



Slogan : « Ça change de la banque ! »

Rapport de stage

Fait par : Boutayna Hamlili
Lycée : Jean Charcot
Classe : 3^{ème} B
Période de stage : 16/01/2012 au 19/01/2012
Lieu de stage : Attijariwafa Bank
Directeur de l'agence : M. Bel Houari



Plan du rapport de stage:

1. <u>Remerciements</u>	<u>2</u>
2. <u>Introduction</u>	<u>2</u>
3. <u>Annonce de plan</u>	<u>3</u>
4. <u>Vocabulaire</u>	<u>3</u>
5. <u>Développement</u>	<u>5</u>
5.1. <u>Présentation de l'entreprise</u>	<u>5</u>
5.1.1. <u>Attijariwafa Bank</u>	<u>5</u>
5.1.2. <u>L'agence</u>	<u>9</u>
5.1.3. <u>L'organigramme de l'agence</u>	<u>11</u>
5.1.4. <u>Les différentes fonctions avec leurs explications</u>	<u>12</u>
5.2. <u>Déroulement du stage</u>	<u>16</u>
5.2.1. <u>l'emploi du temps</u>	<u>16</u>
5.2.2. <u>Les relations avec les clients et le personnel</u>	<u>17</u>
5.2.3. <u>Présentation d'un métier</u>	<u>18</u>
5.3. <u>Bilan personnel</u>	<u>19</u>
6. <u>Conclusion</u>	<u>20</u>

Pour les documents, j'ai pu avoir certaines brochures, un reçu... cependant M. BelHouari, le directeur de l'agence, a refusé toute utilisation des documents en dehors de l'agence (pour des raisons de confidentialité).

1. 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 appris beaucoup de choses au cours de ces quatre jours, et également à ceux qui ont eu la gentillesse de faire de ce stage un moment très profitable. Ainsi, je remercie Mr le directeur de l'agence d'Attijariwafa Bank à El Jadida, Mr Bel Houari et l'ensemble des employés qui m'ont accompagné tout au long de cette expérience professionnelle avec beaucoup de patience et de pédagogie. Je les remercie aussi pour les conseils qu'ils ont pu me prodiguer au cours de ces jours. Enfin, je me dois de remercier mon oncle, le directeur exécutif d'Attijariwafa Bank à Casablanca, qui m'a facilité l'obtention de ce stage ainsi que les conseils précieux de ma tante et de ses collègues à Crédit Du Maroc à Meknès.

2. Introduction :

Le monde se transforme, le Maroc évolue, le développement de l'économie s'accélère, les préoccupations se diversifient, le système financier vit d'importantes mutations par rapport aux fluctuations des marchés des capitaux. Cependant, l'ouverture de notre royaume sur le marché international, la libéralisation des opérations bancaires et la mise à niveau des entreprises marocaines... sont tous des facteurs qui rendent l'utilisation des techniques de financement des opérations à l'international une action habituelle et réelle.

Du 16 au 19 janvier 2012, à El Jadida, j'ai effectué mon stage au sein de l'entreprise Attijariwafa Bank, le leader d'établissements financiers au niveau du royaume et au niveau maghrébin. J'ai choisi cette banque tout simplement parce que j'ai été poussée par ma curiosité de découvrir ses stratégies et ses services offerts.

En effet l'importance du secteur bancaire dans l'économie marocaine ainsi que le dynamisme d'Attijariwafa Bank et ses performances économiques m'ont encouragé à choisir cette entreprise pour faire mon stage. Ce stage était pour moi une occasion qui m'a permis d'être en contact avec l'environnement professionnel, d'acquérir des connaissances, de franchir les barrières de la timidité, de s'adapter aux exigences du marché de l'emploi ainsi que de découvrir le secteur bancaire et le monde du travail.

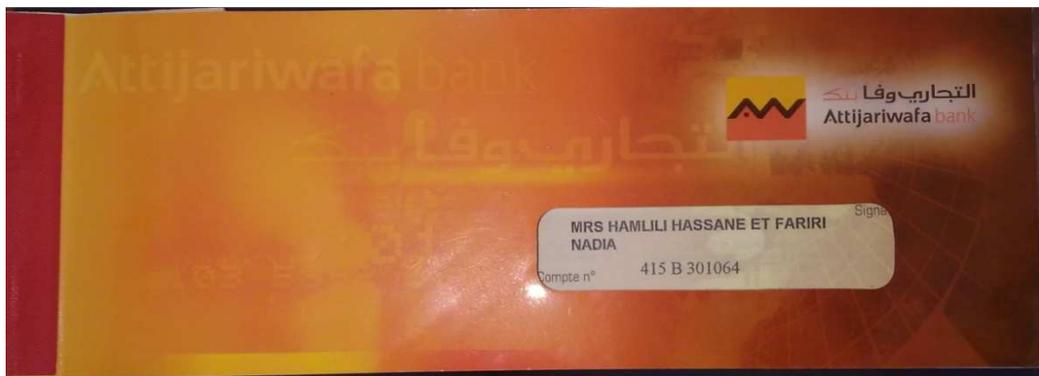
L'élaboration de ce rapport a pour principale source les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles j'étais affectée et wikipedia. Enfin, les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les employés des différents services de la société m'ont permis de donner une cohérence à ce rapport.

