  versement par un tiers  versement compte sur carnet D/ Le retrait : 9|Page Le retrait désigne l'opération par laquelle le titulaire d'un compte retire des espèces de son compte, dans un distributeur automatique de billets (DAB) au moyen de sa carte ou en agence bancaire. Les retraits sont gratuits quand ils sont réalisés dans la banque du titulaire mais peuvent être payants s'ils sont réalisés dans une autre banque. Dans ce dernier cas, les banques parlent d'ailleurs de retrait déplacé. F/ Le change : L'opération de change reste une opération quasiment périodique, ce qui veut dire que cette opération prend leur ampleur juste à l'été par rapport aux autres saisons. Les transactions de change sont : ADE : l'achat des devises. VDE : la vente des devises.

En effet, l'exercice des services financiers par Barid Al-Maghrib remonte à 1926, année de création du compte chèque postal (CCP).

Attijariwafa bank

*F.S.J.E.S*

*Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales*

*Fès*

***Rapport de stage***

*Réalisé par :* *Supervisé par :*

***Bachir BERRADA*** ***M. Hicham KHASSAL***

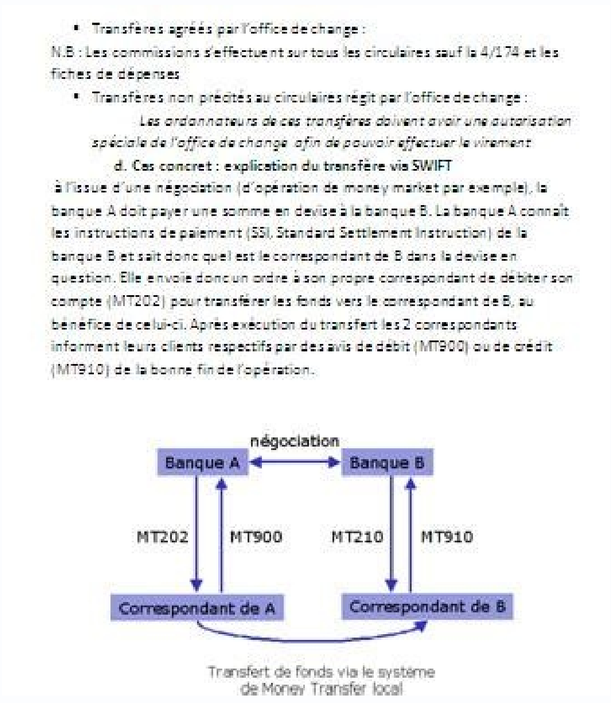
*Stage effectué au sein de :*

***Attijariwafa Bank***

***Agence Al Houria (157)***

*Année universitaire : 2006/2007*

Contexte favorable de transformation du statut en banque postale avec la création d'Al Barid Bank Les atouts des services financiers de Poste Maroc Poste maroc avait d'ores et déjà un positionnement naturel et historique sur les segments à revenus modestes à travers les produits CCP ( compte chèque postal) et CEN ( caisse d'épargne nationale ). La couverture de son réseau couvrait l'ensemble du territoire national, y compris rural. Son portefeuille clients à équiper et fidéliser était important, mais impossible à développer sans une offre de crédit. Enfin, Poste Maroc avait une position de leader sur les transferts d'argent. Un objectif politique et économique clair en , 2007 le taux de bancarisation au Maroc était de 34 % sans Poste Maroc, qui apportera 13 % à elle seule en 2009. Pour les pouvoirs publics, le statut bancaire était un outil technique de modernisation de l'économie marocaine. Il existait une volonté du gouvernement marocain de pousser la collecte de l'épargne et la bancarisation qui représentaient un outil de lutte contre l'informel et la réduction de l'utilisation du cash. Par sa dimension, le réseau 3|Page de Poste Maroc s'adressait à l'ensemble des Marocains, y compris les populations à revenus modestes ou irréguliers exclus du système bancaire (les banques existantes privilégiant les clients aisés ). Pour les autorités marocaines, l'inclusion financière était considérée comme un instrument puissant au service du développement économique, mais aussi en termes de développement humain (politique rentrant dans le cadre de l'INDH –Initiative nationale pour le développement humain). L'objectif était de créer un modèle économique de distribution de produits et services adaptés aux populations à bas revenus et rentes irrégulières en privilégiant la confiance (garantie de l'État), la proximité et une offre simple, diversifiée, industrialisée et accessible. Il ne s'agissait pas de créer une nouvelle banque mais une banque développant un modèle équilibré assurant la rentabilité des activités tout en accompagnant les pouvoirs publics dans leurs actions sociales autour de valeurs d'intérêt général et de service public. Dans l'environnement, il faut également noter la prise en compte d'une évolution inéluctable de baisse de l'activité du courrier de 3 % par an et une répartition du chiffre d'affaires en 2007 entre les deux activités d'à peu près 50 % chacune. Le processus de transformation a été rapide entre le 28 juin 2007 ( validation par le conseil d'administration de la résolution portant sur la création d'une filiale dotée d'un agrément bancaire ) et fin décembre 2010 (transfert des services financiers de Barid Al Maghrib vers Al Barid Bank après publication des décrets d'application de la loi). au moment de la création d'Al Barid Bank, une organisation générale du réseau visant à l'efficacité tout en préservant les droits des salariés a été mise en place. La Poste a transféré l'ensemble des services financiers dans sa filiale intégrant le réseau de distribution destiné aux particuliers (les grands comptes répondant à une autre logique ont été sortis du réseau et bénéficient d'une organisation spécifique ). Tous les personnels et les activités de distribution ont été donnés en gestion à Al Barid Bank, y compris les activités de courrier (près de 4000 salariés sur les 8000). Ces agences financières travaillent avec La Poste par contrats de service et les prestations croisées donnent lieu à facturation.



- Transfères agréés par l'office de change :

N.B : Les commissions s'effectuent sur tous les circulaires sauf la 4/174 et les fiches de dépenses

- Transfères non précités au circulaires régit par l'office de change :

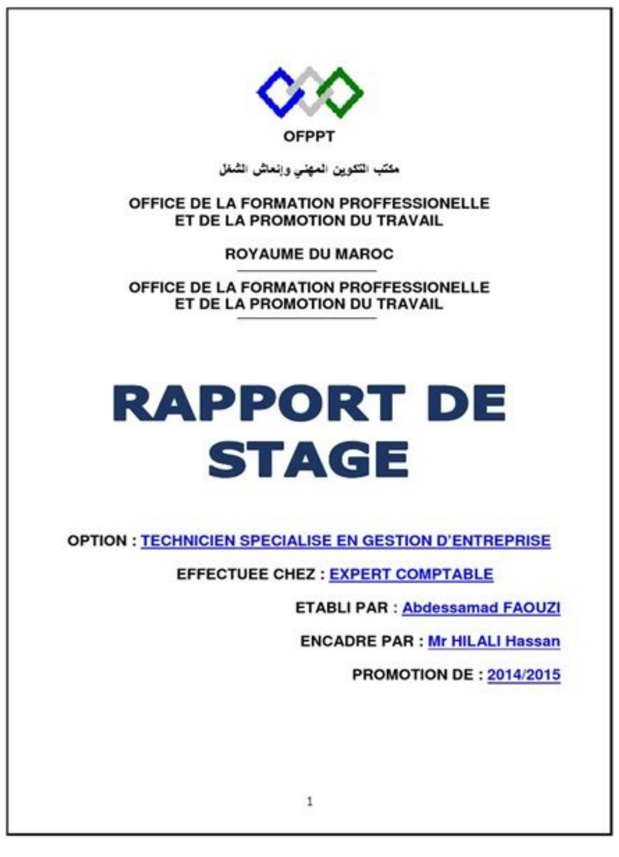
*Les ordonnateurs de ces transfères doivent avoir une autorisation spéciale de l'office de change afin de pouvoir effectuer le virement*

