Le crédit agricole du Maroc, société anonyme à directoire et à conseil de surveillance au capital de 1200.000.000,00 Dh RC Rabat 58873, régie par la loi 15-99 portant réforme du crédit agricole, promulguée par le dahir n° 1-03-221 du novembre 2003, dont le siège social est à Rabat, 28 rue aboufaris al marini.

Le C.A.M figure parmi les moyens d'intervention les plus utilisés depuis 1918 pour financer soit une partie des travaux agricoles, soit les acquisitions des terres ou le matériel de leur mise en valeur.

**1-Historique :**

***1961-1967 : Création de la CNCA :***

Ø Entrée en fonction de la Caisse Nationale de Crédit Agricole.

Ø Implantation des caisses locales sous formes de succursales

***1970 -1987: Début de l'activité bancaire :***

Ø Lancement de la collecte des dépôts et des activités bancaires.

Ø Financement de l'agro-industrie en 1979.

Ø Réorientation de la CNCA et financement de nouveaux secteurs en 1987 dont la pêche côtière, l'artisanat, le tourisme, le commerce et les services...

***1988 -1996 : Nouvelles dispositions pour la CNCA :***

Ø Impôt sur les sociétés.

Ø Dispositions de la nouvelle loi bancaire.

Ø Mise en place de la salle des marchés en 1996.

***1997-2001 : Nouveau positionnement stratégique de la CNCA*** *(banque rurale de proximité avec une nouvelle identité visuelle)* ***:***

Ø Mise en place des directions de réseau décentralisées.

Ø Plan d'entreprise Oufok 2003 lancé en 1999 : une nouvelle stratégie visant principalement à mettre à niveau l'institution et à engager les actions de redressement de sa situation financière et ce, dans le cadre d'un positionnement rénové en tant que banque rurale généraliste de proximité, agissant en partenaire actif de toute la filière agricole et de l'ensemble du monde rural.

Ø Adoption de la nouvelle reforme institutionnelle du Crédit Agricole par le conseil des ministres en avril 1999.

Ø Signature de la convention État-CNCA relative au traitement du surendettement des agriculteurs en 2001.

***2003-2004 : Extension du réseau du Groupe Crédit Agricole***

Ø Acquisition du Réseau BMAO.

Ø Acquisition du Réseau BNDE.

***2004 : Changement de statut :***

Ø La CNCA devient Société Anonyme à Directoire et à Conseil de Surveillance, dénommée « Crédit Agricole du Maroc » régie par la loi relative aux sociétés anonymes ainsi que par la loi relative à l'exercice de l'activité des établissements de crédit et de leur contrôle.

***2005 :***

Ø Achat du siège de la BNDE.

Ø Fusion/absorption BMAO.

**2-Missions :**

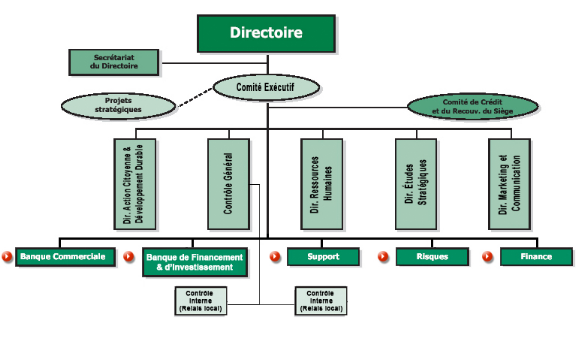
**Acteur majeur dans le développement de l'agriculture et la modernisation du monde rural**, le Crédit Agricole joue, depuis sa création en 1961, un rôle essentiel dans le financement de l'agriculture et dans la consolidation du secteur dans son ensemble. Le Crédit Agricole pérennise ce rôle de promotion du monde rural à travers son développement de **Banque Universelle**.  
  
Par ailleurs, CAP 2008, le nouveau plan d'entreprise du Crédit Agricole du Maroc, se propose d'afficher ses ambitions stratégiques pour lui permettre d'envisager l'avenir avec sérénité et confiance.  
  
**Ses missions est triple :**

Ø Définir une stratégie de déploiement de l'activité de la banque afin de pérenniser et de sécuriser sa croissance.

Ø Modifier en profondeur la culture de l'entreprise pour ancrer dans le quotidien le réflexe de l'optimisation du rapport rendement / risque.

Ø Mettre en place des outils de gestion qui souscriront la banque au standard des normes de la place.