3. Annonce de plan :

En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique des quatre jours passés au sein de la société Attijariwafa Bank, il paraît logique de commencer par présenter l'entreprise en évoquant sa situation économique, ainsi que ses activités et ses différents services. Ensuite, il sera précisé les divers postes de travail et métiers observés puis les différentes relations avec la clientèle et les collègues. Et enfin je terminerai avec un bilan personnel accompagné d'une conclusion.

4. Vocabulaire :

- Compte chèque : compte courant pour lequel le client utilise des chèques.
- Compte sur carnet : lorsque le client possède un carnet d'épargne.
- Dépôt à terme : c'est un compte bloqué, rémunéré, qui permet de bloquer l'argent pendant une durée de placement définie et fixée à l'avance en contre partie du versement d'intérêt. Exemple : Compte à terme : un contrat signé par le client destiné à bloquer des fonds pour une durée déterminée moyennant un taux d'intérêt fixe d'avance à échéance. Les fonds sont virés d'une façon automatique sur le compte du client.
- Chèque « HORS PLACE » : désigne les chèques AWB et les chèques confrères payables en dehors du centre où les remises sont effectuées. Voici un chéquier d'AWB suivi d'un cheque :



التجاري وفا بنك Attijariwafa bank

B.P.DH درهم

ادفعوا مقابل هذا الشيك

Payez contre ce chèque

À l'ordre de

Payable à **يؤدى في** **À** **Le** **في**

EL JADIDA MOHAMED V
1,AV.FQUIH MHAMED ERRAFI

MRS HAMLILI HASSANE ET FARIRI NADIA Signature التوقيع

EL JADIDA
TEL: 023 34 27 81

Compte n° 415 B 301064

Série AFG 086222

La signature ne doit pas attendre la zone ci-dessous

يحتل الخط التوقيع إلى الجزء الموجود أسفله

415:00862222:007170:0000004152301064:92

- Le crédit-bail/leasing est un crédit permettant l'acquisition d'un bien en échange de redevances et avec option d'un droit de propriété à l'échéance.
- La compensation est un mécanisme permettant à des banques et des institutions financières, membres de la chambre de compensation, de régler les montants dus et de recevoir les actifs correspondants aux transactions qu'elles ont effectuées sur les marchés (elle concerne toutes les opérations effectuées avec les confrères).
- LCN : c'est un effet de commerce dans lequel une personne désignée, le tireur, donne l'ordre à une autre personne désignée, le tiré, de régler à une date convenue une somme déterminée à un bénéficiaire nominativement désigné ou au porteur de la lettre.

التجاري وفا بنك Attijariwafa bank

5.6

Sté ASBITA S.A.R.L

Ordre de Paiement امر بالدفع

EFFET AVALISE

Date d'échéance تاريخ الإستحقاق 31/01/2012

المرجو تسديد عند حلول الأجل وذلك بتقيد في مدونة حسابات مبلغ هذه الكمبيالة لأمر المسلفين

Montant en chiffres بالمبلغ بالأرقام DH 1.505.900,00

المبلغ بالرقم

Lettre de Change كمبيالة

N° AA 6713997 رقم

Cachet et signature du Tiré le cas échéant خاتم وتوقيع المسحوب عليه عند الاقتضاء

Contre cette LETTRE DE CHANGE stipulée SANS FRAIS. Veuillez payer la somme indiquée ci-dessous à l'ordre de

مقابل هذه الكمبيالة وهي بدون المصاريف الرجاء أداء المبلغ المذكور أدناه لفائدة

Nom ou dénomination Teneur الاسم أو التسمية

MAROC PHOSPHORE CASA S.A

MAROC PHOSPHORE CASA S.A

Lieu et date de création الإصدار مكان وتاريخ الإصدار

EL JADIDA LE, 27/12/2011

Montant en lettres بالمبلغ بالحروف

UN MILLION CINQ CENT Cinq mille neuf cent DHS

La cause السبب

المسحوب عليه

Sté ASBITA S.A.R.L

STE ASBITA S.A.R.L

KM 6 ROUTE JORF LASFAR

MOULAY ABDELLAH

24025 EL JADIDA

العنوان أو المقرب

Cachet et signature Teneur خاتم وتوقيع الساحب

Bon pour aval en faveur de على سبيل الضمان الإحتياطي لفائدة

Compte n° 0953 H 000000030

SUC ENTREPRISES EL JADIDA

Agence PLACE MOHAMED V CP.24000

EL JADIDA

EL JADIDA TEL.: 05 29024010 05 29024015

الوكالة المدينة

Droit de Lettre حقوق الرسم

Prérez de rien inscrire dans la zone réservée à la lecture magnétique لا يكتب أي شيء تحت هذا الخط