**d. Cas concret : explication du transfère via SWIFT**

à l'issue d'une négociation (d'opération de money market par exemple), la banque A doit payer une somme en devise à la banque B. La banque A connaît les instructions de paiement (SSI, Standard Settlement Instruction) de la banque B et sait donc quel est le correspondant de B dans la devise en question. Elle envoie donc un ordre à son propre correspondant de débiter son compte (MT202) pour transférer les fonds vers le correspondant de B, au bénéfice de celui-ci. Après exécution du transfert les 2 correspondants informent leurs clients respectifs par des avis de débit (MT900) ou de crédit (MT910) de la bonne fin de l'opération.



Citoyenne, accessible, proche de ses clients, elle dispose d'un très large réseau, réparties sur le Royaume, aussi bien dans les zones urbaines que dans les zones rurales les plus reculées. Offrant une large gamme de produits et services bancaires à une tarification adaptée, Al Barid Bank facilite l'accès aux services financiers et contribue ainsi à l'accélération de la bancarisation des citoyens marocains. Contexte favorable de transformation du statut en banque postale avec la création d'Al Barid Bank Les atouts des services financiers de Poste Maroc Poste maroc avait d'ores et déjà un positionnement naturel et historique sur les segments à revenus modestes à travers les produits CCP ( compte chèque postal) et CEN ( caisse d'épargne nationale ). La couverture de son réseau couvrait l'ensemble du territoire national, y compris rural. Son portefeuille clients à équiper et fidéliser était important, mais impossible à développer sans une offre de crédit. Enfin, Poste Maroc avait une position de leader sur les transferts d'argent. Un objectif politique et économique clair en , 2007 le taux de bancarisation au Maroc était de 34 % sans Poste Maroc, qui apportera 13 % à elle seule en 2009.



OFPPT

مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل

OFFICE DE LA FORMATION PROFFESSIONELLE
ET DE LA PROMOTION DU TRAVAIL

ROYAUME DU MAROC

OFFICE DE LA FORMATION PROFFESSIONELLE
ET DE LA PROMOTION DU TRAVAIL

RAPPORT DE STAGE

OPTION : TECHNICIEN SPECIALISE EN GESTION D'ENTREPRISE

EFFECTUEE CHEZ : EXPERT COMPTABLE

ETABLI PAR : Abdessamad FAOUZI

ENCADRE PAR : Mr HILALI Hassan

PROMOTION DE : 2014/2015

1

Enfin, veuillez accepter, mesdames et messieurs tous mes sentiments de reconnaissance les plus distingués. Sommaire Introduction I-Presentation d'Al Barid Bank 1-Historique 2-Banque citoyenne 3-L'organigramme 4-Presentation de l'agence II-Panorama des opèrations bancaire 1-Les opèrations de caisse 2-Le Back office III-Les Ouverture des comptes et le devoire de vigilance 1-L'ouverture des compte 2-Le devoir de vigilance et la gestion des reclamations IV-Produit et service d'Al Barid Bank 1-La monètique 2-La bancassurance 3-Assistance Al Barid Bank 4-La banque a distance 5-les packs 6-Les credits V-L'èvolution du modele bancaire à l'ère du digitale 1-La banque et la rèvolution digitale 2-Un nouveau modele bancaire 3-les enjeux de demain Conclusion 2|Page Introduction I. Présentation d'al barid bank 1 -Historique Al Barid Bank, filiale de Barid Al-Maghrib, a été lancée le 8 juin 2010, pour être au service du plus grand nombre de marocains. Héritière de l'activité des services financiers du groupe Barid Al-Maghrib, Al Barid Bank s'appuie sur un savoir-faire reconnu. En effet, l'exercice des services financiers par Barid Al-Maghrib remonte à 1926, année de création du compte chèque postal (CCP). Citoyenne, accessible, proche de ses clients, elle dispose d'un très large réseau, réparties sur le Royaume, aussi bien dans les zones urbaines que dans les zones rurales les plus reculées. Offrant une large gamme de produits et services bancaires à une tarification adaptée, Al Barid Bank facilite l'accès aux services financiers et contribue ainsi à l'accélération de la bancarisation des citoyens marocains. Contexte favorable de transformation du statut en banque postale avec la création d'Al Barid Bank Les atouts des services financiers de Poste Maroc Poste maroc avait d'ores et déjà un positionnement naturel et historique sur les segments à revenus modestes à travers les produits CCP ( compte chèque postal) et CEN ( caisse d'épargne nationale ). La couverture de son réseau couvrait l'ensemble du territoire national, y compris rural.
Son portefeuille clients à équiper et fidéliser était important, mais impossible à développer sans une offre de crédit. Enfin, Poste Maroc avait une position de leader sur les transferts d'argent. Un objectif politique et économique clair en , 2007 le taux de bancarisation au Maroc était de 34 % sans Poste Maroc, qui apportera 13 % à elle seule en 2009.

Pour les pouvoirs publics, le statut bancaire était un outil technique de modernisation de l’économie marocaine.

