

AVANT PROPOS

Conformément au programme du cycle de graduat, l'université pédagogique nationale a prévu pour chaque finaliste d'effectuer un stage de un ou deux mois au sein d'une entreprise en vue de palper sur terrain la vie professionnelle et de concilier la théorie à la pratique.

Ainsi dans cette perspective que nous avons été affectés à la Banque international de crédit (en sigle B.I.C.) à L'agence de bon marché ou nous avons eu l'avantage d'être bien accueilli et encadré par les professionnels compétents et expérimentés pendant un mois.

Nous ne pouvons terminer sans également remercier tous le personnel de cette agence, notamment, Mr Patrick NVUNDA chef d'agence, Mme Angèle LIMOKO le caissier principal, Me Stéphanie TSHILANDA responsable commerciale et tous ceux qui ont contribué à la réussite de notre stage et à l'élaboration de ce rapport, nous leurs restons Redevables.

INTRODUCTION

Au cours de ce 21^{ème} siècle l'étude universitaire a accentué son niveau, dont le stage reste un élément de base qui permet à un étudiant d'accroître son niveau intellectuel et expérience en partageant ses savoirs avec les professionnels d'une société quelconque. Dans cet effet le stage reste un élément de base pour un étudiant car il marque la fin d'un cycle de la formation.

Pour notre cas, nous avons opté de réaliser notre stage à la société B.I.C. SARL, plus précisément dans son siège de 30 juin.

En outre, nous voulons saisir cette occasion pour remercier les responsables de ladite société qui ont accepté de nous accueillir et nous soumettre à un programme aussi bénéfique tout au long de notre stage. Par ailleurs nos remerciements vont droit à l'égard du responsable de front office et de back office principalement au service d'opération, y compris tous les agents qui ont pu mettre à notre disposition leurs connaissances sur toutes les opérations bancaires qui se réalisent au sein de ladite institution financière.

A ce sujet nos remerciements vont aussi à l'égard du corps scientifique et académique de l'université pédagogique nationale (UPN) nous sommes fiers de bénéficier de leurs connaissances et expertises scientifiques.

Pour clore ce point, toutes personnes qui nous ont prêté main de loin ou prêt trouvent à ces lignes nos expressions de reconnaissance et gratitude à leurs égards.

Chapitre I : PRESENTATION DE LA B.I.C.

I.1.HISTORIQUE

La B.I.C. est située en république démocratique du Congo est banque indépendant de droit congolais. C'est société par action à responsabilité limitée (SARL) créé en mai 2005 par l'acte notarié, cette banque est régie par un statut de lois et des règles en vigueur sur toute l'étendue de la république démocratique du Congo. Elle constitue pour une période de 30 ans à partir de la date de la promulgation du décret présidentiel autorisant sa création, elle offre de conseil financier, la cour transaction foncière

Depuis son entrée sur le marché financier congolais la B.I.C. n'a cessé de croître dans la ligne novatrice de produit et service couplée de ce technique moderne management

La B.I.C. est progressivement devenu un acteur financier de premier plan en république démocratique du Congo. Ce développement s'inscrit dans le cadre d'une organisation précise et de contrôle, conformément au légal et réglementaire en vigueur et à la norme d'éthique, de déontologie et compliment les plus strictes.

En effet la B.I.C. Un paquet complet et divers produits complets de divers produits et services financier pour les entreprises et le particulier.

Première banque congolaise à avoir intégré les réseaux international SWIFT, société privée donc l'objet est d'assurer le fonctionnement d'un réseau international de la communication électrique, pionnière dans distribution de carte de crédit MASTERCARD

Grace à sa politique d'extension, la B.I.C. a ouvert de succursales à Matadi, Lubumbashi, Goma, Kisangani, Bukavu, Kolwezi, Likasi, Beni, Kindu, et sera très prochainement représentée dans presque toute l'étendue du pays. Elle met ainsi toutes en œuvres pour faciliter les activités financières de sa clientèle.