3-Organigramme de la CAM :



**1. présentation :**

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

***-***Contrôler le travail ;

***-***Développer les relations avec les clients ;

***-*** Donner l'accord sur des crédits ;

***-*** Responsable de tout ce qui ce passe au sein de l'agence...

*Vérificateur interne :*Il assure la vérification et le contrôle de l'ensemble des opérations effectuer dans l'agence.

C'est un poste qui détecte les anomalies de gestion comptable/ Administratif et les résoudre le plus vite possible.

***Guichet :*** chargé des opérations de retraits, dépôts d'argent liquide

*charge de clientèle.*

***2-service des opération guichet :***

Un contacte directe avec le client exige une rapidité extrême pour servir celui-ci dans les meilleurs conditions, et une minute suprême afin d'éviter toute erreur qui peut engendrer des problèmes pour l'agent, qui détient ce poste, et dont la gravité peut aller jusqu'à la sanction de peine de prison.

**A-**Le service caisse :

Le service caisse est le service le plus mouvant au sein de la banque ce service se charge à effectuer des opérations de type de virement, de versement, retrait ou encore remise.

Le retrait peut être effectué par chèque ou par super-carnet-vert (S.C.V)

***1. Les chèques :***

***1.1. Définition :***

**L**e chèque est défini selon la loi comme étant l'écrit par lequel le client d'une banque donne l'ordre à celle-ci de payer une certaine somme à son profit ou au profit d'une tierce personne.

Le chèque est un moyen de paiement utilisant le circuit bancaire. En tant que jeu d'écritures, le chèque appartient à la monnaie scripturale.

Le tireur (personne qui établit le chèque) donne l'ordre à un banquier (le tiré), de payer une somme d'argent au bénéficiaire.

Qu'il soit de retrait ou de paiement, l'agence responsable avant de faire passer le client au guichet-caisse pour verser le montant du chèque, doit vérifier sa régularité :

|  |
| --- |
|  |

### 1.2- Les conditions de forme :

Le chèque doit contenir les différentes mentions suivantes :

- La dénomination de `chèque' insérée dans le texte même du titre et exprimée dans la langue employée ;

- Le mandat pur et simple de payer une somme déterminée (en chiffres et en lettres) ;

- Le nom de celui qui doit payer (tiré) ;

- L'indication du lieu où le paiement doit s'effectuer ;

- L'indication de la date et du lieu où le chèque est crée ;

- La signature de celui qui émet le chèque (tireur).

L'absence de l'une des mentions indiquées ci-dessus fait perdre au chèque sa validité.

**1.3- Les conditions de fond :**

C'est-à-dire que la provision correspondant au moment indiqué sur le chèque doit exister au moment de sa présentation au paiement.

**L**a provision du chèque est constituée par la créance d'une somme d'argent exigible.

**\*La provision doit être**:

- Suffisante   : le solde du compte est égal ou supérieur au montant du chèque ;

- Préalable : la provision doit exister dès la création du carnet, ce dernier peut être présenté dès sa réception par le bénéficiaire ;

- Disponible : la provision ne doit pas être déjà affectée à un autre emploi.

**\*l'identité du présentateur et sa capacité :**

Ø Si c'est le tireur lui-même qui se présente au guichet pour l'encaissement il doit signer au verso du chèque.

Ø Si le chèque est au porteur et que celui-ci est déterminé, on exige sa carte d'identité pour s'assurer du nom. Au verso on appose les renseignements qui concernent le porteur et on lui demande de signer.

Ø Si le chèque au porteur ne porte pas d'indication de la personne à l'ordre de laquelle il doit être payé, on mentionne les renseignements extraits de son CIN plus sa signature.

### 1.4-GESTION DES CHEQUES DEMATERIALISES :

Bank Al Maghreb a créé le Système Interbancaire Marocain de Télé compensation (SIMT) afin de moderniser les systèmes de paiement au Maroc. Le SIMT a permis à ce jour la dématérialisation des virements compensation.

Cette nouvelle normalisation est devenue opérationnelle depuis le 1ernovembre 2006.

Selon les termes de la `Convention interbancaire sur l'échange des images chèques', « la compensation des chèques ne devra plus se faire par l'échange physique des valeurs mais par des échanges des données informatiques via la SIMT. » c'est-à-dire Seuls des fichiers (DATA et IMG) seront échangés.

**2- Par S.C.V :**

C'est un remplissage de la case par le montant à retirer en chiffre et en lettre et bien sur inférieur au dernier solde.