Il existait une volonté du gouvernement marocain de pousser la collecte de l’épargne et la bancarisation qui représentaient un outil de lutte contre l’informel et la réduction de l’utilisation du cash. Par sa dimension, le réseau 3|Page de Poste Maroc s’adressait à l’ensemble des Marocains, y compris les populations à revenus modestes ou irréguliers exclus du système bancaire (les banques existantes privilégiant les clients aisés ). Pour les autorités marocaines, l’inclusion financière était considérée comme un instrument puissant au service du développement économique, mais aussi en termes de développement humain (politique rentrant dans le cadre de l’INDH –Initiative nationale pour le développement humain). L’objectif était de créer un modèle économique de distribution de produits et services adaptés aux populations à bas revenus et rentes irrégulières en privilégiant la confiance (garantie de l’État), la proximité et une offre simple, diversifiée, industrialisée et accessible. Il ne s’agissait pas de créer une nouvelle banque mais une banque développant un modèle équilibré assurant la rentabilité des activités tout en accompagnant les pouvoirs publics dans leurs actions sociales autour de valeurs d’intérêt général et de service public. Dans l’environnement, il faut également noter la prise en compte d’une évolution inéluctable de baisse de l’activité du courrier de 3 % par an et une répartition du chiffre d’affaires en 2007 entre les deux activités d’à peu près 50 % chacune. Le processus de transformation a été rapide entre le 28 juin 2007 ( validation par le conseil d’administration de la résolution portant sur la création d’une filiale dotée d’un agrément bancaire ) et fin décembre 2010 (transfert des services financiers de Barid Al Maghrib vers Al Barid Bank après publication des décrets d’application de la loi). au moment de la création d’Al Barid Bank, une organisation générale du réseau visant à l’efficacité tout en préservant les droits des salariés a été mise en place. La Poste a transféré l’ensemble des services financiers dans sa filiale intégrant le réseau de distribution destiné aux particuliers (les grands comptes répondant à une autre logique ont été sortis du réseau et bénéficient d’une organisation spécifique ). Tous les personnels et les activités de distribution ont été donnés en gestion à Al Barid Bank, y compris les activités de courrier (près de 4000 salariés sur les 8000). Ces agences financières travaillent avec La Poste par contrats de service et les prestations croisées donnent lieu à facturation. Le statut du personnel n’a pas changé et reste celui appliqué dans toutes ses composantes ( celui de Poste Maroc ) avec des concours de recrutement organisés. Les recrutements des guichetiers et des conseillers financiers continuent à se faire sous ce statut. Mais les professionnels de banque nécessitant un profil plus spécialisé sont soumis après recrutement à des contrats spécifiques de contractuels (CDI): 5 % des salariés sont des contractuels. Les trois activités de distribution (financier, courrier, messagerie ) sont sous l’autorité d’un même directeur régional avec un principe général de polyvalence des agents, même si de grandes agences peuvent être spécialisées. 50% des patrons régionaux ont une formation financière. Le réseau est organisé en régions avec des groupements d’agence (quinze à trente agences). Il est à noter que la politique RH est particulièrement dynamique avec le souci du dialogue social pour accompagner la conduite du changement. Un effort important sur la formation est mené. Il existe une université Poste Maroc axée à la fois sur les métiers d’origine et de plus en plus sur la professionnalisation bancaire, notamment le risque ou la relation client. Un cycle de formation de quinze jours sur toute la banque a concerné 3 000 salariés sur trois ans avec la mise en place d’animateurs commerciaux et d’équipes de formateurs internes. Une réflexion stratégique a été engagée sur les nouveaux besoins à prendre en compte dans la politique de recrutement et des 4|Page départs volontaires portant sur 5 à 6% des effectifs sont en cours de négociation avec les représentants du personnel. Par ailleurs, un chantier social a été ouvert sur l’évolution du statut des personnels : nouveaux métiers, segmentation des emplois, pesée des postes. 2- Une banque « citoyenne » l’objectif de la réforme de 2010 était bien de créer un nouvel acteur bancaire différenciant des banques existantes publiques et privées :  positionnement sur les particuliers à revenus modestes avec un objectif de bancarisation ;  attention particulière aux jeunes et aux retraités ;  accessibilité ( y compris tarifaire ) et simplicité de l’offre ;  réseau national d’agences collant à l’organisation administrative régionale  développement du crédit en prenant en compte l’inclusion financière et étant systématiquement le mieux disant du marché, d’où une rentabilité affichée moindre que ses concurrents ;  mobilisation de l’épargne locale. 5|Page 3 l’organigramme d’al Barid Bank 4: Présentation de l’agence : Chaque Barid BANK régionale a plusieurs agences qui ont un seul siège qui est indépendant des autres régions ; tous ces sièges ont une banque centrale. L’agence : RABAT OCEAN, Le code d’agence : 9200 -Chef d’agence Sa responsabilité concerne le volet commercial, surtout la recherche desnouvelles relations commerciales, et superviser toutes les opérations en plus dela constitution des dossiers crédits Il s’intéresse à la gestion, au développement et au management de l’agence, il apprécie et suivre aussi les risques et le recouvrement commercial, enfin il doit assure la gestion harmonieuse des ressources humaines et matérielles de l’agence en vue de rentabiliser l’agence.

-Arrière guichet Parmi ses principales taches on trouve : a.supervision des opérations de guichet 6|Page -Contrôle les opérations initiées au niveau du guichet (opérations de caisse,incidents liés au fonctionnement des comptes de la clientèle : oppositions...)- Authentifier les opérations courantes conformément à la réglementation en vigueur.

b.Réalisation des travaux de back-office - Procéder au rapprochement des supports des opérations avec les supports de contrôle; - S’assurer au quotidien du traitement des anomalies et des incidents (rejets fil de l’eau, anomalies des comptes internes, incidents relatifs auxmoyens de paiement...) ; - S’assure de la sécurité comptable, administrative et informatique (gestiondes caisses, arrêté de journée comptable, contrôles inopinés de la caisse, situations comptables, , classement des documents,conservation des valeurs et des moyens de paiement non retirés, travaux desauvegarde...) c.Gestion des moyens techniques et logistiques au niveau del’agence -Assurer de la gestion optimale et sécurisée des stocks (imprimés,fourniture de bureau, formules de chèques de banques, chèques de guichet, bonsde caisse...) - Déclarer et suivre la résolution des incidents informatiques ; - Veiller en concertation avec le responsable d’agence au respect desprocédures relatives a la sécurité des personnes et des biens (alarme, gestiondes clés, accès à l’agence en dehors de l’horaire normal....) Le guichetier Le guichetier travaille en banque et s’occupe de toutes les opérations de caisse. Le guichetier a pour missions de :  Vérifier les transactions bancaires  Assurer le service à la clientèle  Informer les clients  Se charger des opérations de caisse : chèques, retraits, dépôts etc.  Mettre en avant les produits bancaires  Répondre à des objectifs commerciaux  Rendre des comptes à la direction Chargé de clientèle Les activités du chargé de clientèle banque se répartissent de la manière suivante :  conseiller sa clientèle (solutions de financement, investissements, placements...),  vendre les produits financiers d’al barid bank  prospecter de nouveaux clients,  assurer le suivi des comptes de ses clients,  vérifier la situation financière de ses clients,  définir les autorisations de découverts,  actualiser ses fichiers 7|Page Chapitre II : Panorama des opérations bancaires : 1 : les opérations de caisses : a/ Les remises chèques : Pour la remise du chèque en compte, il existe deux types de remises de chèques : Remises chèques sur place : ce sont les chèques présentés par le client pour encaissement et tiré sur des tiers qui disposent de comptes chez Al lbarid Bank ou bien chez les confrères . Schéma de Traitement des remises chèques b/ Le virement : Le virement est le moyen par lequel un client "donneur d'ordre" invite son banquier à prélever une certaine somme sur son compte en vue de la transférer sur un autre compte appartenant à une tierce personne nommée "bénéficiaire". 8|Page Cette opération permet la réalisation d’un transfère de fonds:  Soit entre deux personnes ayant leurs comptes chez la même banque ou deux établissements bancaires différents .  Soit entre deux comptes différents appartenant à la même banque ou chez deux banques concurrentes . Autrement dit, un client souhaitant régler une somme à un bénéficiaire donnera un ordre par écrit à sa banque, soit par un courrier sur papier, soit sur un formulaire pré imprimé mis à sa disposition par la banque. b.2/ Les différentes formes de virement :  Les virements directs : Les virements directs sont ceux dont les sommes sont transférés de compte au sein d’une même banque ou entre une banque et son correspondant.  Les virements indirects : Les virements indirects sont ceux qui sont effectués entre deux personnes ayant chacune un compte dans une banque différente. b.3/ Les avantages du virement : Le virement permet d’éviter de transporter des pièces et permet donc des paiements ou des transferts de fonds à distance, en comparaison avec le chèque et la carte bancaire, il écarte les risques de perte et de vol. L'absence d'une provision suffisante n'entraîne pas de sanctions ou de pénalité comme en matière de chèque, mais seulement la non réalisation de l'ordre de virement.