A ce jour, leurs entreprises connues du public sont : la société belge textile au Congo (beltexco), margarine et savonnerie au Congo (marsavco), prodimpex, B.I.C. et autres.

Œuvrant sous l'autorisation de la banque centrale Congo que la B.I.C. va être dotée des statuts de la banque commerciale par décret présidentiel n°090/2001 du 08 août 2001 comme société financière en RDC.

En outre, la B.I.C. a son siège social dans la capital située au numéro 191, sur Avenu de l'Equateur. A ce jour, elle compte 20 Agence en République démocratique du Congo

En voici la liste :

Province de Kinshasa :

- Agence de Gambela
- Agence de Kabambare
- Agence de masina
- Agence de Ngiri - ngiri
- Agence de socimat
- Agence de 24 Novembre

L'autre banque situe dans la ville ci – après

- Beni
- Butembo
- Goma
- Bukavu
- Bunia
- Kisangani
- Aru
- Mbandaka
- Boma
- Kimpese
- Matadi
- Mbanza-Ngungu
- Moanda
- Moanda/Malongo.

1.2. OBJECTIF

La B.I.C. a pour objectifs :

- D'effectuer toutes les opérations de banque de bourse, de finance, de trésorerie, de commission, toute opération sur l'or et les métaux précieux
- Le placement, l'achat, la gestion, garde et vente de valeurs immobilières et de toutes actifs financières : la participation par voie de création de société nouvelle, de souscription, ou d'achat de titre ou droits sociaux , de fusion, de prise de location, gérance ou autres ;
- Le conseil et assistance en matière de gestion financière ainsi que tout le service destiné à faciliter la création et le développement de l'entreprise ;

- La représentation à titre de commissionnaire, de mandataire ou agent, de toute personne physique ou morale ;
- Effectuer tout acte ou toute opération pour de tiers. acquisition, construction ou location de tout immeuble à son fonctionnement, à la réalisation de son objet social ;
- Maintenir la stabilité monétaire par une politique d'échange et de crédit qui favorise l'émergence du développement, lequel apporte l'équilibre sur le plan économique du pays,

De ce fait, la B.I.C. s'organise précisément à une répartition des pouvoirs et des compétences entre organes de décision, de gestion, et de contrôle conformément au prescrits légaux et réglementaire en vigueur et aux normes d'éthique et de complaints soutenues par la modernisation des nouvelles technologies.

La B.I.C. définit sa stratégie d'entreprise dans le cadre de sa mission.

Elle repose sur une vision commune et des valeurs partagées par l'ensemble de son personnel.

I.2.1 vision

Elle est un acteur bancaire de référence, global, et innovation, créateur et distributeur des produits bancaires, financiers et monétique performant à l'ensemble de sa clientèle congolaise et internationale : entreprises privées et publiques, organismes internationaux, ambassades, ONG, et particuliers.

I.2 .2 Valeurs :

Totalement dévoués à ses clients, soucieux de la qualité de ses services, ce sont des entreprises financières respectueuses des valeurs sociétales, à l'écoute des besoins et des attentes de toutes les composantes des marchés cibles. Ils veillent à l'épanouissement de chaque collègue et collaborateurs pour partager la passion d'entreprendre et relever avec le défis du marché, dans le respect bien compris et sans compris de l'intégrité intellectuel, de la transparence, de l'éthique des affaires et de la déontologie bancaire. Ils sont attentifs à la création des valeurs à long terme nécessaire à la croissance de la banque, à la pérennité des investissements, au développement des métiers, ainsi qu'à la satisfaction des actionnaires.

Fort de d'une expertise acquise depuis 1922, dans le commerce et industrie en RDC , entouré depuis la création de la banque en 2002 des spécialistes des métiers de la banque et de la finances, elle focalise les efforts les atouts qui font la différence au service s du succès des clients, savoir-faire dans les métiers et connaissance du tissu économique congolais, qualité de l'accueil et rapidité des opérations, recherche et développement dans les technologie bancaire les plus récentes.

