Ecole Hassania
des Travaux Publics

المدرسة الحسنية للأشغال العمومية

☐ PFE
☑ SI
☐ SIP

Rapport de Stage

Sujet:

La Banque Populaire: gestion de l'activité bancaire

résumé :

Le Groupe Banque Populaire fournit des efforts considérables pour définir ses orientations stratégiques, pour prendre les mesures nécessaires au bon fonctionnement de ses organismes et pour mettre en place des services et des produits financiers à destination des marocains résidant au Maroc et à l'étranger.

BANQUE POPULAIRE
FAITE POUR VOUS

Organisme d'accueil :
Banque Populaire Rabat-Kenitra Agence Tiflet
Adresse postale :
Avenue Med V Tiflet

SOMMAIRE

REMERCIEMENT 3

INTRODUCTION 4

CHAPITRE I : LA BANQUE POPULAIRE ET SON SECTEUR D'ACTIVITÉ

A- Le secteur bancaire marocain 5

B- Présentation du Crédit populaire du Maroc 5

- **Historique** 5
- **Missions du groupe** 6
- **Valeurs du groupe** 8

CHAPITRE II : ORGANISATION DU CRÉDIT POPULAIRE DU MAROC

- **Le comité directeur** 9
- **La Banque Centrale Populaire (BCP)** 10
- **Les Banques Populaires Régionales (BPR)** 10
- **Les agences** 11
  - **> Leurs opérations** 11
  - **> Les produits offerts** 12

CHAPITRE III : LES TÂCHES EFFECTUÉES ET LES APPORTS DU STAGE

A- Les tâches effectuées 14

> Missions des postes occupés

> Les tâches périphériques

B- Les apports du stage 16

CONCLUSION 17

REMERCIEMENTS

Avant d'entamer ce modeste rapport, j'ai l'honneur de présenter mes profonds remerciements à Monsieur Afifi Mohammed le directeur de la Banque Populaire Rabat-Kenitra agence Tiflet, je présente aussi mon remerciement à l'ensemble du personnel de la même Agence de la bonne collaboration et de tous les efforts fournis pour m'aider à achever ce travail, pour les conseils aussi qu'ils ont pu me prodiguer au cours de ces quatre semaines.

Je remercie également le Directeur de notre École Monsieur Azzedine Ismail Et notre Directeur d'études Monsieur El ghazi El Houssaïni Souhaïl.

Mes très profonds remerciements à ma petite famille.

Finalement, mes sincères remerciements à mes professeurs.

INTRODUCTION

En qualité d'entreprise commerciale et dans un monde de plus en plus concurrentiel, la banque doit tout mettre en œuvre pour être rentable, développer une réelle stratégie de marché, respecter les équilibres financiers et faire évoluer les métiers qui composent son activité.

Pour mieux appréhender son rôle dans le développement de l'économie, j'ai eu l'occasion d'effectuer un stage au sein de la banque populaire, Agence Tiflet pendant une période allant du 17 juillet 2017 au 16 août 2017.

Plus largement, ce stage a donc été une opportunité pour moi de découvrir comment une entreprise dans un secteur en plein expansion, avec une concurrence accrue et une évolution très rapide, a pu dépasser ces obstacles pour établir une stratégie par laquelle elle a pu devenir une banque leader au Maroc.

L'élaboration de ce rapport a pour principales sources les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles j'étais affecté. Les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les employés des différents services de la banque qui m'ont permis de donner une cohérence à ce rapport.

En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique des 4 semaines passées au sein de la banque populaire, il paraît indispensable de présenter à titre préalable l'environnement économique du stage, à savoir le secteur bancaire marocain, puis d'envisager le cadre du stage : banque populaire, la structure et divisions du groupe. Enfin, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein de l'agence, et les nombreux apports que j'ai pu en tirer.

CHAPITRE I : LA BANQUE POPULAIRE ET SON SECTEUR D'ACTIVITÉ

A- Le secteur bancaire marocain

Le secteur bancaire marocain est considéré comme l'un des moteurs du développement de l'économie du pays et de sa prospérité, ce dernier est devenu dans une courte période un secteur moderne et efficace.