**3 - Les virements :**

**3.1- Définition :**

C'est un écrit par lequel le titulaire du compte (donneur d'ordre) ordonne à sa banque de transférer une certaine somme, par prélèvement sur son compte, soit en faveur d'un tiers (bénéficiaire) en créditant un autre compte (chez la même banque ou une banque différente).

### 3.2-Les virements Emis :

L'agence reçoit de son client au guichet ou par lettre, un ordre écrit énumérant la somme à virer, le nom du bénéficiaire et l'établissement qui tient le compte à créditer.

C'est ordre doit être pour provision et uniformité de signature avant d'être exécuté.

\*Virement Internes

Il s'agit d'un virement entre deux comptes tenus dans la même agence. Au vu de l'ordre de virement dûment daté et signé, on débite le compte du donneur d'ordre par le crédit de ce lui du bénéficiaire.

\*Virement Inter-agence

Il s'agit d'un virement entre deux agences CNCA. Au vu de l'ordre de virement dûment daté et signé. L'agence du client donneur d'ordre passe le débit du compte du client et envoie un avis de crédit à l'agence du bénéficiaire. C'est avis doit comporter deux signatures accrédité de l'agence.

\*Virement Interbancaire

Il s'agit de virement ordonné par les clients CNCA à destination d'autre banque de la place. Le compte du donneur d'ordre est débité par le crédit du compte « virement à effectuer ».

3.3-Les virements reçus :

Sont des virements que l'agence reçoit en faveur de ses clients ou en faveur des autres clients de la CNCA.

\*Virements reçus d'autre agences CNCA

L'agence réceptrice de l'avis de crédit vérifie s'il n'y a pas la mention « confirmation » solde le compte liaison « virement déplacé » en créditant sur client du virement.

\*Virement reçu par compensation

Sont des virements ordonnés par les clients des autres banques en faveur de nos clients, l'agence passera le débit du compte virement reçu en compensation en créditant le compte du client bénéficiaire.

**4- Les versements :**

Les versements peuvent être effectué par le titulaire du compte, mais aussi par toute personne qui n'aura pas à justifier de son identité donc il n'y a en effet aucun risque pour le titulaire du compte ou la banque. De ce faite, sur le bordereau de versement espèces seront mentionnés c'est-à-dire le nom du titulaire du compte, le numéro du compte, le nom de la personne qui a effectué le versement, si elle n'est pas le titulaire du compte.

Le reçue de versement est éditée en 3 feuilles :

Ø La 1ère feuille est destinée au client.

Ø La 2ème feuille est une pièce comptable.

Ø La 3ème feuille est à conserver aux archives.

L'opération est dénouée sur le Micro après retour au guichetier de la pièce comptable visée par le caissier qui atteste la réception des fonds. Les versements hors places, c'est une opération qui permet d'enregistrer les versements espèces effectués par les clients d'autres agences. Il est possible que la personne ayant effectué le versement demande que l'opération soit exécutée par téléphone. Dans ce cas, il y aura lieu de récupérer les frais de téléphone plus la TVA et de faire calculer la clé par le directeur ou son adjoint pour communiquer par téléphone l'opération à l'agence concernée.

**5- Les retraits :**

Un retrait peut être effectué auprès de l'agence gestionnaire du compte ou d'une agence.

Le retrait à l'agence gestionnaire ce que le titulaire du compte peut faire un retrait, ou bien son mandataire ou un tiers. Le retrait peut être effectué par le chèque ordinaire, carnet ou un chèque de guichet c'est-à-dire omnibus qui est mis à la disposition du client qui a oublié son chéquier ou qui n'en possède pas. Avant d'autoriser le paiement par le caissier, le guichetier doit s'assurer de l'identité de la personne qu'effectuée le retrait cela veut dire qu'il lui connaît en général.

Ø Contrôler la régularité de pièce :

Il est nécessaire de contrôler la régularité de pièce c'est-à-dire contrôlée le montant en lettre et en chiffre, le barrement, l'adresse de l'agence, la signature et s'assurer que le compte est approvisionné.

**Le retrait déplacé :**

Si le titulaire du compte est en déplacement, il peut effectuer des retraits dans une autre agence. Pour effectuer ce retrait de dépannage, il faut présenter son chéquier et une pièce d'identité, pour justifier qu'il est le titulaire de compte. Le guichetier doit téléphoner à l'agence gestionnaire du compte du client, pour demander un blocage. Seul le titulaire du compte peut faire un retrait déplacé.

B **-Le porte feuille agence :**

*1- Départ :*

Ø Contrôle des bordereaux clients

Ø Régularité de l'ensemble des effets (forme, usance, endos, surcharge, etc.)