I.2.3 Stratégies

Dans la perspective du renouveau économique congolais, la B.I.C. se doit être une référence bancaire de premier plan en RDC, trois fois désigné « THE BANKERS » meilleur banque de l'année en termes de solvabilité, de flexibilité et de rapidité.

Pour renforcer les compétences professionnelles régulièrement actualisées ainsi qu'un savoir de haut niveau dans les nouvelles technologies de l'information et communications, elle met en œuvre les moyens financiers utiles et nécessaires avec ses ambitions. Dans les développements de sa stratégie, la B.I.C. veut être une entreprise cohérente et appréciée comme telle gérer avec rigueur, ambition professionnalisme, dans les respects des clients, de son personnel et actionnaires.

Il est à signaler aussi que la B.I.C. accompagne le développement industriel, commercial des opérateurs économique performant en RDC grâce aux :

- Financement des importations et exportations ;
- Ouverture des crédits documentaires ;
- Avances sur produit et avals d'effets ;
- Emissions des cautionnements des marchés et lettres de garanties ;
- Opération de change et d'arbitrage au comptant et terme ;
- Transfert nationaux et internationales
- Dépôt à vues et termes ;
- B.I.C. online (la banque via internet) ;
- Mise à disposition des liquidités USD et CDF (FRANC CONGOLAIS)

Cependant , les spécialités de la B.I.C. fournissent également des conseillers aux dirigeants d'entreprises entre autre en matière de création, des fusion et acquisitions, recherches de financement en moyen terme et d'analyse des projets d'investissement.

1.3. PRODUITS DE LA BANQUE

I.3.1 Produits et Services de l'Entreprise

La B.I.C. déploie une offre de produits et services adaptées aux nécessités et aux contraintes du marché local. La banque accompagne ainsi le développement industriel et commercial des opérateurs économique en RDC :

- Financement des importations et exportations ;
- Ouverture de crédits documentaires ;
- Négociations de remise documentaires ;
- Avances sur produit et aval d'effets ;
- Emissions de cautionnement et lettres de garanties bancaires ;

- Operations d'échanges et d'arbitrage au comptant et à terme ;
- Transfert nationaux et internationaux ;
- Dépôt à vues et à termes ;
- B.I.C. online (la Bank via internet)
- Mise à disposition des liquidités USD et CDF (FRANC CONGOLAIS)

Outre cette gamme de services, la B.I.C. offre des conseils financiers aux dirigeants d'entreprise, en ce qui concerne :

- Création ;
- Les fusions et acquisitions,
- Les recherches de financement en moyen terme,
- L'analyse des projets d'investissements.

I.3.2 Produits et services des particuliers

La B.I.C. offre à ses clients une gamme complète des services et produits adaptées aux nécessités quotidiennes, à ses souhaits d'épargne et à ses besoins de financements.

Il s'agit de :

Compte Courant :

C'est un compte classique permettant à tout client d'effectuer toute les opérations courantes (versement, retrait, domiciliation, salaire, transfert, rapatriement).

Conditions :

- Etre majeur ;
- Présenter la photocopie de la pièce d'identité,
- 2 photos passeports,
- Verser au moins 20 \$ USD

Avantage :

Il effectue les virements d'un compte B.I.C. Vers une banque nationale et internationale.

Compte d'épargne fidélité :

La B.I.C. propose à ses clients l'ouverture de « compte fidélité » pour leur permettre d'épargner a toute sérénité ;

C'est un compte d'épargne classique c'est-à-dire les sommes épargnés non utilisées bénéficient d'un taux d'intérêt de 2% l'an. Ce compte est disponible en USD ou en franc Congolais, il est destiné au personnel physique avec un revenu mensuel de 500\$.