Il peut être ponctuel, mais il existe aussi des possibilités de virement automatique à date fixe qui assure une tranquillité d'esprit, les dites « virements permanents». C/ Le versement : C’est la première opération qui suit l’ouverture du compte, qui peut être soit :  versement par le titulaire de compte  versement par un tiers  versement compte sur carnet D/ Le retrait : 9|Page Le retrait désigne l’opération par laquelle le titulaire d’un compte retire des espèces de son compte, dans un distributeur automatique de billets (DAB) au moyen de sa carte ou en agence bancaire. Les retraits sont gratuits quand ils sont réalisés dans la banque du titulaire mais peuvent être payants s’ils sont réalisés dans une autre banque. Dans ce dernier cas, les banques parlent d’ailleurs de retrait déplacé. F/ Le change : L’opération de change reste une opération quasiment périodique, ce qui veut dire que cette opération prend leur ampleur juste à l’été par rapport aux autres saisons. Les transactions de change sont : ADE : l’achat des devises. VDE : la vente des devises.

G/ La gestion des automates GAB : g.1/L’arrêté de la caisse GAB : Il nous permet de confronter le solde comptable à celui enregistrer sur le mouchard. Un arrêté du GAB s’effectue sur plusieurs étapes : - Ouvrir le GAB ; - Appuyer sur f4 ; - Appuyer une deuxième fois sur f4 ; - Le service operating s’affiche, parcourir à « individual functions » ; - Ensuite « supply counters » ; - Pour imprimer la situation sur le journal et le mouchard vous devez appuyer sur « print on both » ; g.2/ alimentation de la caisse GAB : L’alimentation du GAB passe par le respect des étapes suivantes : 10 | P a g e Ouvrir le coffre ; - Retirer les cassettes ; - Alimenter les cassettes par des billets neufs ; - Insérer les cassettes et fermer les coffres ; - Ensuite appuyer sur la touche « cash unit » ; - Ensuite « set cass counter » ; - Appuyer sur f4 pour modifier les compteurs ; - Appuyer sur f3 pour positionner le curseur ; - Appuyer sur la touche f4 le GAB effectue un test de séparation des billets ; H/ WesternUnion : Ce service de transfert d’espèces est disponible auprès du réseau d’agences d’al barid bank Rapide et fiable, il répond à un besoin réel des Marocains du monde dans leurs pays d’accueil en matière de transfert d’argent. I/ MoneyGram : Al barid Bank a signé son accord de partenariat avec MoneyGram international, en vue de rendre le service de transfert d’argent encore plus accessible tant aux Marocains du monde dans leurs pays de résidence qu’à leurs familles et proches au Maroc. C’est un service qui se caractérise par la rapidité, la proximité et précisément par la sécurité. 2: LE BACK OFFICE : A/ La compensation : A l’avènement de la scanarisation des chèques, les valeurs ne transitent pas se qui a réduit le risque de perte des valeurs, en plus le sort des remises est ramené à j+2. Pour le traitement des chèques reçus pour compensation au niveau d’al barid bank , B/ Emission Chèque de banque : Le chèque de banque est un moyen destiné à garantir le paiement au profit de tiers bénéficiaires ou de donneur d’ordre lui -même. Payable à tous les guichets d’Al barid Bank , le chèque de banque est établi à l’ordre d’un bénéficiaire nommément désigné et comporte la mention « non endossable » Il présente de l’argent liquide, c’est un moyen de paiement très assurant.

. 11 | P a g e D/ délivrance des chèques : L’agent responsable de la délivrance reçoit des lots des chèques demandés, premièrement la demande des chéquiers dès la réception des lots par courrier, l’agent doit réceptionner et pointer les lots précisément à la rubrique gestion des chéquiers . la délivrance vient en deuxième étape, il consiste à mentionner l’identité du client sur un accusé réception que le client doit le signer, il faut signaler ici qu’avant de délivrer un chèque l’agent doit obligatoirement consulter voir si ce client est interdit d chéquier ou non Avec le système de délivrance de chéquier, les chèques ne restent qu’un mois à l’agence pour qu’il devient échu. III : Les ouvertures des comptes et le devoir de vigilance : 1 : L’ouverture de compte : Le premier contact du client avec la banque est l’ouverture de compte, autrement dit, l’ensemble des opérations bancaires nécessite obligatoirement l’ouverture de compte, même si certaines opérations ne demandent pas cette ouverture, comme c’est le cas par exemple ; pour les opérations de change, les virements émis en faveur des personnes non titulaires de compte et des mises à disposition en espèce, dans un souci de rendre aisée la manipulation des espèces et la préservation des risques de perte, de fond ou de vol. A / Les conditions générales d’ouverture de compte : Pour le banquier, le client doit être de bonne moralité et présente un certain intérêt. A cet effet, les personnes de moralité douteuses, la banque est amenée à refuser l’ouverture de compte en leurs faveurs. B/ Les conditions relatives à l’identité de la clientèle : Avant d’entamer la procédure d’ouverture de compte, le banquier doit s’assurer toujours de l’identité des personnes concernées : 12 | P a g e  Les personnes physiques L’identité d’une personne physique est déterminée par une pièce d’identité officielle en cours de validité, telle que la carte d’identité nationale «CIN» qui a devenue obligatoire aujourd’hui dans les affaires bancaires, en plus d’un passeport pour les MRE.