Il a connu un mouvement de concentration significatif aujourd'hui achevé.

Plusieurs banques possèdent une licence d'exploitation mais sept banques contrôlent le marché.

Le principal acteur est constitué par le réseau public des Banques Populaires.

Viennent ensuite les autres banques et celles contrôlées majoritairement par des actionnaires étrangers, parmi lesquelles la BMCI, filiale de BNP Paribas, et le Crédit du Maroc, filiale du groupe Crédit Lyonnais Crédit Agricole. Enfin, la Caisse de Dépôt et de Gestion est extrêmement active dans les secteurs de l'immobilier et du tourisme, en accompagnant les projets d'intérêt général et en intervenant dans une logique d'amorçage pour des projets plus modestes.

Il faut ajouter à ceci que le système bancaire marocain est caractérisé par une forte présence de banques étrangères de ce fait toutes les grandes banques privées du royaume comptent dans leur actionnariat des banques étrangères.

B- Présentation du Crédit populaire du Maroc

• Historique

La Banque Populaire existe depuis 1926 au Maroc, crée à l'époque sur le modèle Français institué par le dahir du 25 mai 1926, portant sur l'organisation du crédit au petit et moyen commerce et industrie, et ce par la création des sociétés à capital variable dite « Banque Populaire ».

Ce n'est que vers l'année 2000 que la Banque Centrale Populaire s'est transformée en société anonyme à capitale fixe avec comme première recommandation l'ouverture de son capital aux Banques Populaires Régionales à hauteur de 21% et au secteur privé à concurrence d'au moins 20%. Ainsi, les Banques Régionales se sont dotées d'une autonomie avec leur implication dans le développement économique et social de leur région.

Première institution Bancaire du Royaume, le Groupe Banque Populaire a tissé pendant plus de 3 décennies des relations de partenariat solides, qui permettent aujourd'hui une pluralité de profils, un creuset riche de cultures et de compétences diversifiées et un renouvellement de générations.

Ces relations de longue date ont très tôt dépassé le cadre de satisfaction des besoins des communautés pour investir progressivement des produits et services bancaires et financiers spécifiques et d'étendre aux domaines éducatif, culturel et social.

• Missions du groupe

Le Crédit Populaire du Maroc est un groupement de banques constitué par la Banque Centrale Populaire et les Banques Populaires Régionales.

Fidèle à son esprit d'entreprise, le Crédit Populaire du Maroc s'est fixé comme objectif d'accompagner toutes entreprises moyennes ou petites, artisanales, industrielles ou de services par la distribution de crédit à court, moyen et long terme.

Il propose une gamme élargie et complète de services et produits financiers répondant à l'ensemble des besoins de sa clientèle.

Il développe également ses activités à travers quatre orientations stratégiques majeures :

> La consolidation des positions acquises :

Cet axe concerne le développement des activités d'intermédiation et de marché du groupe. Le GBP accélère le développement de ses activités de banque de détail par une stratégie volontariste d'extension de ses points de vente, de la collecte de ressources et de la distribution des crédits. Disposant déjà du plus large réseau de secteur bancaire, le groupe ouvrira une centaine d'agences chaque année.

Grâce à ce dispositif, la collecte des ressources progresse largement plus vite que la moyenne enregistrée par le passé. Les crédits enregistrent également un développement soutenu en matière des crédits aux entreprises avec l'offre Business Project, consistant en une nouvelle approche Banque Populaire dans ses relations avec la clientèle des entreprises.

Les crédits immobiliers et les crédits à la consommation enregistrent également un trend haussier, et le groupe à l'ambition d'augmenter sensiblement ses parts de marché dans ces catégories de crédits.