Caractéristiques :

- Montant minimum à l'ouverture : 50 USD ;
- Frais carte : 25 USD
- Versement minimum : 20 USD
- Pas de frais de gestion
- Cout de retrait au guichet 0,5% minimum 5 USD, retrait par carte 0,75 USD par opération
- Retrait ATM par jour 10 \$ USD par jour et 250 USD maximum par semaine 750 \$

Avantage :

- Vous ne payez pas de frais de tenue de compte ;
- Votre argent est toujours disponible ;
- Votre compte bénéficie d'un taux d'intérêt créditeur de 2% par an
- Votre carte bancaire vous permet d'effectuer des retraits ;
- Vous avez la certitude de pouvoir retirer votre argent.

Caractéristiques :

- Etre jeune de 12 à 28 ans
- Montant minimum d'ouverture est de 25 USD
- Frais de carte 15 USD
- Plafond de ce compte est de 10.000 USD

Compte Renaissance

C'est un compte épargne individuelle, à moyen et long terme. La durée du placement peut être de 5 à 10 ans avec la possibilité de renouveler jusqu'à 20 ans maximum.

Conditions :

- ❖ Etre titulaire d'un compte courant ou fidélité ;
- ❖ Etre salarié ou exerçant une activité lucrative ;
- ❖ Etre âgé de 25 ans minimum ;
- ❖ Effectuer un dépôt de 100 USD minimum et 20000 USD maximum ;
- ❖ Frais de dossier 15 USD

Caractéristiques :

- Compte épargne bloqué pour 5 ou 10 ans ;
- Renouvellement maximum 20 ans ;
- Montant à épargne mensuellement varie entre 20 et 2000 USD ;
- Le taux d'intérêt pour 5 ans est égale aux taux fidélité plus bonus de 2% par an, et pour 10 ans le taux d'intérêt est égal au taux fidélité plus bonus de 4 % par an ;
- Capitalisation des intérêts mensuels ;
- Aucun retrait cash ou par débit compte n'est autorisé ;
- Remboursement automatique de l'épargne vers le compte principal à l'échéance.

Chapitre II : DEROULEMENT DU STAGE

Après avoir parlé présenté la B.I.C. dans le premier chapitre, dans le deuxième chapitre il nous sera donc question de présenter les activités qui ont marqués notre passage à la banque.

En ce qui nous concerne pour le temps passée à la banque nous avons pu parcourir deux départements à savoir :

1. Front Office et
2. Back office

2.1 FRONT OFFICE :

- Service de livraison d'extrait de compte et avis,
- Service des régies financière ;
- La Caisse CDF ;
- Service de qualité.

2.1.1. SERVICE DE LIVRAISON D'EXTRAT DE COMPTE ET AVIS

- Les Extraits de comptes sont des documents qui synthétise toutes les opérations effectuées par un client dans son compte durant une semaine, un mois une année.
- L'Avis de débit ou de Crédit est des documents qui prennent d'une manière détaillé les opérations effectuées par les clients.

Pour faire la livraison des documents on a passé les écritures dans delta Bank.

Delta Bank est un programme créé par des informaticiens programmeur pour satisfaire au besoin de la B.I.C., pour passer les écritures dans delta Bank il fallait que écrive dans un cahier pour nous faciliter la tâche de pouvez enregistrer les informations dans notre logiciel.

Par exemple : si un client a besoin d'un extrait de compte mars jusqu'au mois de d'avril par exemple, le frais de tenue de tenue est gratuit il suffit juste d'ouvrir les formulaires d'extrait de compte et de remplir toutes les conditions c'est-à-dire passer les écritures dans la base des données et après nous imprimons le document.

Si un client veux avoir un extrait de compte de plus de trois mois les frais de tenue de compte est payable ; le montant s'élève à 10 USD ;si le client a besoin d'avoir les extrait de compte annuel le montant s'élève à 40 USD et les frais seront débiter dans son compte en passant les écritures des extraits de compte.

