

# **RAPPORT DE STAGE**

**LAFFONT Jérôme**

**Stage de 3 semaines au Crédit Agricole de Sées :**

**Découverte de l'univers bancaire**

## REMERCIEMENTS

Au cours de mon stage, j'ai rencontré un grand nombre de personnes qui m'ont beaucoup appris aussi bien au niveau professionnel qu'au niveau des relations humaines avec la clientèle mais aussi entre collègues. C'est pourquoi je tiens à remercier :

Tout d'abord Mr **MABILLE**, directeur de l'agence centrale de Sées,

Mme **LAURENT**, mon maître de stage et conseiller bancaire pour les particuliers, qui m'a aidé à bien m'intégrer au sein de l'équipe et a su m'aiguiller et me guider durant le stage,

Je tiens à remercier enfin toute l'équipe commerciale pour leur disponibilité, leur gentillesse et pour tout le temps qu'ils m'ont consacré.

## SOMMAIRE

|  |                |
|--|----------------|
| Introduction .....                       | <i>Page 4</i>  |
| Présentation de l'entreprise .....       | <i>Page 5</i>  |
| ✧ Historique .....                       | <i>Page 5</i>  |
| ✧ Organisation du Crédit Agricole .....  | <i>Page 6</i>  |
| ✦ Les caisses locales .....              | <i>Page 6</i>  |
| ✦ Les caisses régionales .....           | <i>Page 7</i>  |
| ✦ Les activités du Crédit Agricole ..... | <i>Page 8</i>  |
| Mes actions .....                        | <i>Page 9</i>  |
| Conclusion .....                         | <i>Page 11</i> |

## INTRODUCTION

Afin de valider mon année de Licence Gestion de la Relation Client et e-commerce, j'ai effectué un stage d'une durée de 3 semaines, du 04 Décembre au 22 Décembre 2006, au sein de l'agence du Crédit Agricole de Sées.

En commençant la licence, j'avais pour objectif de réaliser un stage soit au sein d'une banque, soit dans une entreprise de création de site web. Le délai qui nous était accordé pour trouver ce premier stage (trop court par ailleurs) ne m'a pas permis d'avoir les réponses que j'espérais et ce n'est que la semaine précédent le début du stage que la situation s'est décantée. En effet, grâce à l'appui de mes camarades, j'ai fait une demande de stage dans une agence du Crédit Agricole d'Alençon et la directrice de cette agence s'est littéralement démenée pour me trouver un stage dans l'une des agences de la région.

J'ai donc effectué ce stage au guichet de l'agence de Sées, ce qui me permettait d'une part de découvrir l'univers bancaire et une partie des services proposés et d'autre part de découvrir la clientèle de l'agence. Ce dernier point est essentiel car il me permet de gagner en légitimité auprès de celle-ci. En effet, un stage long m'a été proposé dans cette agence et je serai amené à vendre quelques produits au cours de celui-ci.

Je développerai donc au cours de ce rapport les actions que j'ai été amené à effectuer au guichet ainsi que les missions annexes que j'ai dû traiter.

## - PRESENTATION DE L'ENTREPRISE -

### ✧ Historique :

Le Crédit Agricole tel que nous le connaissons aujourd'hui est le fruit d'une longue évolution.

C'est au 19<sup>ème</sup> siècle que ce que l'on appelle aujourd'hui Crédit Agricole a vu le jour. En effet, aucune banque ne s'intéressait à l'agriculture. Pourtant, les agriculteurs ont besoin de beaucoup de capitaux pour financer l'achat des terres et du matériel. C'est donc de l'union d'agriculteurs qu'est née la première Caisse Locale de Crédit Agricole Mutuel (CLCAM) en 1884. D'autres Caisses Locales virent le jour par la suite en prenant le statut de Sociétés Coopératives de droit privé (1894) :

1894 : Création des CLCAM.

1899 : Création des Caisses Régionales de Crédit Agricole Mutuel.

1920 : Création de l'Office National de Crédit Agricole (devenant en 1926 la Caisse Nationale de Crédit Agricole).

1971 : Ouverture du Crédit Agricole à la plupart des activités du monde rural.

1980 : Elargissement des compétences du Crédit Agricole pour les ménages et les PME/PMI.

1990 : Le Crédit Agricole peut désormais financer les besoins des particuliers et des entreprises en milieu rural comme en milieu urbain. En contre partie le Crédit Agricole n'a plus le monopole de la distribution et des prêts bonifiés à l'agriculture.

1990 est aussi l'année de la création de PACIFICA qui est une société d'assurance dommage incendie, accident, risques divers (IARD).