Ø Tri de la qualité du papier en fonction des renseignements et de la fiche incident de paiement.

Ø Préparation de la fiche de présentation au visa de la direction de l'agence résument l'encours, le montant de la remise et éventuellement tout renseignement utile à l'appréciation de la direction de l'agence.

Après visa direction de l'agence récupération des dossiers et envoi au portefeuille Central Siège qui procédera à un deuxième contrôle avant de calculer les agios et créditer le client du net.

Ø Récupération du double de l'avis de crédit effectué par le portefeuille Central et mise à jour de l'encours escompte.

*2- Arrivée :*

Le portefeuille agence doit s'assurer le recouvrement des valeurs qui lui sont adressées par le Portefeuille Central qui sont :

Ø Soit payables au guichet même

Ø Soit payables chez les banques de la place (donc à présenter en compensation).

Le recouvrement des valeurs payables au guichet est soumis aux mêmes règles que la compensation.

Ø Si la valeur est payée un avis de sort est adressé au PC.

Ø Si elle est impayée, elle est retournée au PC accompagnée de l'avis de sort et d'une pièce comptable de contrepartie.

Le délai de conservation des valeurs étant de 2 jours au maximum (jour de réception plus lendemain).

Les valeurs reçues avant échéance sont conservées dans un échéancier en attendant leur recouvrement à l'échéance.

Pour ce qui est des valeurs domiciliées chez les banques de la place, elles sont sorties du portefeuille agence la veille de l'échéance et présentées en compensation le lendemain.

Ø Si elles sont impayées, un avis de sort est envoyé au Portefeuille Central. Si elles sont retournées, le portefeuille les fait suivre le au Portefeuille Central accompagnées d'une pièce comptable de contrepartie.

**3- La compensation :**

Tous les jours chaque banque reçoit des valeurs (chèques, effets) et des ordres de virement à exécuter et ce dans le cadre des relations qui la lient à sa clientèle. Ces opérations sont soit tirées sur les confrères, soit à exécuter entre autres mains Cette situation se traduit par opposition des créances et dettes. Afin de simplifier les opérations, l'échange des titres de créances va permettre l'extinction des dettes réciproques, c'est la compensation, seuls les soldes demeurent exigibles.

Chaque banque délègue un représentant muni d'une feuille sur laquelle figure le total à recevoir par sa banque et au crédit les sommes qu'elle doit payer.

L'échange se fait au niveau de Bank Al Maghreb : CHAMBRE DE COMPENSATION. Le représentant de la banque totalisera ses débits et ses crédits de la journée et en tirera le solde. Selon que le solde est créditeur ou débiteur, la réinscription se fera sur son compte chez Bank Al Maghreb La compensation s'effectue donc tous les jours, et d'importantes sommes sont ainsi échangées par simple jeu d'écriture, seul le solde fait l'objet d'un règlement La compensation se passe au niveau de Bank Al Maghreb ou de ses agences (places bancables) ; à défaut, les banquiers d'une place non bancable conviennent de se réunir chez un banquier de la place.

**4- Le service change :**

Ce service est un service de l'achat des billets de banque étrangère et des travel-chèques en vue de les revendre à BANK AL MAGHRIB.

Ce service fonctionne comme suit :

Ø A la fin de chaque journée il y a enregistrement des devises collectées par leurs prix d'achat et leur revente engendre des bénéfices ou des pertes qui sont enregistré soit comme produit ou charge.

Ø En cas de changement des cours, le siège de la CNCA communique aux différentes agences du Royaume les nouveaux cours de devises.

Dans ce cas, il y a lieu à une régularisation comptable qui consiste à :

Ø En cas de baisse de valeur (perte), débiter un compte de charge « perte sur charge » par le crédit du compte billets de banques étrangères.

Ø En cas d'augmentation de valeur (gain), débiter le compte billets de banques étrangères par le crédit du compte « produit sur charge ».

Ces opérations sont enregistrées sur des tickets de banque, un livre centralisateur et sur le logiciel de comptabilité.

Après la collecte des devises, elles sont présentées à la caisse régionale qui se charge de les vendre à Bank Al Maghreb. Mais si le volume des devises est assez important l'agence se charge directement de les vendre à Bank Al Maghreb.