2.1.2. SERVICE DES REGIES FINANCIERES

Les régies financières s'occupent essentiellement de paiement des taxes et impôts de l'Etat. Ces paiements se font par virement c'est à dire compte à compte. Pour que ce virement soit possible la B.I.C. à ouvert des comptes transitoire pour chaque régie.

Nous avons 4 quatre types de régies à savoir :

- Régie DGI (Direction Générale des Impôts)
- Régie DGDA (Direction générale des Douanes et accises)
- Régie DGRAD (Direction générales des Recettes Administratives, judiciaires, participation et Domaniales)
- Régie DGRK (Direction générale des Recettes de Kinshasa)

2.1.3. LA CAISSE ou GUICHET CDF

La caisse en CDF c'est un endroit où l'on fait les versements ou les retraits dans un compte. La B.I.C. dispose de deux sortes de caisse ou guichet en CDF :

Guichet CDF :

Dans le guichet CDF nous avons deux sortes des opérations qui sont les opérations versement et retrait. Pour qu'un client puisse faire un retrait dans un guichet il y trois moyens pour passer les opérations :

- Par cheque
- Par reçu de caisse
- Par ordre de paiement

Quand il y a un retrait ou un versement dans un compte nous allons dans delta Bank pour passer les écritures dans le retrait d'espèces puis on imprime l'opération dans un bordereau doublé ; un bordereau reste à la banque pour les archives et un autre on remet au client.

A la fin de la journée la caissière fait ajustement de sa caisse c'est-à-dire fait les calculs de tous les montants de l'opération effectuée puis elle additionne avec l'argent restant pour voir s'il y a eu perte ou excédent dans la caisse.

Guichet Bureau de Change :

C'est un guichet où se passent les opérations de changes entre devises, dans ce guichet nous traitons quatre opérations :

- a) **Vente au guichet ou vente espèces (D530)** : il y a vente au guichet lorsque la banque donne la monnaie forte au client
- b) **Achat au guichet(R530)** : il y a achat au guichet lorsque la banque offre au client la monnaie la moins forte
- c) **Vente par débit de compte (D440)** : elle sert à demander en contre-valeur dans le compte du client en débitant et en les créditant l'autre compte. (l'opération se fait par bordereau de retrait, reçu de caisse, etc.)
- d) **Achat par crédit de compte(R440)** : elle sert à créditer un compte d'une devise à un autre compte d'une autre devise (l'opération se fait par un bordereau de versement, etc.)

2.1.4. SERVICE DE QUALITE :

C'est un service que la banque a mis la disposition des clients et agents pour assurer qualité de la banque en tenant compte de la prise en charge des clients, fidélisation des clients, prise en charge des réclamations des clients, et coaching des clients et toutes les réclamations des agents.

2.2. BACK OFFICE :

Dans le département de back office principalement dans le service des opérations il y a trois départements :

- La Monétique
- La Monnaie Locale (CDF)
- La monnaie étrangère (import et export)

2.2.1. La Monétique :

En résumé le service s'occupe de la création, d'utilisation et l'annulation de la carte ou toute opération liée à la carte électronique.

2.2.2. La Monnaie Locale (CDF) :

Le service s'occupe de toute opération liée à la monnaie locale (CDF).

Dans ce service, nous retrouvons trois opérations :

- **Transfert** : c'est une opération qui permet au client de recevoir ou d'envoyer de l'argent dans un compte différent et dans une autre banque mais dans le même pays.