> La Banque citoyenne :

Banque de proximité, le Groupe Banques Populaires joue un rôle de premier plan dans le développement des régions à travers l'action des Banques Populaires Régionales. Il est l'accompagnateur financier de la région à travers la mobilisation de l'épargne, son utilisation au niveau local, au bénéfice des acteurs économiques et sociaux.

Dans le plan de développement du groupe, l'implication reste effective et très prononcée en matière de la bancarisation de la population, qui rappelons-le reste encore à un niveau très faible au Maroc. Ceci est possible grâce à la politique de proximité du groupe et la souplesse dans les ouvertures de compte ainsi que son large réseau de distribution. La cadence observée actuellement dans les ouvertures de comptes auprès de la clientèle de masse en atteste largement.

Le Groupe Banques Populaires est le 1er réseau bancaire du pays. Son réseau est constitué à fin 2006 de 610 agences et de 612 guichets automatiques.

Il est également:

• Le 1er collecteur de l'épargne du système bancaire marocain,

• La 1ère banque dans le rapatriement de l'épargne des Marocains Résidant à l'Etranger (MRE).

Le soutien aux activités à fortes retombées sociales est également encouragé par le biais de développement des micros crédits dont l'encours ne cesse d'augmenter et qui enregistre une évolution annuelle moyenne de plus de 50%, grâce à l'ouverture de nouvelles branches au niveau de toutes les localités du pays. L'appui de la Fondation Banque Populaire pour la création d'entreprises, tend à encourager les porteurs de projets en les assistants dans toutes les phases pour l'aboutissement de la création de leurs entreprises.

Le GBP encourage également l'habitat social en prévoyant d'augmenter annuellement de 25% ses encours en la matière.

Enfin, les PME-PMI sont accompagnées dans l'action de leur mise à niveau.

> L'amélioration des performances :

L'important développement du Groupe Banques Populaires contribue à l'amélioration de ses indicateurs de performances : rentabilité, productivité, commissions et maîtrise des risques.

Ainsi, la rentabilité financière est fortement appréciée, fruit des résultats nets de l'ensemble des entités du groupe, ainsi que la nette progression du produit net bancaire, et la maîtrise des charges d'exploitation. La productivité quant à elle connaît une amélioration surtout grâce à l'automatisation plus poussée des opérations effectuées au niveau des agences.

La part des commissions dans le produit net bancaire enregistre une évolution moyenne annuelle de l'ordre de 10%.

Concernant la maîtrise des risques, le groupe tend à maintenir sa tendance d'afficher les meilleurs ratios prudentiels du secteur que ça soit celui de la solvabilité, de la liquidité, de la division des risques ou des créances en souffrances.

> La conquête de nouveaux territoires et la croissance externe :

Un nouvel élan est pris par le GBP dans son intervention dans les opérations de la corporatif banking, pour conforter à l'avenir son positionnement stratégique dans ce créneau, et plus spécifiquement dans les métiers de conseil aux entreprises et de l'ingénierie financière, d'émissions obligataires, du capital-risque, de la gestion collective de l'épargne, de l'intermédiation boursière et de financement du commerce international.

Les activités du groupe s'étendent également à la bancassurance.

Du reste, les filiales spécialisées du groupe ne restent pas à l'écart de cette nouvelle dynamique commerciale, et un plan de développement ambitieux est prévu pour chacune d'entre elles en vue de participer fortement à l'amélioration des performances du groupe, ce qui deviendra possible par l'amélioration de leurs parts de marché dans leurs domaines d'activité respectifs.

- **Valeurs du groupe**

Les valeurs identitaires du Crédit Populaire du Maroc découlent des principes de la coopération et de la mutualité.

Cet esprit coopératif et mutualiste qui anime les Banques Populaires Régionales puise ses origines dans les valeurs et les traditions culturelles du Maroc, basées sur la solidarité, l'entraide et l'intérêt commun.

Les valeurs identitaires de l'institution constituent les fondements de l'action du Groupe et confirment sa mission nationale au service du développement économique et social du pays.