000:6713997:007170:0009538000000030:7:69

- Capital social : le capital social est constitué de l'ensemble des apports (en numéraire, industrie et nature) effectué par les actionnaires au moment de la création ou de l'augmentation de capital d'une société. Au bilan, il apparaît comme le produit du nombre d'actions par leur valeur nominale.
- Crédit à la consommation : Le crédit à la consommation, accordé par des établissements bancaires sert à financer les achats de biens et services par les particuliers, notamment les grosses dépenses et les biens durables (automobile, équipement de la maison).
- Factoring : Technique de gestion financière par laquelle une société financière (le factor) gère, dans le cadre d'un contrat, le poste clients d'une entreprise en achetant ses factures, en recouvrant ses créances et en garantissant les créances sur ses débiteurs. Cette technique permet aux entreprises d'améliorer leur trésorerie et de réduire leurs frais de gestion des comptes clients. Ce service est rémunéré par une commission sur le montant des factures.

5. Développement :

5.1. présentation de l'entreprise :

Situé dans le centre ville d'El Jadida, l'agence d'Attijariwafa Bank à une enseigne mais deux histoires, ceci est le cas pour toutes les autres agences d'Attijariwafa Bank.

AWB dispose de 10 agences à El Jadida.

5.1.1. Attijariwafa Bank

Attijariwafa Bank est une banque marocaine considérée comme étant le premier groupe bancaire et financier du Maghreb, et le troisième au niveau africain.

C'est une société anonyme au capital social de : 1,93 milliards de dirhams et dont le siège social est à Casablanca qui est dirigé par Mohamed El Kettani.

Avec plus de 4,6 millions de clients et 13 314 collaborateurs, c'est une banque multinationale panafricaine.

Le Groupe se donne pour priorité la proximité avec ses clients et les met au cœur de sa stratégie via son ambitieux programme de bancarisation et ses efforts d'innovation continu. En plus de l'activité bancaire, le Groupe opère, à travers des filiales spécialisées, dans tous les métiers financiers : assurance, crédit immobilier, crédit à la consommation, leasing, gestion d'actifs, intermédiation boursière, conseil, location longue durée, factoring...

Doté d'une assise financière solide, d'un capital de savoir-faire diversifié et d'outils d'expertise modernes, le Groupe a réussi à se hisser en leader national incontesté des crédits à l'économie et des crédits à la consommation, des activités de service bancaire et de banque d'investissement, de la gestion d'actifs et des métiers de la bourse, du leasing et de la bancassurance. Attijariwafa Bank est basé au Maroc et opère dans 22 pays avec 2 088 agences: en Afrique (Tunisie, Mauritanie, Sénégal, Mali, Côte d'Ivoire, Gabon, Congo, Cameroun, Guinée Bissau, Burkina-Faso) et en Europe (France, Belgique, Allemagne, Pays bas, Italie et Espagne) à travers des filiales bancaires contrôlées majoritairement par le groupe et à Abu-Dhabi, Dubaï, Londres, Riyad, Shanghai et Tripoli à travers des bureaux de représentation.

Son histoire

La Banque Commerciale du Maroc était considérée comme la première banque privée au Maroc, jusqu'à sa fusion en 2003 avec Wafabank pour former Attijariwafa Bank.

La Banque Commerciale du Maroc ou B.C.M. était une banque fondée en 1911 au Maroc et qui a existé sous cette dénomination jusqu'en 2004. M Abdelaziz El Alami Hassani a dirigé la banque pendant 40 ans, son nom est devenu l'emblème du secteur bancaire.

En 1999, le capital social de la B.C.M s'élevait à 1 325 000 000 dirhams marocains pour un total de 13 250 000 actions et son siège social était au 2, Boulevard Moulay Youssef Casablanca, Maroc depuis le début des années 80. En 1993 elle s'introduisait en Bourse de Casablanca.

Et en 2002, le capital social de la Wafabank s'élevait à 639 482 700 dirhams marocains.

2003 : La Banque Commerciale du Maroc absorbe Wafabank pour donner Attijariwafa Bank.

2004 : En 2004 il y eut la fusion-acquisition B.C.M/Wafa qui a créé Attijariwafa Bank.

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

En 1964, la CACB est marocanisée et devient la CMCB (Compagnie marocaine de crédit et de banque). Quatre ans plus tard, en 1968, la famille Kettani en devient actionnaire majoritaire.