- **Credoc** : c'est une opération qui s'occupe des crédits documentaires c'est-à-dire c'est un document que banque octroie à ses clients pour présenter comme preuve à leurs partenaires d'affaires. la banque bénéficie par des petites commissions.
- **Rapatriement** : c'est une opération qui permet au client d'envoyer ou de recevoir de l'argent à l'extérieur du pays. A partir de 10.000 USD la banque centrale exige à des banques commerciales une déclaration appelée License

On a deux sortes de rapatriement :

- a. Rapatriement local : l'opération se fait dans l'intérieur du pays mais dans des banques différentes et il n'y a aucune taxe sur l'opération
- b. Rapatriement étranger : l'opération se fait dans les différentes banques et dans les différents pays, dans ce cas il y a une taxe de 2 % à fixer sur le montant. nous retrouvons aussi plusieurs types de rapatriement étranger :
 - RC : revenu et capitaux
 - IB : importation des biens
 - EB : exportations des biens
 - ES : exportations des services
 - IS : importations des services

NB : les opérations de rapatriement ou de transfert sont suivis d'un document appelé « SWIFT »

Chapitre III: REMARQUES ET SUGGESTIONS

Dans ce chapitre, nous allons évoquer les difficultés que nous avons rencontrées pendant notre stage. Ces derniers ont influencées sur notre rendement. Après avoir évoqué les difficultés lors de notre stage, nous allons suggérer quelques pistes de solution.

3.1. Difficultés rencontrées

Les difficultés rencontrés au cours de mon stage est beaucoup plus lié au moyen de transport de notre pays, cela m'a causée plus de problème sur la ponctualité. Une exigence de la banque et une valeur très respectée par tout le personnel de la banque.

3.2. Suggestions

Pour que la B.I.C. atteigne son objectif primordial et pour que le personnel, les clients profitent de son service et aux étudiants finalistes de bien faire leur stage, nous proposons à la banque de bien mettre en place un personnel capable, de mieux satisfaire aux besoins des clients et éviter les dérogations venant de part de ces derniers.

Et pour les stagiaires, il faudra leurs accordés beaucoup plus du temps pour concilier la théorie à la pratique, afin qu'ils aient un bon rendement non seulement dans la vie professionnelle, mais aussi dans leurs vie future.

CONCLUSIONS

Nous voici arriver au terme de notre stage, que nous avons effectué à la B.I.C. de Kinshasa. Nous sommes très satisfaits de l'expérience acquise sur la réalité du terrain ; nous avons eu à palper du doigt les réalités de notre vie professionnelle, ses avantages et ses inconvénients.

Le stage a été pour nous d'une grande utilité, parce qu'il a apporté beaucoup de changement dans notre comportement comme la notion de ponctualité, l'endurance, la façon de se comporter devant le chefs et les encadreurs, devant les clients, d'entretenir des relations inter professionnelles et cultiver l'esprit d'équipe et surtout le sens très élevé de la responsabilité.

TABLE DES MATIERES

AVANT PROPOS	1
INTRODUCTION	2
CHAPITRE I : PRESENTATION DE LA B.I.C.....	3
I.1.HISTORIQUE	3
I.2. OBJECTIF	4
I.2.1 vision.....	5
I.2 .2 Valeurs :.....	5
I.2.3 Stratégies.....	6
1.3. PRODUITS DE LA BANQUE.....	6
I.3.1 Produits et Services de l'Entreprise.....	6
I.3.2 Produits et services des particuliers	7
CHAPITRE II : DEROULEMENT DU STAGE.....	9
2.1 FRONT OFFICE :	10
2.1.1. SERVICE DE LIVRAISON D'EXTRAT DE COMPTE ET AVIS	10
2.1.2. SERVICE DES REGIES FINANCIERES	10
2.1.3. LA CAISSE ou GUICHET CDF	11
2.1.4. SERVICE DE QUALITE :	12
2.2. BACK OFFICE :	12
2.2.1. La Monétique :	12
2.2.2. La Monnaie Locale (CDF) :	12
CHAPITRE III: REMARQUES ET SUGGESTIONS	14
3.1. Difficultés rencontrées.....	14
3.2. Suggestions	14
CONCLUSIONS	15
TABLE DES MATIERES.....	16