**1/Carte Al Akhdar**

|  |  |
| --- | --- |
| **Date de lancement** | **13 mars 2003** |
| **Objet ou définition** | **Carte de retrait auprès des GAB Crédit Agricole.** |
| **Clientèle cible** | **Personne physique titulaire d'un compte chèque ou d'un compte courant justifiant d'un Mouvement Mensuel Moyen Créditeur (MMMC) compris entre 1 500 DH et 8 000 DH.** |
| **Fonctionnement & spécificités** | **· Fonctionnalités:**  **- Mode : on line;**  **- Retraits GAB Crédit Agricole;**  **- Consultation de solde;**  **- Édition du relevé des 8 dernières opérations.**  **· Plafonds d'autorisation** |
| **Caractéristiques** | **· Tarification  : 70 DH TTC tous les 2 ans.**  **· Validité : 2 ans.**  **· Renouvelable par tacite reconduction.** |
| **Argumentaire de vente** | **· Disposer d'un moyen supplémentaire et pratique de retrait d'espèces.**  **· Faire face à un besoin de liquidité : retrait possible 24H/24 et 7J/7.**  **· Se libérer de la contrainte d'horaires d'ouverture des agences.**  **· Éviter les risques de port de chéquier et disposer ainsi d'une plus grande sécurité.**  **· Consulter le solde du compte et disposer d'un relevé des 8 dernières opérations, en semaine comme en week-end.** |
| **Réponses aux objections** | **Q/ En souscrivant au contrat « carte Al Khadra », je paie les frais d'adhésion en plus des prélèvements de frais de tenue de compte ?**  **R/ Nos tarifs sont les plus compétitifs, en plus la carte vous permet une série d'opérations allant du simple retrait jusqu'à la demande de solde.**  **Q/ Je dispose déjà d'un chéquier ?**  **R/ Avec votre carte Al Khadra, vous avez la disponibilité du service bancaire à tout moment.**  **Q/ Je risque de perdre ma carte ?**  **R/ Le risque est moindre par rapport à la manipulation d'espèces dans la mesure où les retraits s'effectuent au moyen du code confidentiel. Vous avez la possibilité, par ailleurs, de faire une opposition sur votre carte.** |
|

***2/ Carte Émeraude Visa Electron***

|  |  |
| --- | --- |
| **Date de lancement** | **31 Janvier 2007** |
| **Objet ou définition** | **Carte de retrait et de paiement.** |
| **Clientèle cible** | **\* Personne physique résidentes au Maroc, titulaire d'un compte chèque ou d'un compte courant.**  **\* Personnes morales résidentes au Maroc titulaires d'un compte courant.** |
| **Fonctionnement & spécificités** | **ï Fonctionnalités**  **- Environnement on line;**  **- Carte de retrait réseau CAM & réseau national;**  **- Carte de paiement auprès des commerçants et prestataires de services membre du réseau Visa et possédant un TPE;**  **- Cash Advance auprès des agences des banques membres du CMI;**  **- Consultation du solde disponible à (j-1) sur les GAB CAM;**  **- Édition du relevé des 8 dernières opérations.**  **ï Plafonds d'autorisation**  **(1) : autorisation accordée sur la base du minimum, solde à (j-1) et plafonds carte.**  **(2) : dans la limite du plafond hebdomadaire global cumulé** |
| **Caractéristiques** | **ï Validité de la carte : 2 ans**  **ï Cotisation :**  **- clientèle : 170 DH/ 2 ans**  **- personnel : 30 DH/ 2 ans** |
| **Argumentaire de vente** | **· Retraits permanents :**  **- Faire face à un besoin de liquidité 24H/24 et 7J/7 à partir de tous les GAB du Groupe Crédit Agricole et Interbank ;**  **- Bénéficier du Cash Advance auprès de toutes les agences bancaires affiliées au réseau Interbank.**  **· Gain de temps :**  **Se libérer de la contrainte d'horaires d'ouverture des agences bancaires et éviter l'attente au guichet.**  **· Un paiement simplifié et sécurisé :**  **- Règlement pratique des achats ;**  **- Éviter les risques liés à la manipulation d'espèces et au port de chéquier et disposer ainsi d'une plus grande sécurité.** |
| **Frais d'interchange** | **6 DHTTC pour les retraits auprès des confrères** |
|