 Les personnes morales L’ouverture de compte pour une personne morale, le banquier prend soin de constituer le dossier juridique de celle-ci qui doit comprendre, un certain nombre de pièces qui se diffère selon le statut de la personne morale en question . C / Les formalités d’ouverture de compte : Lorsque les conditions requises à l’ouverture d’un compte sont remplies, le banquier procède à l’ouverture de compte pour le client, cette ouverture passe par plusieurs étapes :  Les étapes d’ouverture de compte : - renseigner la base signalétique client, une la création est bien effectué un radical est attribué à ce nouveau client ; - ensuite la création de compte est effectuée sur la base locale .  Le carton spécimen de signature : Le carton spécimen de signature comporte un ensemble de renseignements permettant l’identification du client, ces spécimen de signatures seront par la suites classées. La banque délivre des chéquiers de différentes formules 10,20 ou 50 unités, et ce principalement en fonction de la nature du compte et de relations qu’elle entretienne avec cette clientèle. Il convient de signaler que les banques doivent consulter obligatoirement le service central des incidents de paiement de Bank Al-Maghrib avant de délivrer le premier chéquier à toute personne physique ou morale venant d’ouvrir un compte. D/ les différents types de comptes bancaire : Le compte en banque peut s’analyser comme une convention liant un établissement bancaire à son client. En pratique, le compte en banque se présente sous forme d’un tableau reflétant chronologiquement : 13 | P a g e  Au débit : toutes des opérations de prélèvements ou de retrait de fond...  Au crédit : toutes les opérations de versement, virement en faveur... Le solde de compte est obtenu par la différence entre le crédit et le débit En fait, le bon fonctionnement du compte en banque reflète le respect mutuel des obligations à chacun des deux parties :  De côté client il doit se conformer aux exigences bancaires relatives au contrôle d’identité et à la transmission de certains documents ou pièces nécessaires au dossier juridique ou administratif ou au dénouement des opérations accomplies en réalisation de ces ordres.  De côté banquier il doit à son tour exécuter les ordres du client, informer le client en matière des possibilités de placements, de financement, des services bancaires, des commissions ... et reprendre les différentes opérations en comptes, chronologiquement dans un relève de compte bancaire qui pourra être tenu en compte en cas de litige.

A / Compte courant : Les comptes courants sont souvent ouverts aux personnes physiques ou morales appartenant à divers secteurs d’activités. C’est un compte qui se caractérise par :  l’intention ou la volonté commune des parties résultant souvent par écrit ;  l’enregistrement des remises réciproques ;  l’enchevêtrement des remises ou l’alternance de leur réciprocité dans le temps ; B / Les comptes de dépôts ou compte chèque : Les comptes de dépôts ou comptes chèques sont réservés aux particuliers, commerçants ou non, pour leurs besoins personnels, n’étant pas soumise à des mesures d’interdiction de chéquier ou de clôture de compte. Il enregistre les différentes versements des titulaires ainsi que les retraits y afférents leurs soldes sont généralement créditeurs et ne peuvent pas, en principale, devenir débiteurs. C / Comptes sur carnet : C’est un compte d’épargne ouvert à une personne physique , même mineur fonctionnant sous la signature de l’un des parents ou tuteur, à raison d’un seul et unique compte dans tout le système bancaire.

Rappelons que les comptes sur carnets sont des comptes qui ne peuvent être ouverts qu’à des personnes physiques, dont le maximum du montant en capital est limité à 14 | P a g e 300.000 Dirhams et un minimum de 100 Dirhams.

D /Compte à terme « DAT» : C’est un compte productif d’intérêts, matérialisé par un contrat par lequel le client consent à bloquer un montant pour une durée déterminé. Le dépôt ou compte à terme est un compte qui demeure bloqué jusqu'à l’échéance fixée au moment de l’ouverture du compte qui ne peut pas être inférieure à 3 mois et avec un minimum de 1000 dhs. En effet, les intérêts des comptes à terme sont payables à terme échu, et leurs retraits anticipés ne sont pas autorisés, mais il peut demander une avance sur DAT. E / Compte en dirham convertible : Ces comptes peuvent être ouverts sans autorisations de l’office des changes aux marocains résidents à l’étranger et aux échanges. L’ouverture de ce type de compte à un marocain résident à l’étranger nécessite la présentation du passeport ou la carte d’identité nationale ainsi que la carte de séjour, alors que, pour un étranger, il doit être muni de son passeport. Le compte en dirhams convertible permet d’effectuer des paiements en dirhams au Maroc et en devises à l’étranger par l’intermédiaire des correspondants à l’étranger ou par virement. I : le devoir de vigilance et la gestion des réclamations : A/ le devoir de vigilance : il prévoit un ensembles des dispositifs du contrôle interne, son principe est que la sécurité doit être introduite dans le développement. Les organes chargés du contrôle il y a : - le président directoire ; - comité d’audit ; - conseil de surveillance ; Les attentes de l’audit interne : - système d’organisation - système de documentation et d’information - système de preuve 15 | P a g e - moyens d protection - personnel qualifié Concernant la circulaire n°36 (relative au devoir de vigilance) mise en place par BAM incombant aux établissements de crédit. Cette circulaire prévoit plusieurs dispositions :  Identification à la clientèle : Connaissance de client (élaborer un compte rendu). Vérification de l’adresse du client par une lettre d’accueil : Pour la clientèle de passage recueillir les justificatifs (copie CIN).  Suivi et surveillance des opérations des la clientèle : Identification des opérations inhabituelles, ainsi que les opérations complexes.  Conservation et mise à jour de la documentation : B/la gestion des réclamations : b.1/ Intérêt des la gestion des réclamations :  Opportunité d’amélioration ;  Moyen de déceler les anomalies ;  Une voie pour fidéliser la clientèle ; b.2 les étapes de traitement des réclamations :  Prise en charge de la réclamation ;  Enregistrement exhaustif ;  Se référer aux définitions ;  Traitement par la fonction déterminée ; . IV : Produits et services D’Al Barid Bank I : La Monétique A / Historique et définition : Les cartes monétiques ont été lancées au premier lieu aux U.S.A. à la 20ème et sont développées d’une manière extraordinaire dans le monde entier comme moyen de paiement. Au Maroc, leur introduction est plus récente, remonte aux années 80, pour titre de garanties de chèque ou cartes accréditives et puis dans un laps de temps se sont mieux 16 | P a g e développés comme cartes de paiement. Cette évolution a incité al barid bank de développer et d’innover son offre monétique en vue de fidéliser ses clients porteurs de cartes d’enrichir les portes feuille des cartes émises. B /Avantages et inconvénients des cartes monétiques :  Avantages des cartes monétiques : Pour le client - Sécurité contre le vol de l’argent - Commodité : possibilité de régler avec la cartes des différents ou des prestations différentes, - Disponibilité des guichets 24h/24 et 7js/7. Pour la banque - Diminuer les coûts de traitement des opérations de retrait - Meilleurs services de la clientèle. Pour le commerçant - Plus de clients - Moin d’impayés par rapport aux chèques - Plus de rapidité dans l’encaissement par rapport aux chèques.  Inconvénients des cartes monétiques : - le commerçant affilie supporte une commission calcule sur le montant de la facture - le risque du titulaire est élevé lorsqu’il ne se rend pas a compte, à temps de la perte ou de vol de la carte A cet effet, il est recommandé aux porteurs de carte de paiement, en cas de perte ou de vol de celle-ci, d’en aviser le plus vite possible l’organisme émetteur puis de confirmer l’incident par écrit pour se décharger d’une éventuelle utilisations frauduleuses faite postérieurement à la délocalisation. C /Gamme monétique d’al Barid Bank : Al Barid Bank offre à ses clients une gamme diversifiée des cartes monétiques, associée bien entendu avec d'autres services supplémentaires. Parmis ces cartes on trouve : 17 | P a g e  Carte visa èlectron Incontournable pour disposer de votre argent à tout moment et à travers tout le Maroc, la Carte Visa Electron vous permet de retirer de l’argent et de payer vos achats en toute sécurité.