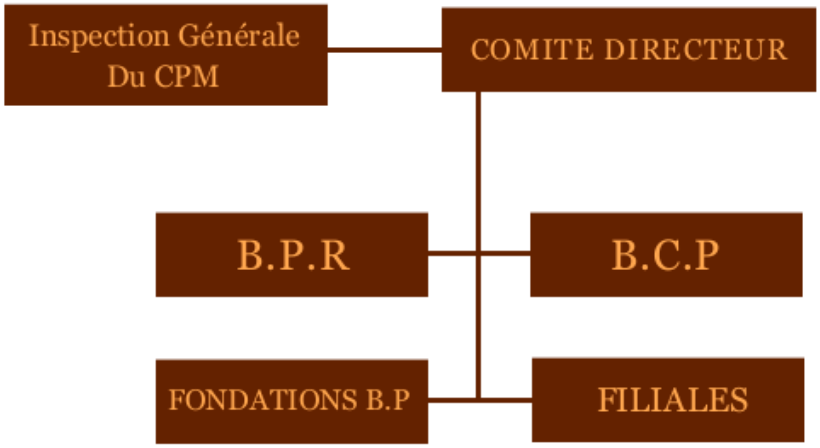
Il tire également sa force de sa spécificité coopérative, qui confère au sociétaire l'originalité d'être à la fois un client et un copropriétaire de la banque.

Cette communauté de sociétaires constitue l'essence du Groupe et participe activement à la vie de la banque, à travers notamment les Conseils de Surveillance des Banques Populaires Régionales, dont les membres sont élus par l'Assemblée Générale des sociétaires.

Destiné à promouvoir l'économie sociale, par le biais de la coopérative financière et l'encouragement à la solidarité interprofessionnelle, le Crédit Populaire du Maroc a été tout naturellement amené à jouer un rôle moteur dans l'amélioration du taux de bancarisation du pays et dans la collecte de l'épargne. Il constitue un groupement de Banques de proximité, accessibles à tous et fortement enracinées dans toutes les régions du Royaume.

CHAPITRE II : ORGANISATION DU CRÉDIT POPULAIRE DU MAROC

Les organismes du CPM :



- **Le comité directeur :**

Le Comité Directeur est l'instance suprême du Crédit Populaire du Maroc exerçant exclusivement la tutelle sur les différents organismes du CPM.

Le Comité Directeur comprend :

> Cinq Présidents des Conseils de Surveillance des Banques Populaires Régionales élus par leurs pairs,

> Cinq représentants du Conseil d'Administration de la Banque Centrale Populaire, nommés par le dit Conseil.

Le Président du Comité Directeur est élu parmi les membres du dit Comité et sa nomination est ratifiée par le Ministre chargé des Finances.

Le Comité Directeur est chargé de :

> Définir les orientations stratégiques du Groupe,

> Exercer un contrôle administratif, technique et financier sur l'organisation et la gestion des organismes du CPM,

> Définir et contrôler les règles de fonctionnement communes au Groupe,

> Prendre toutes les mesures nécessaires au bon fonctionnement des organismes du CPM et à la sauvegarde de leur équilibre financier.

• La Banque Centrale Populaire (BCP), l'organe central du groupe:

La Banque Centrale Populaire (BCP) est un établissement de crédit, sous forme de société anonyme à Conseil d'Administration. Elle est cotée en bourse à compter du 8 juillet 2004.

La BCP, qui assure un rôle central au sein du groupe, est investi de deux missions principales :

> Etablissement de crédit habilité à réaliser toutes les opérations bancaires, sans toutefois disposer d'un réseau propre,

> Organisme central bancaire des BPR.

A ce titre, elle coordonne la politique financière du Groupe, assure le refinancement des BPR et la gestion de leurs excédents de trésorerie ainsi que les services d'intérêt commun pour le compte de ses organismes.

• Les Banques Populaires Régionales (BPR), organismes de proximité :

Les Banques Populaires Régionales (BPR), Banques de proximité, actuellement au nombre de 11 constituent le socle du Crédit Populaire du Maroc.