***3/ Carte Visa Classic***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Date de lancement*** | ***19 mai 2003*** | |
| ***Objet ou définition*** | ***Carte de retrait et de paiement.*** | |
| ***Clientèle cible*** | ***\* Personne physique titulaire d'un compte chèque ou d'un compte courant et justifiant d'un Mouvement Mensuel Moyen Créditeur (MMMC) compris entre***  ***8 000 et 30 000 DH.***  ***\* Personnes Morales détentrices des comptes courants (651 et 751).*** | |
| ***Fonctionnement & spécificités*** | ***· Fonctionnalités :***  ***- Mode : on line ;***  ***- Carte de retrait auprès des réseaux Crédit Agricole et Interbank ;***  ***- Carte de paiement auprès des commerçants affiliés au réseau Visa National ;***  ***- Cash Advance auprès des agences du groupement Interbank ;***  ***- Édition du relevé des 8 dernières opérations ;***  ***- Consultation du solde.***  ***· Plafonds d'autorisation personne physique***  ***· Plafonds d'autorisation personne morale***  ***\* Pour les nouveaux clients, salariés et fonctionnaires :***  ***- Domiciliation d'un revenu mensuel entre 8 000 et 30 000 DH ;***  ***- Ancienneté de 6 mois dans leur emploi ;***  ***- Domiciliation irrévocable du salaire.***  ***\* Pour tout autre client présentant un intérêt commercial, il y a lieu de prendre attache avec la Direction de Réseau.*** | |
| ***Caractéristiques*** | | ***· Tarification  : 120 DH (TTC).***  ***· Durée de Validité : 1 an.***  ***· Renouvelable par tacite reconduction.*** |
| ***Argumentaire de vente*** | | ***· Retraits permanents :***  ***- Faire face à un besoin de liquidité 24H/24 et 7J/7 à partir de tous les GAB du Groupe Crédit Agricole et Interbank ;***  ***- Bénéficier du Cash Advance auprès de toutes les agences bancaires affiliées au réseau Interbank.***  ***· Gain de temps :***  ***Se libérer de la contrainte d'horaires d'ouverture des agences bancaires et éviter l'attente au guichet.***  ***· Un paiement simplifié et sécurisé :***  ***- Règlement pratique des achats ;***  ***- Éviter les risques liés à la manipulation d'espèces et au port de chéquier et disposer ainsi d'une plus grande sécurité.*** |
| ***Réponses aux objections*** | | ***Q/ Pourquoi me proposez-vous la carte Visa Classic ?***  ***R/ C'est un témoignage de confiance réservée à nos meilleurs clients et avec cette carte vous disposez d'un moyen de retrait et d'un moyen de paiement reconnu auprès d'un large réseau de commerçants affiliés au système multicartes Visa.***  ***Q/ Je risque de perdre ma carte ?***  ***R/ Le risque est moindre par rapport à la manipulation d'espèces, en outre, vous avez la possibilité de faire opposition sur votre carte.*** |
|

***3/ Carte Visa Gold***

|  |  |
| --- | --- |
| **Nature** | **Carte de retrait et de paiement.** |
| **Gamme** | **Monétique** |
| **Bénéficiaire** | **ï Personnes physiques1 résidentes au Maroc titulaires d'un compte chèque ou d'un compte courant.**  **1 La Visa Gold et la Visa Gold Plus seront commercialisées dans un premier temps, uniquement auprès de la clientèle des particuliers.** |
| **Conditions d'éligibilité** | **Mouvement Mensuel Moyen Créditeur (MMMC) = 30 KDH.** |
| **Mode de fonctionnement** | **· Carte de retrait réseau CAM et confrères 24H/24 et 7J/7;**  **· · de retrait auprès des agences bancaires affiliées au réseau national (cash advance) ; de paiement, utilisables auprès des commerçants affiliés au réseau Multicartes Visa dotés des terminaux de paiement électronique (TPE) ou de « fer à repasser » et reconnaissable par l'hologramme Visa.**  **· Consultation du solde disponible à (j-1) sur les GAB CAM;**  **· Édition du relevé des 8 dernières opérations.** |
| **Clientèle cible** | **Segment cible : Majeur** |
| **Plafonds et services associés** | **ï Plafonds d'autorisation**  **ï Mode opératoire : les transactions retraits CAM, confrères et achat sont autorisées par le serveur monétique CAM sur la base des plafonds paramétrés dans le système et du solde à (j-1);**  **ï Services associés soumis au libre choix du client :**  **v Découvert adossé au compte du client : 20.000 Dhs**  **v Débit différé, pour les transactions achats.**  **· Tarification :**  **v Clientèle : 500 DH + prime assurance/ découvert**  **v Personnel CAM : 250 DH**  **(\*) : Le retrait maximal par transaction GAB est de 8 000 DH. Pour un retrait de 16 KDH le client doit procéder de 2 temps.** |
| **Validité** | **1 an, renouvelable par tacite reconduction.** |
|