Avec votre Carte Visa Electron, vous pouvez :  Retirer de l'argent 24h/24 et 7j/7, partout au Maroc : dans près de 680 guichets automatiques (GAB) d’Al Barid Bank, ainsi que dans tous ceux des autres banques ; Régler vos achats sur Internet et chez tous les commerçants disposant d'un terminal de paiement électronique (TPE) ; Consulter le solde de votre compte ainsi que le relevé de vos 10 dernières opérations ; Accéder aux services disponibles sur les GAB d'Al Barid Bank : Recharges Jawal, paiement de factures et recharges Inwi et Bayn ...  Carte visa classique international . Avec un plafond plus élevé que la carte visa Electron, allant jusqu'à 6000 dhs par jour pour les retraits et 20 000 dhs/semaine pour les paiements, la carte Visa Classic est une carte à puce, nominative et valable pour 3 ans.

Destinée à tous les clients d'Al Barid Bank disposant d'un compte chèque, elle vous permet de : 18 | P a g e  Retirer votre argent sur tous les guichets automatiques d'Al Barid Bank ainsi que sur  les guichets des autres banques; Procéder à des paiements chez tous les commerçants affichant l’emblème Visa ;  Payer vos achats sur les sites marchands marocains acceptant Visa ; Consulter et éditer votre solde ainsi que les des dix dernières opérations effectuées  sur votre compte sur tous les guichets automatiques d'Al Barid Bank; Effectuer des recharges téléphoniques sur les guichets automatiques d' Al Barid Bank.  L’activation de L’option internationale: C’est un service qui permet aux clients détenteurs d’une carte Visa Classic ABB d’activer leur dotation touristique, Haj ou Omra pour un usage à l’étranger. - - La carte agit directement sur le solde du compte chèque auquel elle est adossée dans la limite de l'autorisation de l'office des changes et le plafond fixé par le client. L’activation de l’option internationale sur la carte Visa Classic permettra de:  Valoriser et de différencier la Classic vs la Electron;  Développer la commercialisation de la carte Visa Classic en répondant aux besoins des clients qui veulent utiliser leur carte à l'international.  Carte tawfir el ghad Destinée aux jeunes de 18-25 ans, la carte Tawfir Al Ghad est fournie gratuitement et liée au compte de la Caisse d’Epargne Nationale; elle est valable pendant 3 ans et permet de :  Accéder à votre épargne n’ importe où, 24h/24 et 7j/7; Retirer l'argent à hauteur de 5000 dh par jour dans plus de 680 guichets automatiques d'Al Barid Bank. Carte TITANIUM 19 | P a g e  . Il s'agit d'une carte à puce à usage national et international de label MasterCard, appartenant au segment Titanium.  La carte haut de gamme permet de:  Bénéficier de multiples avantages);  Effectuer des retraits et paiements avec des plafonds élevés;  Activer les dotations Touristique, Haj ou Omra pour un usage à l’étranger. II: La bancassurance A/ Notions globales : La bancassurance, actuellement connaît un grand essor, sachant que les commissions de la bancassurance représente un taux de plus en plus èlevè dans les commissions bancaires. La stratégie d’al barid bank repose sur un accord de distribution avec wafa assurance. La bancassurance est presque un néologisme dans le jargon bancaire, suite bien entendu, aux évolutions et aux développements extraordinaires des activités bancaires, c’est une sorte de partenariat entre les banques et compagnies d’assurances, dont la banque est un intermédiaire en assurance. L’ampleur de ce produit ne cesse d’augmenter au fur et à mesure de temps, puis ce que la majorité des banques marocaines ont opté pour cette forme de partenariat avec 20 | P a g e les compagnies d’assurance.

Elle consiste en la distribution des produits bancaires et d’assurances par un même réseau, en l’occurrence bancaire, en vue de la vente croisée des produits financiers bancaires : crédit à l’acquisition ou à la construction, une avance sur compte...etc. Trois stratégies observables au Maroc pour rapprocher la banque de l’assurance, il s’agit de :  la signature d’un accord de distribution entre la banque et la compagnie d’assurance,  la signature d’un partenariat avec prise de décision stratégique entre les deux établissements,  la création d’une compagnie d’assurance commune entre les deux parties ;  Et enfin, la mise en place d’une filiale d’assurance de la banque en question. B /Gamme des Produits bancassurance d’Albarid Bank : Damane Baridi Un plan d'épargne qui permet aux clients de constituer progressivement une retraite principale ou complémentaire, moyennant des versements périodiques à partir de 100 DH/mois, avec la possibilité d'effectuer à tout moment des versements complémentaires. Les clients peuvent choisir librement le montant des versements à tout moment, ajuster ou suspendre provisoirement. En cas de besoin, oms peuvent retirer une partie ou la totalité de l’ épargne capitalisée. Grâce à Damane Baridi, l’ épargne bénéficiera d'un rendement certain et intéressant grâce à la politique de placement dynamique et performante de Wafa Assurance. Toute souscription exige une ouverture de compte, promotionnellement aux capacités financières du titulaire. 21 | P a g e plus des prélèvements C’est un produit qui permet d composer une retraite, profiter d’un taux de rendement le plus élevé sur le marché, protéger vos proches.  Al moustakbal BARIDI : Il est conçu pour assurer et protéger l’avenir des enfants, et faire face aux dépenses de scolarité. Ce qui est très intéressant dans ce produit c’est qu’il prévoit la continuité des versements (épargne) en cas de décès de l’assuré. Tawfir Baridi : Dand cette categorie d’epargne le client a le choix entre deux formules de versement :  • Versements mensuels programmés, accessibles à partir de 100 DH/ mois, avec la possibilité d'effectuer des versements complémentaires ;  • Versements libres à partir de 500 DH, avec un versement initial minimum de 1000 DH. Au cours du contrat, le client peut à tout moment changer la formule de versement ou le montant de celui-ci. Assurance Rahma Al barid bank propose le produit d’assurance « Rahma » qui garantit, en cas de décès du souscripteur, le versement immédiat d’un capital au profit d’un bénéficiaire désigné, afin de couvrir les premières dépenses liées notamment aux frais funéraires. Couvrir les frais funéraires à moindre coût Rahma permet de bénéficier de nombreux avantages : -Une prime d’assurance annuelle accessible à partir de 70 dhs /an; -Un règlement immédiat du capital garanti dans n’importe quelle agenceAl Barid Bank ; 22 | P a g e -La possibilité de souscrire jusqu’à l’âge de 65 ans et de bénéficier de la couverture jusqu’ à 72 ans. -Des formalités simples à la souscription sans aucune formalité médicale.

Aman Baridi Al Barid Bank vous propose Aman Baridi, une assurance Décès et Invalidité Absolue et Définitive (I.A.D) toutes causes qui garantit le versement, au profit des bénéficiaires au choix, d'un capital lié au solde de compte du client : Aman Baridi permet de bénéficier de : • Une assurance accessible à partir de 50 DH/an seulement ; • Un capital minimum garanti de 5 000 DH même si le solde du compte est nul ou débiteur ; • Un capital Décès et Invalidité pouvant atteindre 80 000 DH ; • Une couverture allant jusqu'à 65 ans.