À la fin des années 70, le top management se rend compte que la dénomination CMCB est un facteur qui entrave le développement de la notoriété de la banque. En 1985, la banque prend le nom de Wafabank. Entre 1985 et 1991, Wafabank entame une politique agressive axée sur la filialisation des métiers. En 1993, elle s'introduit en Bourse de Casablanca.



Filiales au Maroc

Wafa Assurance : est un acteur majeur du secteur de l'assurance. Fondée en janvier 1972, La Société Nouvelle d'Assurances (SNA) reprendra quelques mois plus tard les portefeuilles des délégations de deux compagnies d'assurances anglo-saxonnes, Saint - Paul Fire et Norwich Union. En 1989, La SNA change de nom et pour WafaAssurance pour marquer son intégration au Groupe Wafabank. WafaAssurance est leader de l'assurance au Maroc et leader historique de l'activité Assurance Vie, et fait partie du groupe Attijariwafa Bank, premier groupe bancaire du Maroc, et premier groupe financier du Maghreb.

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

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



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

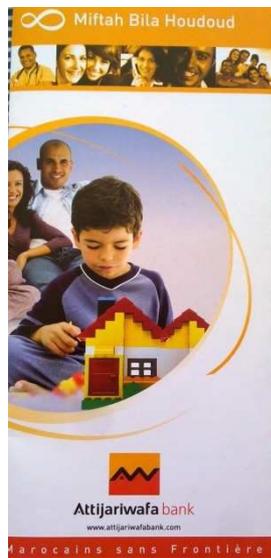
Wafacash : est une solution simple et adaptée à tous vos besoins de transfert d'argent rapide et instantané à travers tout le monde. Pour en bénéficier il suffit de vous présenter à l'une des agences AWB ou WAFACASH et d'en verser le montant que vous souhaitez transférer à la personne de votre choix.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

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

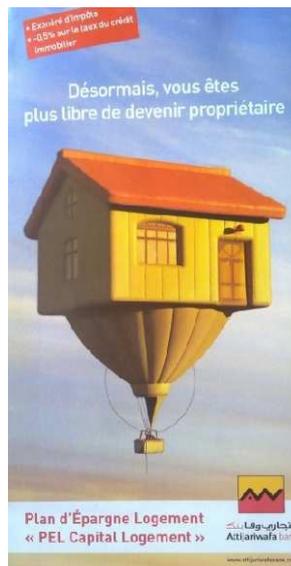
5.1.2. L'agence :

Implanté en ville, cette agence d'AWB est dirigée par Mr Bel houari. A l'époque, elle été dirigé par Mr El Namaoui lors de la fusion entre Wafabank et B.C.M, pour cette entreprise ceci a eu lieu en 2004. Composé de 10 personnes dont 30% sont des femmes et 70% sont des hommes, c'est une agence qui vend de nombreux produits :

- les packs (pack bila houdoud : pour les marocain résidents à l'étranger ...)



- les produits d'épargne (plan âge d'or...)



- les produits d'assurance (assurance décès...)

Hissab Rasmali, un package avec des formules à la mesure de vos attentes

Par votre souscription à Hissab Rasmali, vous bénéficiez de plusieurs produits et services adaptés à vos attentes avec une facturation unique et extrêmement avantageuse à partir de 22 DH HT par mois.

- Un compte bancaire
- Une carte bancaire à débit immédiat ou différé
- Un abonnement aux services de banque par SMS ou via Internet
- Une assurance garantissant le versement d'un capital en cas de décès ou d'invalidité du souscripteur, soit pour le solde du compte ou au profit des bénéficiaires
- Des exonérations sur vos opérations courantes
- La gratuité des frais de tenue de compte
- L'application des mêmes avantages tarifaires et exonérations à votre compte personnel en fonction de la formule du pack choisie.

Pour bénéficier des nombreux avantages de l'offre Infitah, nous vous invitons à visiter l'une des agences Attijariwafa bank. Nos Chargés de Relations dédiés à la Petite Entreprise sont à votre disposition pour vous conseiller.