Leur mission est l'établissement de crédit habilité à effectuer toutes les opérations de banque dans leurs circonscriptions territoriales respectives, les BPR ont pour mission de contribuer au développement de leur région par la diversité des produits qu'elles offrent, le financement de l'investissement et la bancarisation de l'économie.

Elles constituent le levier du Crédit Populaire du Maroc dans la collecte de l'épargne au niveau régional, sa mobilisation et son utilisation dans la région où elle est collectée.

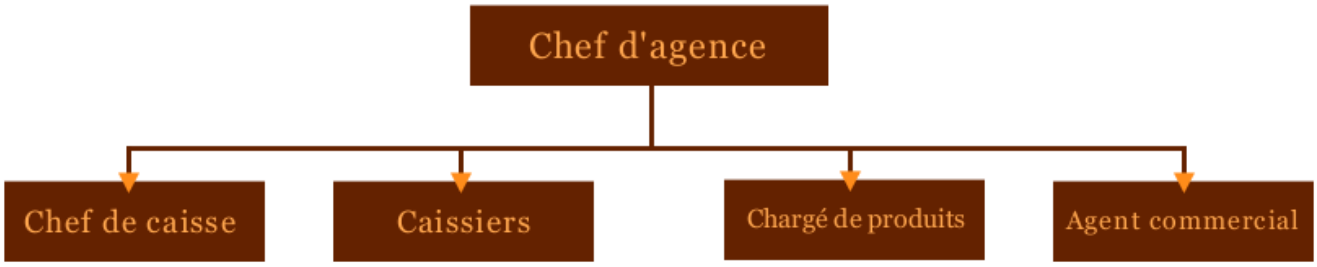
Les Banques Populaires sont organisées sous la forme coopérative à capital variable, à Directoire et à Conseil de Surveillance.

Leur mode d'organisation unique au sein du système bancaire leur permet d'approcher différemment leurs clients, puisque ces derniers se trouvent également être les détenteurs du capital, formant ainsi ce que l'on appelle « le sociétariat ».

Outre le fait qu'ils bénéficient des différents services bancaires, les clients sociétaires participent également à la vie sociale de leur banque (Participation aux Assemblées Générales, possibilité de siéger au Conseil de Surveillance).

- **Les agences :**

Organigramme de l'agence :



L'agence à la différence de la BPR et de la succursale, est en relation directe avec la clientèle c'est l'organe de proximité. L'évolution, l'augmentation des ressources de la banque, l'augmentation de la part de marché est tous des indicateurs qui dépendent des performances de l'agence.

> Les opérations effectuées au sein de l'agence :

Retrait et versement en espèces, virement, changes des devises, remises de chèques, mises à disposition(MAD), figurent parmi les différentes opérations effectués au sein de l'agence.

À chaque fin de journée, une feuille de dépouillements reprenant l'ensemble des opérations effectuées avec les montants débits et crédits est vérifiée, pointée pièce par pièce et chèque par chèque pour éviter tout risque d'erreur.

Composée de sections et de sous sections, connues sous forme de notations, cette feuille doit être balancée :

Section :..... Sous-section :

• Caisse :..... A : versement

B : retrait

• Compensation :..... D : compensation

• Virement :.....K : divers

C : Change

• Remises :.....F : Remises de chèques

• Domiciliation :.....M : domiciliation

• Portefeuille :.....N : escompte

P : encaissement

• Divers services :..... RML : remise même localité

RMA : remise même agence.

> Les produits offerts par l'agence :

• Les cartes monétiques :

Pour effectuer des retraits auprès des guichets automatiques bancaires (GAB) et faciliter le paiement des achats auprès des commerçants, la Banque Populaire met à la disposition de sa clientèle une large gamme de cartes répondant à leurs besoins.

>> CARTE LA GOLD :

C'est une carte de débit Mastercard de retrait et de paiement, utilisable au Maroc sur les Guichets Automatiques Banque Populaire et autres et auprès des commerçants disposant d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE) et Fer à repasser. Elle est valable uniquement au Maroc avec une durée de validité de 3 ans.