3 -Assistance d’Albarid Bank 23 | P a g e -Presentaation du Produit 24 | P a g e Contrat d’assistance conçu spécialement pour les Marocains Résidant à l’Etranger. Ce contrat propose des garanties d’assistance multiples pour faire face aux aléas de la vie notamment en termes d’assistance décès -Cible : Marocains Résidant à l’Etranger, détenteurs d’un compte auprès d’Al Barid Bank Agés de plus de 18 ans et moins de 70 ans à la date de souscription -Benificiaire : - Souscripteur et son (ses) conjoint(s); Les enfants déclarés, légitimes et/ou légalement à charge ayant 25 ans au plus; Les nouveau-nés ainsi que les bébés mort-nés à condition que la maman soit couverte; Les personnes vivants sous le même toit que le souscripteur; les ascendants directs au premier degré du client et/ou de son conjoint, résidant dans le même pays que le souscripteur; Les passagers du véhicule assuré (valable uniquement pour l’option enrichie). -Territorialitè : Contrat Barid Assistance MRE Europe : 36 pays de l’Europe Occidentale et Maroc Contrat Barid Assistance MRE Hors Europe : Monde entier hors pays d’Europe et l’Arabie Saoudite en période de pèlerinage 4: La banque à distance : 25 | P a g e A/Ma banque en ligne : Ma banque en ligne est un service qui permet au client d'accéder à son compte par une simple consultation de sa boîte de réception net et même de visualiser les mouvements de son compte. B/mobile banking : Mobile banking est un service qui permet au client abonné de recevoir de manière sécurisé et sporadique, des informations relatives à son compte sur son téléphone portable. Il constitue un moyen rapide et efficace d'information sur les opérations enregistrées sur le compte quel que soit le lieu où se trouve le client. Grosso modo, se sont des produits qui permettent de créer une telle proximité entre la banque et ces clients. Contrairement aux offres actuelles de mobile banking qui concernent les clients d’une banque, Al Barid Bank s’adresse à toute la population (il a été démontré que l’analphabétisme n’était pas un frein) avec une offre relativement large., cette offre ne dépend pas d’un opérateur telecom est ouverte à tous, même ceux qui n’ont pas de compte bancaire ( contrairement aux autre banques comme la BMCE et la BP). Cette offre fonctionne sur toutes les versions de mobile. La clientèle banque et les utilisateurs de transferts sont le cœur de cible de l’offre.

L’accent est mis sur l’offre de transfert d’argent d’un compte à un autre sans se déplacer, mais aussi sur la banque à distance, le paiement de factures, le paiement à distance et la recharge téléphonique. Une tarification à l’acte (plus adaptée à la clientèle modeste ) a été adoptée. Les développements proposés doivent permettre la couverture de 80 % du parc de téléphones actuellement en service au Maroc. Depuis 2012, une segmentation des clients a été mise en place : ruraux, entreprises, jeunes ( y compris les mineurs ). 5- Les packs Le package est une offre globale de produits et services bancaires proposés à un prix forfaitaire, plus intéressant pour le client que la souscription séparée à chacun de ces produits et services. 26 | P a g e A/ Pack rawabit B/ Pack Lahna 27 | P a g e Hssab Lahna, comporte :  • Une carte bancaire VISA Classic : Avec un plafond de retrait de 6000 dhs par jour et un plafond de paiement de 20000 dhs par semaine(2).  • Des alertes SMS(3) plafonnés à 5 par mois, pour être informé régulièrement de la situation de votre compte.  • Un accès à Ma Banque en Ligne en vous connectant sur www.albaridbank.ma pour: o • Consulter votre solde et les opérations de crédit et de débit des 3 derniers mois. o • Commander un chéquier et imprimer votre relevé d’identité bancaire (RIB). Services en option : • Une avance sur salaire pour faire face à vos dépenses urgentes et imprévues. • Des SMS d'alertes supplémentaires(6) pour être tenu au courant de toutes les opérations de votre compte. C/Pack Jeune Hssab jeunes, un offre bancaire spécialement destinée aux 18-25 ans.  Un compte bancaire incluant les frais de tenue de compte. Une carte bancaire pour effectuer vos retraits sur tous les guichets automatiques au Maroc et vos paiements chez les commerçants et sur internet en toute sécurité. Des alertes SMS pour être informé régulièrement de la situation de votre compte. Accès à ma banque en ligne en vous connectant sur www.albaridbank.ma pour : Consulter votre solde et les opérations de crédit et de débit des 3 derniers mois Imprimer votre relevé d'identité bancaire (RIB) D/Pack assasi 28 | P a g e Hssab Assassi, l’offre qui inclut l’essentiel des services et produits bancaires au meilleur prix. Hssab Assassi comprend : • Un compte chèque incluant les frais de tenue de compte.

• Une carte bancaire VISA Electron : Avec un plafond de 3000 dhs pour le retrait et 10000 dhs pour le paiement par semaine. • Des alertes SMS(2) plafonnés à 5 par mois, pour être informé régulièrement de la situation de votre compte. • Accès à Ma banque en ligne en vous connectant sur www.albaridbank.ma pour : • Consulter votre solde et les opérations de crédit et de débit des 3 derniers mois. • Commander votre chéquier et imprimer votre relevé d’identité bancaire (RIB). Services en option : • Une avance sur salaire pour faire face à vos dépenses imprévues. • Des SMS d'alertes supplémentaire pour être tenu au courant de toutes les opérations de votre compte. E/Pack auto-Entrepreneur Les produits et services inclus dans le package sont: 1- Produits de base: Compte chèque - Exonération des frais de tenue de compte - Relevé de compte à fréquence mensuelle - Chéquier Carte bancaire - Carte Visa Classic : Plafond de retrait: 6000dhs /jour ; plafond de paiement : 20000dhs /semaine et à hauteur du solde disponible. Service SMS Réception d’une alerte SMS pour tout virement reçu, prélèvement, virement automatique ou périodique émis, opération liée aux chèques (encaissement & paiement) ou versement en espèces effectué par des tiers >=100dhs avec un plafond de 5 alertes SMS/mois.

Exonération des opérations bancaires courantes:  Remise de chèque confrère plafonnée à 5 opérations/mois;  Virement ponctuel d’un CC ABB vers CC banque confrère plafonné à 5 opérations/mois;  Virement collectif d’un CC ABB vers CC chèque ABB ou banque confrère (5 virements unitaires/mois);  Virement automatique d’un compte chèque ABB vers CC banque confrère (5 virements unitaires/mois);  Prélèvements automatiques nationaux (5 prélèvements/mois) Accès à Ma banque en ligne  Consulter les comptes actifs et leur solde respectifs 29 | P a g e  Consulter et télécharger les opérations de crédits et de débits inscrites dans le compte durant une période de 3 mois.