Pour plus d'informations, vous pouvez visiter notre site web : www.attijariwafabank.com

Document non contractuel



- les crédits consommations (crédit express : réponse en moins de 48h)
- les crédits immobiliers
- les crédits PP (pour les commerçants et les professions libérales)

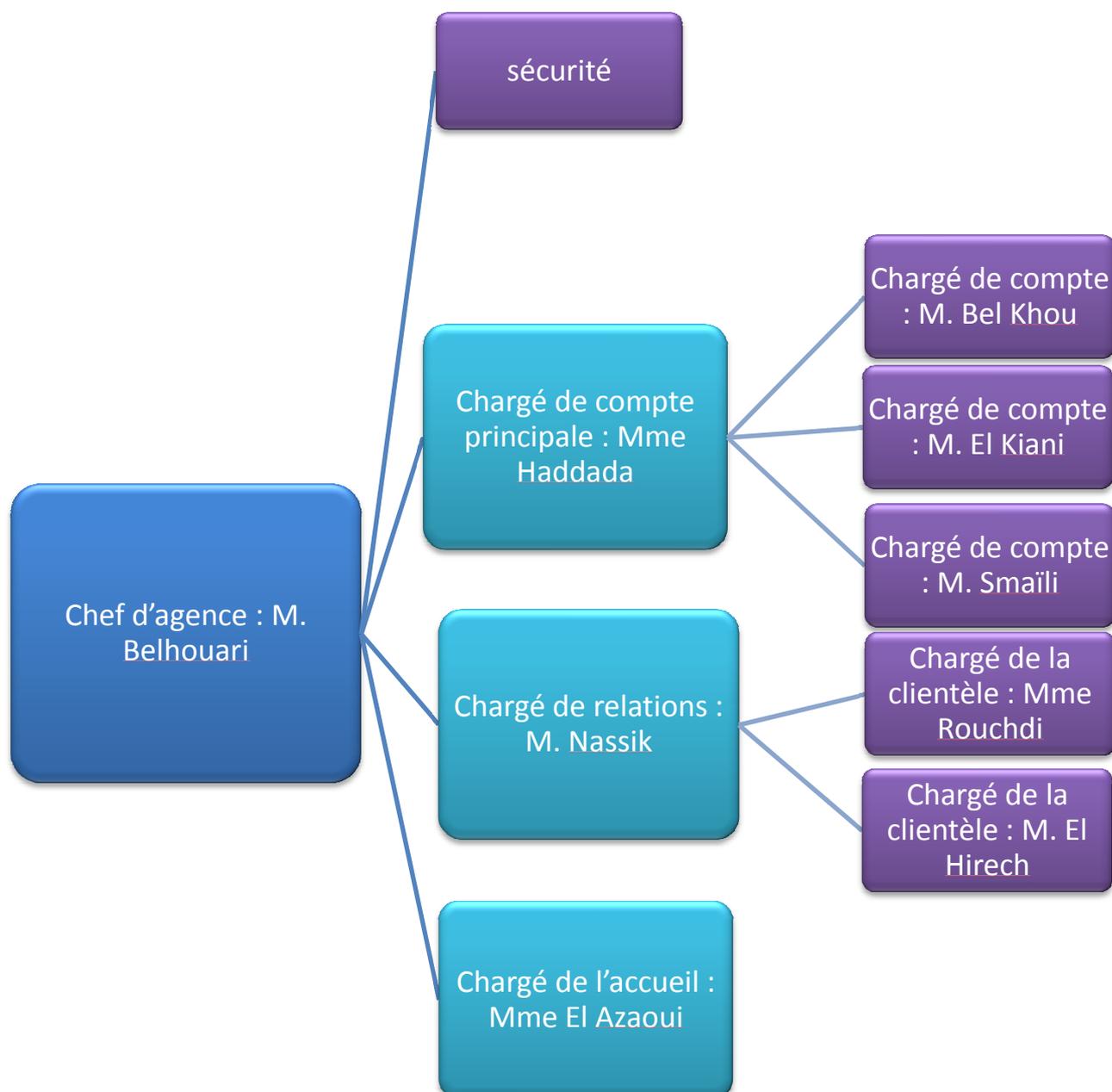
Crédit Rawaj



La solution pour moderniser votre point de vente



5.1.3. Organigramme :



5.1.4 Les différentes fonctions avec leurs explications :

A Casablanca, on fixe aux employés des objectifs en fonction des crédits et des clients :

Chef d'agence :

Au sommet de l'organigramme il présente l'agence au près des clients, il est chargé de la supervision des opérations au niveau de l'agence, l'animation commerciale, la réalisation des objectifs assignés à l'agence, le développement du fond de commerce de l'agence et le contrôle de l'agence. Il doit gérer un portefeuille de clientèle particulière et professionnelle, ainsi il se charge de la conquête et de la fidélisation des clients en leur proposant des solutions adaptées à leurs besoins (il commercialise les produits de la banque et des filiales...) il s'occupe aussi de l'animation et le suivi des réalisations de l'équipe ainsi que le suivi et la gestion des réclamations. En effet, il veille au stricte respect des réglementations et procédures et les diffuse au près des collaborateurs.