>> Carte 1825 :

C'est une carte de débit Visa Electron de retrait et de paiement, destinée exclusivement aux jeunes âgés entre 18 et 25 ans, qui permet le retrait d'espèces sur les Guichets Automatiques dans les limites de la capacité de paiement et du plafond quotidien de 5.000 DH.

>> Carte « VISA CLASSIC » :

C'est une carte de retrait et de paiement valable au Maroc, qui vous permet d'effectuer des retraits jusqu'à 5.000 DH/jour à concurrence du solde, de procéder au règlement de vos achats à concurrence de 3.000 DH/semaine et d'effectuer des retraits cash-Advance auprès des agences Banques Populaires avec un maximum de 1.500 DH/semaine.

>> CARTE LA PRIMA :

C'est une carte de débit CMI de retrait et de paiement, utilisable au Maroc sur les Guichets Automatiques Banque Populaire et autres et auprès des commerçants disposant d'un Terminal de Paiement Electronique (TPE), qui permet le retrait d'espèces sur les Guichets Automatiques dans les limites de la capacité de paiement et du plafond quotidien de 2.000 DH.

• Les services pratiques :

>> Chaabi net :

Le service CHAABI NET vous permet, via le réseau Internet, de :

- Consulter vos comptes ainsi que les relevés bancaires de vos opérations des trois derniers mois,
- Suivre la situation de vos crédits, de votre portefeuille titres, ainsi que vos ordres de bourse,
- Faire des simulations de crédits,
- Recevoir sur votre adresse électronique votre solde et le relevé de vos 15 dernières opérations.

>> Chaabi mobile :

Permet la réception des SMS contenant des informations relatives aux opérations effectuées directement sur votre téléphone portable après chaque opération.

• Les crédits :

>> Crédit FOGALEF : Accordé aux enseignants adhérant à la fondation Med VI et permet le financement complet du logement en fonction du revenu, avec des durée de remboursement pouvant aller jusqu'à 20 ans et un taux d'intérêt très compétitif.

>> CREDIT PERSONNEL D'OPPORTUNITE : Permet de cumuler plusieurs types de crédits consentis par la Banque Populaire ou d'autres organismes avec une charge de remboursement pouvant aller jusqu'à 40% à 50% de votre revenu net et de rembourser sur une durée de 84 mois avec des mensualités adaptées.

>> Crédit Moujoud : c'est un crédit destiné au financement des besoins personnels de consommation : achat de mobilier, d'appareils électroménagers, de voiture d'occasion, et de frais d'équipement...

>> Crédit voiture neuve : LE CREDIT PERSONNEL VOITURE NEUVE est un prêt qui vous permet de financer jusqu'à 75% l'achat d'une voiture neuve avec un plafond de 500.000 DH et une durée de remboursement pouvant aller jusqu'à 60 mois.

• Dépôt à terme

Le dépôt à terme est un compte dans lequel vous avez la possibilité de déposer vos fonds en dirhams contre une rémunération convenue à l'avance. Vous décidez de tout : du montant, de la durée d'épargne, et en cas de besoin, vous avez la possibilité d'avoir une avance sur votre épargne.

CHAPITRE III : LES TÂCHES EFFECTUÉES ET LES APPORTS DU STAGE

A- Les tâches effectuées

Durant mon stage au sein de la banque populaire 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 :

> 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.

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

> 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.

> 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.

• Service Remises des chèques

Dans le service remise j'ai pu assister à plusieurs opérations :

> Remise de chèques sur place : Pour les chèques tirés sur les confrères (autres banques de la même ville), la pratique conduit à appliquer une date de valeur postérieure à la date de remise de 2 jours pour les chèques « sur place » (j+2) sur le carnet de « remise sur place », l'opérateur inscrit le code de l'agence, la date, le N° de compte, la date de valeur, le N° de chèque, nom du tireur, banque tirée, le montant en chiffres et en lettres et la signature de l'opérateur.