**1999** : SOFINCO devient filiale à 100% du Crédit Agricole. Le Crédit Agricole obtient 10% du capital du Crédit Lyonnais.

**2001** : Le Crédit Agricole introduit en bourse. La banque à distance du Crédit Agricole enregistre 1 million de visiteurs sur son site Internet, 2.8 millions d'appels téléphoniques, 4millions de consultations minitel et 57000 visites sur CA TV. Le crédit agricole conforte ainsi sa place de leader du secteur banque/finance/assurance en ce qui concerne l'audience de ses sites Internet. Le Crédit Agricole lance les assurances agricoles.

**2002** : Le Crédit Agricole est retenu par le ministère de l'Economie, des finances et de l'Industrie pour expérimenter un système bancaire « carte d'achat public ».

Sofinco et la Banque Commerciale de Grèce créent une filiale commune dans le crédit à la consommation : CREDICOM.

**2006** : Fusion : Le Crédit Agricole Normand (Manche et Orne) devient CA Normandie (Manche, Calvados, Orne)

### ✧ Organisation du Crédit Agricole :

Il existe différentes caisses :

#### ✧ Les Caisses Locales :

Ces sociétés coopératives couvrent l'échelle du canton. Ce sont les cellules fondamentales du Crédit Agricole. Le premier rôle de la caisse locale est d'examiner les demandes de crédit formulées par ses sociétaires auprès de la caisse régionale. Mais progressivement, les délégations d'octroi de prêts, au niveau des agences, ont été élargies. Les fonctions des administrateurs ont

---

évolué en parallèle; acteurs de la vie locale et à l'écoute de ses besoins économiques, les administrateurs permettent au Crédit Agricole d'adapter son offre de produits et services aux attentes de ses clients.

✦ Les Caisses Régionales :

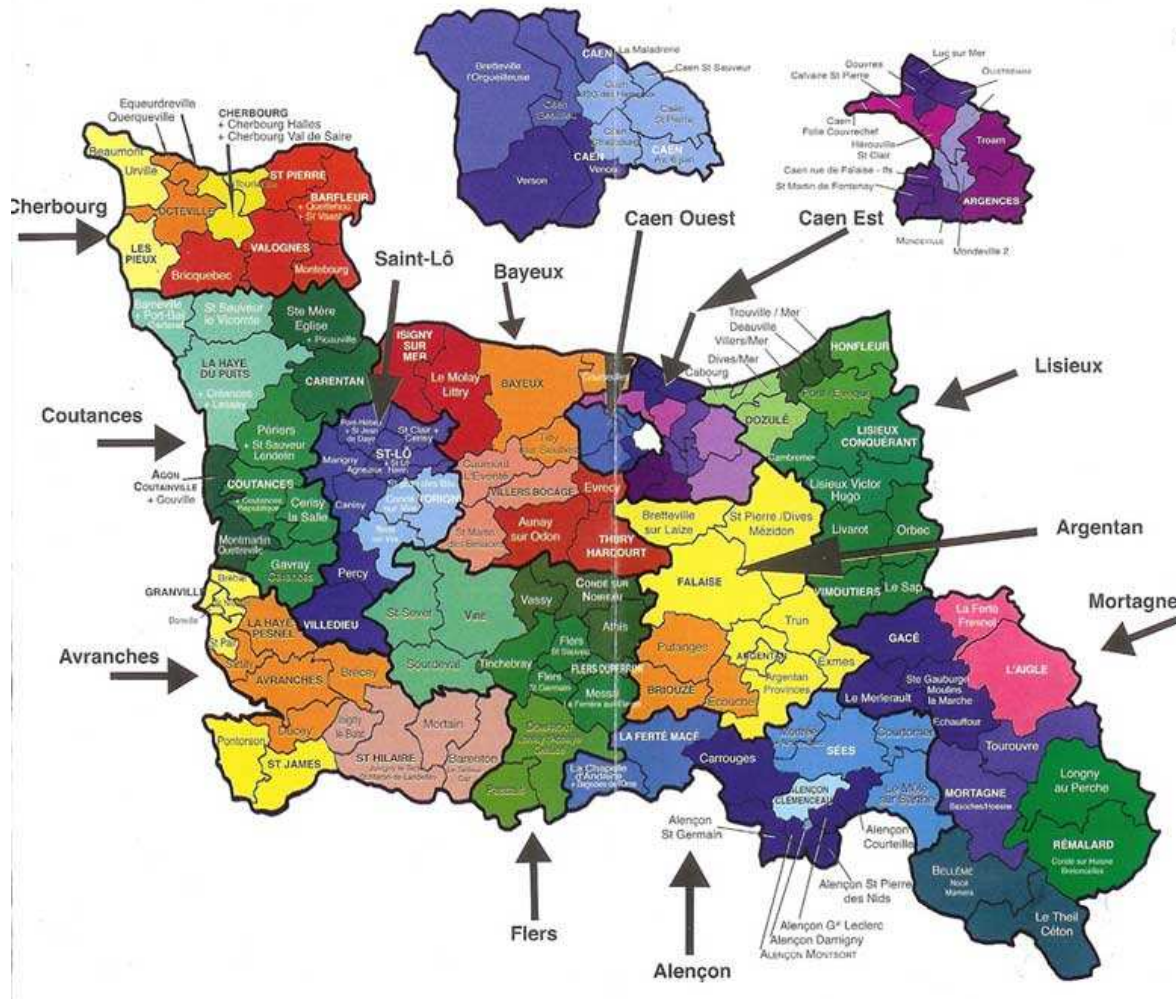
Sociétés coopératives et banques de plein exercice, les Caisses Régionales de Crédit Agricole offrent une gamme complète de produits et services financiers à leurs clients.