Chargé de relation :

La fonction du chargé de relation se résume en six parties :

- Réaliser les objectifs commerciaux ;
- Attirer de nouveaux clients : en leur proposant des solutions à leurs problèmes (il eut leur proposer par exemple de faire un dépôt à terme ...);
- Commercialiser les produits de la banque: (comme les pacques) ;
- Assurer l'intérim du directeur d'agence : en cas d'absence du directeur il le remplace ;
- Chargé d'un portefeuille club (ex : les sociétés...) ;
- Responsable du prestige et des privilèges

Chargé de la clientèle

La fonction de la clientèle se résume en cinq parties :

- Gérer un portefeuille service (clients normaux) ;
- Ouverture, fermeture, modification des comptes ;
- Commercialisations des produits de la banque ;
- Prospection (recherche des informations sur les clients...) ;
- Gérer les dossiers administratifs pour l'ouverture de nouveaux comptes (vérifier que chaque dossier contient : un spécimen de signature, une fiche signalétique qui contient les informations sur le client, une copie de la carte nationale, une demande d'ouverture de compte, et une convention de compte)

Chargé de l'accueil :

Etre chargé de l'accueil consiste à s'occuper des cartes capturées par le guichet automatique (causes : Si vous saisissez consécutivement 3 codes erronés, votre carte est capturée par le distributeur et sa puce est bloquée définitivement, si vous dépassez un délai de 25 secondes pour retirer votre carte, si vous n'appuyez pas sur la touche annulation après votre opération de consultation), de la réception de la clientèle, de l'accueil téléphonique (elle reçoit d'abord l'appel puis l'envoi à la personne concernée), de la délivrance des chèques, des cartes bancaires et de la délivrance de leurs accusés de réceptions (qui montre comme quoi ils ont reçu ce chèque ou cette carte). Et pour finir, elle s'occupe des virements (opération d'envoi ou de réception d'argent entre deux comptes bancaires) et de la gestion de la journée divers c'est - à - dire la vérification en fin de journée que toutes les opérations qui ont eu lieu au cours de la journée sont identiques à ceux du système.

Chargé de compte

Les principales fonctions du guichetier sont:

- Opérations de la caisse c'est-à-dire : retrait (le client retire de l'argent de son compte chèque ou de son compte sur carnet), versement (Opération par laquelle vous remettez à votre banque une certaine somme en espèces dont le montant sera porté au crédit de votre compte), opération de change (conversion d'une devise en une autre devise), virement (opération d'envoi ou de réception d'argent entre deux comptes bancaires);
- Sauvegarde des opérations de la journée et la transmission de la journée au siège ;
- Arrêté de la caisse en dirhams et en devise;
- Contrôle des sommes reçues des clients ;
- Remise des valeurs : vérification des chèques puis validation de l'opération demandée par le client et enfin éditer le bordereau et le ticket de remise pour en remettre une copie au client (le reçu)

(Le chargé de compte principal effectue en plus le virement confrère (d'un compte se trouvant dans une autre banque jusqu'à la leur) puis de la remise chèque hors place (des chèques appartenant à des banques différentes) et enfin valider le travail des chargés de compte).

Sécurité :

- Ouvrir la porte au client
- Fermer la porte à la fin de la journée
- Veiller à ce que tout le personnel soit en sécurité

Les valeurs fondatrices du groupe sont :

- citoyenneté : développement du pays
- leadership : exprimer la volonté de gagner
- solidarité : esprit d'équipe
- engagement : satisfaction clients
- éthique : respect des règles d'éthique

Pour se faire connaître, l'agence utilise la publicité à travers la radio, l'internet, les SMS, les spots, les magazines et les journaux.

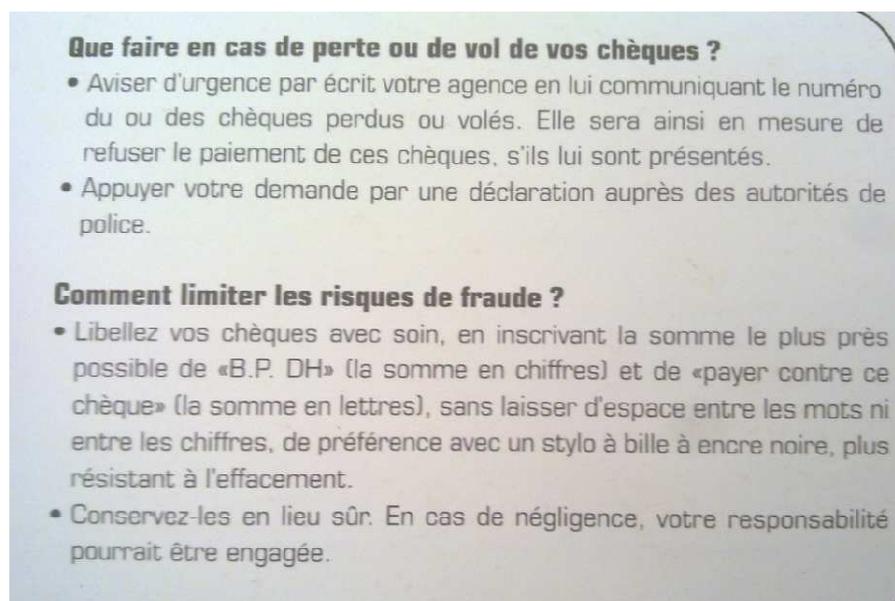
Pour la fidélisation, ils envoient des SMS ou des messages électroniques aux clients pour les informer des nouveautés.