***4/ Carte Visa Gold Plus***

|  |  |
| --- | --- |
| **Nature** | **Carte de retrait et de paiement.** |
| **Gamme** | **Monétique.** |
| **Bénéficiaire** | **ï Personnes physiques résidentes au Maroc titulaires d'un compte chèque ou d'un compte courant.** |
| **Conditions d'éligibilité** | **MMMC = 30 KDH pour les personnes physiques.** |
| **Mode de fonctionnement** | **· Carte de retrait réseau CAM et confrères 24H/24 et 7J/7;**  **· · de retrait auprès des agences bancaires affiliées au réseau national (cash advance) ; de paiement, utilisables auprès des commerçants affiliés au réseau Multicartes Visa dotés des terminaux de paiement électronique (TPE) ou de « fer à repasser » et reconnaissable par l'hologramme Visa.**  **· Consultation du solde disponible à (j-1) sur les GAB CAM;**  **· Édition du relevé des 8 dernières opérations.** |
| **Clientèle cible** | **Segment cible : Majeur.** |
| **Plafonds et Services associés** | **ï Plafonds d'autorisation**  **ï Mode opératoire : les transactions retraits CAM, confrères et achat sont autorisées par le serveur monétique CAM sur la base des plafonds indépendamment du solde du compte (j-1).**  **ï Tarification :**  **v Clientèle : 1 000 DH**  **v Personnel CAM : 250 DH**  **N.B : Visa Gold Plus n'est associé à aucun service**  **(\*) : Le retrait maximal par transaction GAB est de 8 000 DH. Pour un retrait de 16 000 DH le client doit procéder de 2 temps.** |
| **Validité de la carte** | **1 an, renouvelable par tacite reconduction.** |
| **Frais d'interchange** | **6 DH pour les retraits auprès des confrères** |
|

***1-Al Akhdar Retraite* :** Constituer une retraite par capitalisation. C'est la sécurité :

Pour assurer une retraite tranquille et confortable :

§ de base pour les clients qui n'adhèrent à aucun régime de retraite ;

§ complémentaire pour ceux qui adhèrent déjà à un régime de retraite, ce qui va leur permettre de compenser la baisse de revenus constatée à la retraite**.**

***2-Assurance Hospitalisation* :** Garantir au souscripteur et aux personnes assurées le paiement d'une indemnité journalière en cas d'hospitalisation dans un établissement agréé (public ou privé) ; au Maroc ou à l'étranger, à la suite d'une maladie, d'une intervention chirurgicale ou d'un accident.

***3-Assurance Décès Invalidité Totale et Définitive* :** Garantir le versement d'un capital au(x) bénéficiaire(s) désigné(s) en cas de décès de l'assuré, ou à l'assuré lui-même en cas d'Invalidité Totale et Définitive (ITD), quelle que soit la cause

***4-Assurance Frais Funéraires*:** Garantir le versement d'une indemnité pour la couverture des frais funéraires suite au décès, toutes causes, de l'assuré.

***5-Secours Vert Plus* :** Garantit une assistance, à domicile ou lors des voyages au Maroc et à l'étranger. Elle offre une gamme diversifiée de prestations : assistance médicale, assistance en cas de décès, assistance technique aux véhicules et assistancejuridique

Durant mon stage au sein de crédit agricole j'ai pu effectuer plusieurs tâches dans les différents postes que j'ai occupés.

**· Service caisse :**

Dans ce service j'ai pu effectuer plusieurs opérations parmi lesquelles :

1. Les versements : en espèce et par remise de chèques qui sont présentés par tous les fonds que le client verse sur son compte ou dans celui d'un tiers, et qui sont constatés par le crédit du compte concerné.

2. Le paiement de mises à disposition aux clients ayant reçu une somme d'argent d'un tiers résidant dans une autre localité.

3. Le retrait d'argent sur place qui se manifeste par toute sortie de fonds demandée par le client et constaté par le débit de son compte et qui peut être sur présentation de chèque ou sur bordereau de retrait. L'opérateur doit : vérifier la signature, l'existence ou non de la provision, et si le chèque n'est pas frappé d'opposition.

4. Le retrait d'argent hors place pour les clients n'appartenant pas à l'agence, dans ce cas la prise de quelques précautions s'impose.

### \* Services Clientèle et produits bancaires :

Au sein de ce service qui m'a paru le plus intéressant parmi tous les postes que j'ai assisté, j'ai pu effectuer plusieurs et différentes tâches :

1. ouverture de compte.

2. Délivrance des cartes guichets.

3. Délivrance des carnets de chèque

4. Classement des carnets de chèque

Non seulement j'ai effectué des tâches de responsabilité comme celles exercées par les employés de la banque mais j'ai aussi effectué des tâches périphériques mais intéressantes en même temps.