Pour renforcer leur solidité et leur compétitivité afin d'assurer le meilleur service à leurs clients, les Caisses Régionales se regroupent. Depuis 1988, leur nombre a ainsi été ramené de 94 à 41 (à fin août 2005). Chaque fusion donne lieu à un processus minutieux de préparation permettant au Crédit Agricole de conserver son ancrage sur le terrain et son atout de banque de proximité.

Bien que les agences et les caisses locales soient souvent sous le même toit, ces deux appellations recouvrent des notions bien différentes. En effet, l'agence a pour mission de permettre au client d'effectuer toutes les opérations bancaires, de lui offrir des produits de placement et de lui proposer des prêts correspondants à ses besoins. A l'inverse, la caisse locale est formée de sociétaires et ne peut nullement intervenir dans les opérations financières de la clientèle. Les caisses locales détiennent l'essentiel du capital des caisses régionales.

Voici la carte détaillée des régions que gère la caisse régionale du Crédit Agricole de Normandie :

## Cartographie détaillée des régions



### ✦ Les activités du Crédit Agricole :

Elles sont de 5 types :

- la banque de l'agriculture,
- la banque des particuliers,
- la banque des professionnels et des entreprises,
- la banque internationale,
- l'assurance.

## - MES ACTIONS -

Comme je l'annonçais en introduction, ce stage était pour moi l'occasion de découvrir l'univers bancaire. C'était en effet la première fois que j'entrais dans une banque autrement qu'en tant que client. Mes quelques connaissances des différents comptes et des moyens de paiement m'ont bien servis pour ne pas arriver totalement dans l'inconnu.

C'est donc dans une agence en profonde mutation que j'ai débuté mon stage. En effet, la nouvelle politique du crédit agricole est au "tout automatique". Ainsi, elle veut systématiser l'utilisation de la carte bancaire à tous ses clients, que ce soit pour retirer de l'argent en agence comme pour faire des dépôts d'espèce. Ainsi, les guichetiers n'auront plus d'argent à manipuler, ce qui limitera les risques d'attaques ou d'erreurs. Cette nouvelle méthode d'organisation d'agence se nomme VIKING. Cette nouvelle organisation d'agence est déjà en place dans la plupart des agences de Normandie.

J'avais donc affaire à "l'ancienne" organisation. J'ai ainsi pu découvrir toutes les actions que devaient effectuer les guichetiers. Je vais essayer de les décrire succinctement (un long discours ne servirait strictement à rien si ce n'est remplir quelques pages supplémentaires...) :

- effectuer des **virements**, c'est à dire des mouvements d'argent de comptes à comptes. Ils sont de 3 types : internes (intra Crédit Agricole), externes (du Crédit Agricole à une autre banque) et pour l'étranger. Ils peuvent être soit ponctuels, soit permanents.

- renouvellement des cartes bancaires, commande de nouvelles cartes.

- commande de carnets de chèques et de carnets de remises de chèque pour les clients.



- remise des chèquiers et des cartes bancaires reçus à l'agence aux clients.
- enregistrement des versements d'espèces des clients.
- édition de Relevés d'Identité Bancaire (RIB).
- édition d'historiques de comptes.
- ouverture et clôture de comptes basiques (comptes courants, comptes mosaïc,...)
- création de nouveaux partenaires.
- aides aux personnes découvrant l'usage des distributeurs automatiques de billets.
- contrôle des avis d'impositions pour les Livrets d'Epargne Populaire (LEP).