> La remise de chèques sur BP : C'est-à-dire les chèques tirés sur la même agence ou sur d'autres agences de la BPR, la date de valeur dans ce cas et j+1.

> La remise de chèques hors place : Il s'agit des chèques tirés sur les banques d'autres villes, la date de valeur et de j+2 dans ce cas.

> La présentation en chambre de compensation : Compte tenu du nombre important de chèques remis par la clientèle, payable dans différentes banques et dans diverses villes, la profession a organisé sur les principales places, des chambres de compensation où les banques se réunissent quotidiennement pour échanger entre elles les valeurs (chèques, effets) ; chaque banque fera ainsi le compte de ce que lui est dû par chacun de ses confrères et de ce qu'elle leur doit : les règlements se feront par différence entre ces montants, sur les comptes ouverts auprès de Bank Al Maghreb par les participants.

• 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 :

> Ouverture de comptes bancaires pour les clients désirant de déposer leurs fonds.

> Etablissement des contrats al Injad Chaabi conclu au moment de l'ouverture du compte.

> Simulation des crédits pour les gens désirant l'obtention d'un prêt soit immobilier soit à la consommation.

> Renouvellement des DAT (dépôts à terme)

> Délivrance des cartes guichets.

> Délivrance des carnets de chèque

> 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.

> Scannage des spécimens de signature des clients dans un logiciel conçu spécialement pour cette tâche, pour permettre aux agents de vérifier à chaque opération la conformité de la signature avec celle qui a été déposée sur le spécimen lors de l'ouverture de son compte.

> Change des devises en dirhams à l'aide du GAB incorporant un système de change automatique.

> Traitement et envoi de convocations aux clients ayant dépassé la date limite de récupération de leurs cartes.

> Destruction des cartes expirées et envoi des cartes oblitérées à la BPR.

> Remises des cartes capturées par le guichet et non expirées, aux clients.

> Envoi de documents par Fax aux différentes agences et succursales de la banque populaire du royaume.

> Comptages de l'argent et alimentation de GAB.

B- Les apports du stage

Mon stage au sein de la banque populaire a été très bénéfique et instructif. Au cours de ces quatre semaines, j'ai ainsi pu observer et participer, au fonctionnement quotidien d'une agence bancaire.

Au-delà, de l'activité de chacun des services, j'ai pu constater les relations humaines entres les différents employés de la banque, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux ; ainsi j'ai pu ressentir l'importance des relations humaines au sein de l'entreprise et même celles nouées avec les clients par ce qu'une bonne relation induit une bonne réputation à l'organisme et aux employés de ce dernier.

En effet, l'atmosphère au sein de la banque était très chaleureuse. A titre d'exemple, j'ai constaté qu'un air familial régnait au sein de la banque, il y avait une absence des rapports de force entre dirigeant est subordonnés, et une présence de l'entraide entre les différents employés. D'un autre côté je me suis rendu compte de l'importance qu'on donnait au client en essayant de le satisfaire en mettant en œuvre tout ce qui était possible, ce qui le fidélise de plus en plus. A travers de cette convivialité, j'ai pu comprendre que l'activité d'une entreprise devient plus performante et plus rentable dans une atmosphère chaleureuse et bienveillante.

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 et l'utilisation des techniques, présentées au sein de l'agence Tiflet.

De même j'ai eu l'occasion de rédiger mon premier rapport de stage, une expérience qui m'a permis de mieux connaître les enjeux du monde de l'emploi.

Une ambiance professionnelle et décontractée a caractérisé le déroulement de cette période de stage qui, par une participation forte et générale aux opérations, m'a facilement favorisé la cohésion avec le personnel de la banque.

Ce stage m'a également permis de rencontrer des gens de différentes disciplines, et de nouer 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 de l'emploi, tout en étant à jour avec l'information.

Dans ce modeste rapport j'ai essayé de regrouper toutes les tâches que j'ai effectuées durant un mois de stage au sien de la Banque Populaire à Tiflet.