**· Photocopie et fax :**

J'étais chargée de photocopie certains documents concernant l'Agence et envoyer des fax.

**· Donner des informations aux clients :**

Durant ma présence à l'agence, je m'occupe aussi de donner différentes informations aux clients par exemple : « Comment remplir un chèque,... ».

Le stage est un outil pédagogique qui a pour finalité le complément du processus de la formation théorique, il permet la mise en oeuvre des connaissances acquises au niveau de l'institut. C'est une stratégie déterminante dont l'objectif principal est d'amorcer le processus de familiarisation et d'intégration de l'étudiant dans le milieu professionnel.

Pendant ce stage j'ai pu approcher les qualités qui doivent être cel d'un bon Manager entre autre :

Ø Les qualités intellectuelles qui permettent au Manger d'être active, ponctuel et compétent.

Ø Le savoir s'organiser.

**Sur le plan Psychologique**

Le stage permet de s'adapter au monde professionnel, d'apprendre à assumer certaines responsabilités d'accéder aux activités professionnelles sans complexe et avec d'assurance et du savoir faire, et s'imprégner d'une conscience professionnelle et exercer avec dynamisme et initiative.

**Sur le plan Humain**

Il permet aux stagiaires d'entretenir des relations professionnelles avec les gens expérimentés, aptes à les aider et compléter leur connaissance ce qui stimule la productivité et la satisfaction dans le travail.

**Sur le plan Educatif**

Le stage permet d'éviter certaines habitudes et comportements des stagiaires afin de s'intégrer facilement dans le domaine du travail tout en respectant les formalités et les instructions des supérieurs dans le sens du bon fonctionnement de l'administration dynamique de proximité.

En ce qui concerne mes relations humaines et sociales, je n'ai pas trouvé de difficultés et que tous les fonctionnaires de l'agence, m'ont donné une aide remarquable, je suis extrêmement reconnaissant pour leur aide et leur gentillesse.

En bref j'avais de bonnes relations avec les agents du service qui m'ont donné chacun en ce qui le concerne, un aperçu sur ses activités, ce qui m'a permis de m'intégrer facilement parmi le personnel et d'effectuer mon stage sans difficulté.

Les facteurs clés ayant amorcé la réussite de mon stage sont tout Simplement un climat agréable, une bonne ambiance et une sincère Collaboration.

**Le climat de travail régnant su sein de l agence :**

Le client est généralement la principale source de revenus pour les entreprises. Or, avec le changement de l'économie dû notamment à l'intégration des nouvelles technologies dans les relations client-entreprise, la concurrence devient de plus en plus serrée et les clients peuvent ainsi désormais se permettre de choisir leur fournisseur. Les critères de choix des clients sont notamment des critères financiers, de réactivité de l'entreprise mais également des critères purement affectifs (besoin de reconnaissance, besoin d'être écoutés, ...). Ainsi dans un monde de plus en plus concurrentiel, les entreprises souhaitant augmenter leurs bénéfices ont plusieurs alternatives :

- Augmenter la marge sur chaque client,

- Augmenter le nombre de clients,

- Augmenter le cycle de vie du client, c'est-à-dire le fidéliser.

**\*Un service de haute qualité :**

Chaque personnel essaye de travailler d'une façon à améliorer son rendement, aussi ils essayent de faire vite pour que le travail soit terminé à temps.

Le personnel de la banque respecte les techniques de communication en accueillent les clients aimablement, et tentent toujours à répondre aux besoins de leurs clients d'une manière professionnels.

En plus, la manière de parler aux téléphones est courtoise en adoptant la méthode `E.C.O' (Efficacité, cordialité, organisation).

Cela montre que les personnels de la banque respectent les règles de bon accueil et essayent de faire le mieux possible pour ne pas perdre leurs clients.

Après ce bref passage dans le monde de travail pratique assuré grâce à stage, il est apparu que pour réussir une vie professionnelle il faut :

Ø Avoir un esprit d'équipe et de complémentarité ;

Ø Etre patient et avoir la persévérance ;

Ø Avoir le courage d'affronter n'importe quelle situation ;

Ø Avoir la confiance en soi.

J'ai pu me rendre compte que la formation que nous suivons au sein de notre université est fort bénéfique et il nous donne tous les éléments nécessaires pour affronter la vie professionnelle, et que l'agence du Crédit Agricole de Dakhla est un meilleur champ d'application de mes connaissances.