En effet, ce compte est réservé aux personnes non imposables ou qui payent moins de 709€ d'impôts pour l'année 2005 :

**AVIS D'IMPOT**  
**IMPOT SUR LES REVENUS**  
**DE 2005**

Nom : M. [REDACTED]  
Adresse d'imposition au 01-01-2006 : [REDACTED]  
72610 ANCINNES  
Direction 720 - Trésorerie 008 CDI 0251 SA 021 Insp. spé.  
Année de naissance : 1935 Conjoint\* :  
Numéro FIP : 720 03 14 5441037789 3 / 389991  
Numéro de rôle : 016  
N° SPI vous : 20 27 766 460 419 C

| REVENUS   | DES          | AVANT DE   | RESERVE EXCLUSIVE | REVENUS AUTRES | ENFANTS | ENFANTS | PERSONNES | NOI |
|---|--------------|------------|-------------------|----------------|---------|---------|-----------|-----|
| ETIERS  | PARTICULIERS | IMPOTABLES | DES               | DE             | DE      | DE      | DE        | DE  |
| <b>DETAIL DES REVENUS</b>   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| pensions, retraites, rentes   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| abattement spécial de 10%   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| abattement de 20%   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| salaires, pensions, rentes nets   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| Revenus perçus par le foyer fiscal  |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| revenus de capitaux mobiliers déclarés  |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| montant des frais déclarés  |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| revenus de capitaux mobiliers nets  |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| <b>REVENU BRUT GLOBAL</b>   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| CHARGES DEDUCTIBLES DU REVENU GLOBAL (10)   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| pensions alimentaires   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| TOTAL DES CHARGES DEDUITES (11)   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| abattement personnes âgées ou invalides   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| <b>REVENU IMPOSABLE</b>   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| <b>IMPOT SUR LES REVENUS SCUMIS AU BAREME (14)</b>  |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| Décote  |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| impôt sur le revenu net avant corrections   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| impôt TOTAL AVANT IMPUTATIONS   |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| crédit d'impôt RCM 50%  |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| SOMME TENU DES ELEMENTS QUE VOUS AVEZ DECLARES, LE MONTANT QUI VOUS SERA REMBOURSE (voir vers) EST DE |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| LE REMBOURSEMENT EST AUTOMATIQUE VOUS N'AVEZ AUCUNE DEMARCHE A FAIRE                                  |              |            |                   |                |         |         |           |     |
| vous n'etes pas imposable à l'impôt sur le revenu.  |              |            |                   |                |         |         |           |     |

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES  
revenu fiscal de référence (25) :

LA SUITE DE VOTRE AVIS FIGURE SUR LA PAGE SUIVANTE

CHERIF NEMMATE NOU  
BUREAU : [REDACTED]  
LEP N° : [REDACTED]  
OUVRETURE :  DATE : [REDACTED]  
VALIDATION :  DATE : 24/05/06  
LE DECLARANT : [REDACTED] LE CONJOINT : [REDACTED]

Cette personne n'est pas imposable. Elle peut donc bénéficier du LEP.



## CONCLUSION

Comment conclure ce rapport pour ne pas tomber dans l'hypocrisie habituelle des rapports de stage où tout est beau, tout est rose, et où tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes ? Un rapport sert bien à rapporter nos impressions et décrire notre vécu "professionnel", non ?!

Je ne vais donc pas y aller par quatre chemins, autant le signifier clairement, ce stage m'est apparu comme tout bonnement inutile. Et un bon nombre d'entreprises que j'ai contacté ne se sont pas fait prier pour me le souligner aussi. Comment voulez vous effectuer une mission concrète et intéressante en 3 semaines ? C'est un délai beaucoup trop court pour découvrir une entreprise, son fonctionnement, son personnel et pouvoir y mener à terme une mission. Ce n'est en effet qu'un "stage de découverte"... De plus, ce stage casse complètement la dynamique des cours. Il arrive en plein milieu de l'année, alors que nous n'avons pu suivre que la moitié de nos cours, et on ne peut rien apporter de concret à l'entreprise.

Ceci étant dit, le stage s'est merveilleusement bien déroulé. L'ambiance de travail était très agréable et je me suis bien intégré au sein de l'équipe. Ils semblaient satisfaits du travail que j'ai pu effectuer pour eux et j'ai pu commencer à nouer des contacts avec les clients, ce qui est plutôt de bon augure pour le stage long dans lequel je serai amené à leur vendre des produits (cartes bancaires, ouverture de nouveaux comptes, aide pour les déclarations d'impôts sur le revenu,...).