 Commander le chéquier et imprimer le relevé d’identité bancaire (RIB) Accès à Barid Bank Mobile  Consulter le solde et l’historique des opérations des comptes;  Commander le chéquier ou demander le relevé d’identité bancaire (RIB) / IBAN ;  Mettre en opposition ou demander le Recalcul du code PIN des cartes ABB du titulaire;  Effectuer des virements vers un compte chèque ABB ou vers le compte CEN du titulaire;  Acheter des recharges téléphoniques, payer des factures, ...  Emettre ou encaisser des mandats IFS, Mandati Express, ...  Recharger un compte BBM ou une carte prépayée ABB. Produit optionnel : Service SMS supplémentaire: Si le souscripteur souhaite recevoir des Alertes SMS au-delà de du plafond de 5 SMS, il peut souscrire à ce service optionnel moyennant le paiement des frais supplémentaires prélevés à chaque envoi SMS. 6: Les crédits 1. Barid salaf Dans l’objectif de faire face aux dépenses personnelles de consommations al barid bank mis à la disposition de ses clients un crédit top niveau et avec des conditions très motivantes, Ce crédit est destiné aux personnes physiques exerçant une profession libérale ou commerciale, salariés ou fonctionnaires ayant la nationalité marocaine ou résidents au Maroc. Avec Barid Salaf, les clients peuve,t :  Étaler la durée de remboursement jusqu’à 84 mois,  Bénéficier d’un financement qui peut aller jusqu’à 300 000 Dh, Convenir du montant et de la date du prélèvement, selon la situation  2 Crédit immobilier «barid Sakane » : Il est destiné aux personnes désireuses : D’acquérir un logement neuf ou ancien à titre de résidence principale ou secondaire ; De construire son propre logement ; D’effectuer des travaux d’aménagement dans votre résidence principale ou secondaire Accompagnement personnalisé 30 | P a g e • Financement partiel ou en totalité de la valeur à l'acte du projet, ainsi que des frais de notaire, d'enregistrement et de conservation foncière. • Aide à l'optimisation du montant de la traite. • Un interlocuteur dédié pour conseiller les clients Souplesse Le crédit immobilier d'Al Barid Bank offre la possibilité de :  • Rembourser par anticipation une partie ou la totalité de crédit ;  • Augmenter ou réduire de la durée de remboursement ;  • Démarrer le crédit avec un différé de remboursement V-La relation client à l’ere du Digital -1 La banques et la révolution digitale Lorsque le web est apparu à la fin des années 90, il était difficile d’imaginer à quel point internet allait bouleverser en profondeur l’écosystème des banques et les habitudes des consommateurs. En quelques années, les banques - comme d’autres industries - ont vu leur business model être fortement impacté. De nouvelles menaces sont apparues pour les établissements financiers : - L’évolution des comportements : ultra connectées, de plus en plus de personnes utilisent les services de canaux à distance mis à disposition par les banques pour effectuer certaines des opérations de base (consultation des comptes, virements, paiements...). Dans cette nouvelle relation, le clients devient de plus en plsu exigent . - L’émergence d’une nouvelle concurrence : le digital a facilité l’apparition de nouveaux acteurs qui sont venus disrupter les établissements financiers traditionnels. Cette concurrence s’est accélérée avec la multiplication des appareils nomades - Un meilleur accès à l’information Ces nouvelles menaces ont eu comme premier effet la baisse significative des commissions et du trafic en agence, 31 | P a g e 2-Un nouveau modèle bancaire Avec la perte de plusieurs monopoles et la baisse du trafic en agence, le constat n’est guère réjouissant pour les banques ! Néanmoins, il reste quand même un point positif majeur : la résistance du modèle classique .

Les clients veulent en réalité le meilleur des deux mondes, physique et digital, avec des contacts en agence moins fréquente, mais à plus forte valeur ajoutée. Des études montrent qu’environ 80 % des digital natives souhaitent un contact avec un conseiller. Les clients veulent une nouvelle relation "à la carte" avec leur banque. Pour les opérations du quotidien, les utilisateurs préfèrent leur smartphone ou tablette.

En revanche, pour les produits et services engageants, ils préfèrent garder une relation physique avec un conseiller. Le besoin du contact humain, mais aussi la sécurité et la confiance, restent fondamentaux. À ce titre, les banques disposent d’un avantage par rapport aux nouveaux entrants . Face à ce constat, elles se sont remises en question et ont dû s’adapter.

Elles ont bien compris une chose : les banques n’ont pas besoin de stratégie digitale... mais de digital dans leur stratégie ! Le public désertant les agences, il est impératif de le (re)conquérir en le rejoignant là où il se trouve : derrière son écran. La banque exploitent pour cela plusieurs nouveaux canaux tels que les e-agences ou les applis bancaires...

3-Les enjeux de demain Le fait d’être "bousculé" a une vertu essentielle, celle d’être obligé de sortir de sa zone de confort. Ainsi, les changements qui commence a se mettre en place (comme la signature électronique des documents) étaient inimaginables il y a encore quelques années. Al barid Bank a réussi à bâtir de nouveaux modèles, de nouvelles offres pour s’adapter à de nouvelles attentes. Mais elles doit encore aller plus loin. Elle ne doit pas vivre une simple évolution, mais une révolution. la banque a dorénavant l’obligation de se positionner comme un partenaire qui accompagne tout au long de la vie (événements familiaux, études, projets, création de société, etc.). Dans cette relation, il faut penser "Client" et non "Produit". L’objectif est de fidéliser sa clientèle en étant l’interlocuteur privilégié à chaque étape de son existence. Le conseiller reprend alors toute sa place, avec un rôle accentué d’écoute et de conseil.

32 | P a g e D’autres défis attendent encore les banques dans le futur (Blockchain, monnaie virtuelle type Bitcoin, cybersécurité, intelligence artificielle...) . En revanche, il existe deux contraintes majeures qui pourraient freiner leur avancée : - Contraintes réglementaires : nul doute que le législateur sera particulièrement attentif aux nouvelles évolutions mises en place par les banques. Idem concernant le traitement des données issues du Big Data dans le respect de la Loi Informatique et Libertés.

- Contraintes humaines : autrefois, on demandait aux grands dirigeants de banques d’être de bons gestionnaires. Aujourd’hui, ces dirigeants doivent être également des visionnaires et inventer la place de la banque dans le monde de demain.

Devenir "digital addicts" est une des conditions de leur réussite, ainsi que celle de leurs équipes Conclusion Il est évident que cette période de stage m'a permis d'accroître mes connaissances en matière de banque et d'acquérir de nouvelles techniques, par l'étude des opérations etl'utilisation des techniques, présentées au sein d’al barid bank .. Une ambiance professionnelle et décontractée a caractérisé mon integration au sein d’al Barid Bank , par une participation forte et générale aux opérations, m'a facilement favorisé la cohésion avec le personnel de la banque. Ce poste de conseillier clientèle m'a également permis de rencontrer des gens de différentes disciplines, et denouer des contacts avec des personnes de mon domaine, et surtout de faire la différence entre les études théoriques et les réalités du terrain qui est le monde del'emploi, tout en étant à jour avec l'information. 33 | P a g e 34 | P a g e