L'agence est composée de trois services :

- le backoffice assure les virements confrère, la compensation (par exemple, vérifier les chèques appartenant à la banque mais qui ont été déposés dans d'autres banques), la remise chèque hors place (les chèques hors place sont ceux des autres banques). il s'occupe des incidents de paiements (c'est le fait d'écrire un rapport sur une personne qui sera interdite de chéquier jusqu'à qu'elle paye une amende car lors d'une remise de chèque la signature n'était pas conforme)
- le FrontOffice assure les opérations de la caisse...
- le commercial, les ouvertures de comptes, la commande des carnets de chèques, les blocages rémunérés...

Exemple de problèmes qui peuvent survenir :

- En cas de perte de la carte bancaire ou du chéquier ou des lettres de charge normalisées, le client doit faire une déclaration de perte ou de vol chez la police ainsi il doit joindre l'original du document à la demande d'opposition. Ensuite, la banque bloque les chèquiers ou les cartes ou les lettres de charges normalisées.



Que faire en cas de perte ou de vol de vos chèques ?

- Aviser d'urgence par écrit votre agence en lui communiquant le numéro du ou des chèques perdus ou volés. Elle sera ainsi en mesure de refuser le paiement de ces chèques, s'ils lui sont présentés.
- Appuyer votre demande par une déclaration auprès des autorités de police.

Comment limiter les risques de fraude ?

- Libellez vos chèques avec soin, en inscrivant la somme le plus près possible de «B.P. DH» (la somme en chiffres) et de «payer contre ce chèque» (la somme en lettres), sans laisser d'espace entre les mots ni entre les chiffres, de préférence avec un stylo à bille à encre noire, plus résistant à l'effacement.
- Conservez-les en lieu sûr. En cas de négligence, votre responsabilité pourrait être engagée.

5.2. Déroulement du stage :

5.2.1. l'emploi du temps :

Le premier jour, arrivée à 8h, en toute franchise je me suis assise sur une chaise comme me l'a demandé le directeur en attendant qu'il me propose de rejoindre l'équipe. Vers 8h10mn, tout le personnel était installé, sauf moi. Le directeur s'est donc dirigé vers moi et m'a proposé de poser mes affaires et m'a installé près de Mme Haddada (la chargée de compte principale). A ce moment là, j'ai d'abord fait sa connaissance ce qui m'a permis de m'intégrer facilement et de mieux connaître les autres. Vers 8h45, elle m'a proposé de passer d'abord voir et observer puis découvrir les métiers du chargé d'accueil puis du chargé de compte pour pouvoir comprendre son rôle dans l'entreprise, ce que j'ai fait. Ainsi, tout au long du reste de la matinée j'ai pu tout d'abord découvrir ces deux métiers et enfin faire connaissance avec quatre autres personnes. L'après-midi j'ai, enfin, pu communiquer avec plus de facilité avec le chargé de compte principal et les chargés de la clientèle. En fin de journée j'ai pu assister aux opérations de l'arrêté et de la clôture de la journée. Je peux donc me qualifier de spectatrice mais aussi d'une personne qui a récolté plusieurs informations.

Le deuxième jour, j'ai enfin pu discuter avec le directeur et me renseigner sur son emploi et l'emploi de Mr Nassik (ancien chef d'agence) qui est en congé. Vers 9h30, j'ai offert mon aide pour classer les documents de la veille dans les archives : je commence à « travailler » pour de bon. A mon grand étonnement, Mr Belhouari (chef d'agence actuel) m'a permis d'essayer et d'effectuer un versement puis un retrait. Ceci est impressionnant mais pour une première fois j'avais peur de rater quelque chose. J'ai ensuite vérifié si les chèques sont conformes ou non avec Mme Haddada puis nous avons procédé à l'arrêté, au quel j'ai participé en offrant mon aide ! (par exemple, pour compter de l'argent, les chèques...) je me suis sentie utile, et je peux vous assurer que ceci est un sentiment merveilleux !

Le troisième jour, j'ai aussi effectué des versements et des retraits tout en effectuant celui de mes parents qui ont fini par accepter de venir après une longue négociation. J'ai pu rediscuter avec le directeur et enfin avec M. Kassmi. J'ai eu la possibilité de recueillir les dernières informations nécessaires à mon rapport de stage et participer une nouvelle fois à l'opération de l'arrêté de la journée.

Le quatrième jour, fut une journée comme les autres ou j'ai pu effectuer d'autres versements et retraits ainsi que les changes manuels. A un moment donné le coffre de la banque était presque vide alors ils ont fait une demande de fond à la caisse centrale (à Casablanca). Ils font aussi une demande de ramassage lorsque la caisse est trop pleine. A la fin de la journée, nous avons pris une photo tous ensemble et partagé nos derniers moments de joie ensemble !



5.2.2. Les relations avec les clients et le personnel :

Tout au long de mon stage, j'ai pu rencontrer des gens et être en contact avec de nombreux clients. En effet ils leur arrivaient de me prendre pour une employée et de me questionner ce qui était plutôt amusant ! Le personnel m'accueillit de bon cœur, entre nous s'est développée une confiance. J'ai pu comprendre que l'activité d'une société est plus performante dans une atmosphère chaleureuse et bienveillante.

5.2.3. Le métier :

Au cours de ce stage, j'ai eu l'opportunité de découvrir un métier sous toutes ses formes et de comprendre de manière globale les difficultés que les chargés de relations pouvaient rencontrer. A mesure que j'apprenais, mes recherches se sont approfondies.

Tout comme les autres employés, ils effectuent 45 heures par semaine à peu près. Du lundi au vendredi ils travaillent de 8h à 16h30min ou 17h. Ils ont 2 jours de congé hebdomadaire (le samedi et le dimanche). De plus les employés ont 25 jours de vacances par an qu'ils prennent chacun leur tour. Si au bout d'un an il leur reste un certain nombre de jour, celui-ci s'accumule avec celui de la nouvelle année. Je peux donner une approximation du salaire qui varie selon le grade de la personne, son ancienneté et son diplôme. Ainsi un chargé de relation obtient un salaire entre 10 000 et 20 000 qui varie selon les critères déjà mentionnés. Les employés qui exercent ce métier possèdent au moins 20 ans. Comme déjà expliqué auparavant, ils sont chargés de réaliser les objectifs commerciaux et d'attirer de nouveaux clients, commercialiser les produits de la banque et assurer l'intérim du directeur d'agence...

Pour accéder à ce poste, il suffit d'avoir un bac + 2 au minimum. Ils peuvent soit avoir passé le DEUG ou le BTS ou avoir d'autre diplôme. Ils ont ensuite suivi une formation complémentaire comme une licence professionnelle ou un diplôme supérieur (ISCAE-ENCG- l'institut technique internationale...). En effet il est nécessaire d'être discipliné, organisé, capable de gérer son temps, rigoureux, avoir une bonne allocution ...

5.3. Bilan personnel

Les apports que j'ai tiré de cette expérience professionnelle peuvent être regroupés autour de quatre idées principales : les compétences acquises, les difficultés rencontrées et les solutions apportées ainsi que la vie en société.

Mon stage chez Attijariwafa Bank a été très instructif.

Au cours de ces quatre jours, j'ai ainsi pu observer le fonctionnement d'une banque. Au-delà, de l'activité de chacun des services, j'ai pu apprendre comment s'articulent les différents départements d'une telle entreprise. Par ailleurs, les relations humaines entre les différents employés de la société, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, m'a appris sur le comportement à avoir en toute circonstance. Egalement, j'ai pu franchir les barrières de la timidité et m'adapter dans un nouveau milieu.

Ce stage a été l'opportunité parfaite pour me permettre de choisir l'objectif que je dois atteindre : la réussite. Tout au long de ce stage j'ai rencontré des personnes compétentes qui, eux aussi, s'étaient fixés cet objectif... et ils y sont parvenues.

En outre, j'ai pu m'intégrer dans le monde du travail, comprendre l'importance de la banque dans la société et avoir une expérience professionnelle ainsi qu'améliorer mes connaissances dans une activité que quasiment tous les citoyens y ont recours.

6. Conclusion :

A l'aube du 21^{ème} siècle, aucune entreprise qui se veut être moderne et performante n'ignore l'importance du client, c'est ainsi que pour reprendre la formule de la pyramide renversée désormais célèbre : "le personnage le plus important d'une entreprise reste le client, bien avant le directeur général".

Le stage que j'ai effectué au sein de AWB, m'a permis de m'initier à la réalité de la vie professionnelle, de découvrir le sens de l'organisation qu'impose l'application administrative ainsi que la confrontation des savoirs théoriques appris à la pratique professionnelle.

Ayant été en contact direct avec les clients, je tiens aussi à préciser que le stage m'a permis d'apprécier l'importance de la communication.

Ce premier passage vers le monde de l'avenir a été pour moi, instructif et fructueux sur tous les niveaux.