

## Rapport de stage



Tous mes remerciements à M Fabrice GUERIZEC  
et à son équipe

## Sommaire

Pourquoi un stage dans une banque ? .....	3
1- Ses origines .....	4
2- Qu'est ce qu'une banque mutualiste ? .....	5
3- Environnement économique .....	6
II) La banque au quotidien .....	7
1- La banque .....	7
2- Mon stage .....	8
III) Bilan.....	14

## Pourquoi un stage dans une banque ?

J'ai réalisé un stage dans une agence du Crédit agricole. Le but principal est de prendre connaissance du monde de l'entreprise sous tous ses aspects : travail quotidien, relations professionnelles et organisation générale.

L'intérêt de choisir la banque fut simple, dans une situation économique considérée par beaucoup comme instable ou plus fréquemment en « crise », il m'a semblé intéressant de vérifier si la situation était telle que décrite par les médias.

Cependant, la crise ne semble pas avoir eu de réelle influence dans le milieu où j'ai réalisé mon stage. Cela m'a cependant permis de mieux me concentrer sur le but premier du stage qui est la découverte de l'environnement professionnel.

## I) Une banque de nos jours

### 1- Ses origines



1960

Le Crédit Agricole fut fondé à la fin du XIX<sup>ème</sup> siècle avec une première caisse locale ouverte dans le Jura. Son développement a permis l'ouverture d'autres caisses locales jusqu'à parvenir à la première caisse régionale. Puis les caisses régionales se sont mutualisées pour aboutir au crédit mutuel agricole dans sa forme actuelle. Il s'agissait à l'époque d'une banque tournée vers le monde agricole et accordant des prêts à court terme, correspondant à une saison.

Au court du XX<sup>ème</sup>, siècle le crédit agricole a continué à se développer en étendant sa gamme de produits. Il s'élargit à de nouveaux prospects non issus du monde agricole, s'ouvre à la concurrence et devient une banque pour particuliers.

En parallèle, l'entité nationale, le crédit agricole SA (ou CASA) a développé ses activités sur les marchés financiers et internationaux.



1987

Depuis les années 80, le crédit agricole, tout comme ses concurrents, commence la « bancassurance ».

Par la suite, le crédit agricole s'est développé jusqu'à acquérir en 2003 le Crédit lyonnais (devenu LCL depuis 2005) pour un montant total de 1.3 milliard d'euros. Cette fusion a permis la création de la banque d'investissement et de financement Calyon (Crédit Agricole et LYONnais).

Puis en 2006, le crédit agricole investit 3.3milliards d'euros dans la 4<sup>ème</sup> banque grecque : Emporiki et acquiert ainsi 100% de celle-ci. Cependant, la crise des « supprimes » n'a pas permis d'en dégager de bénéfices.

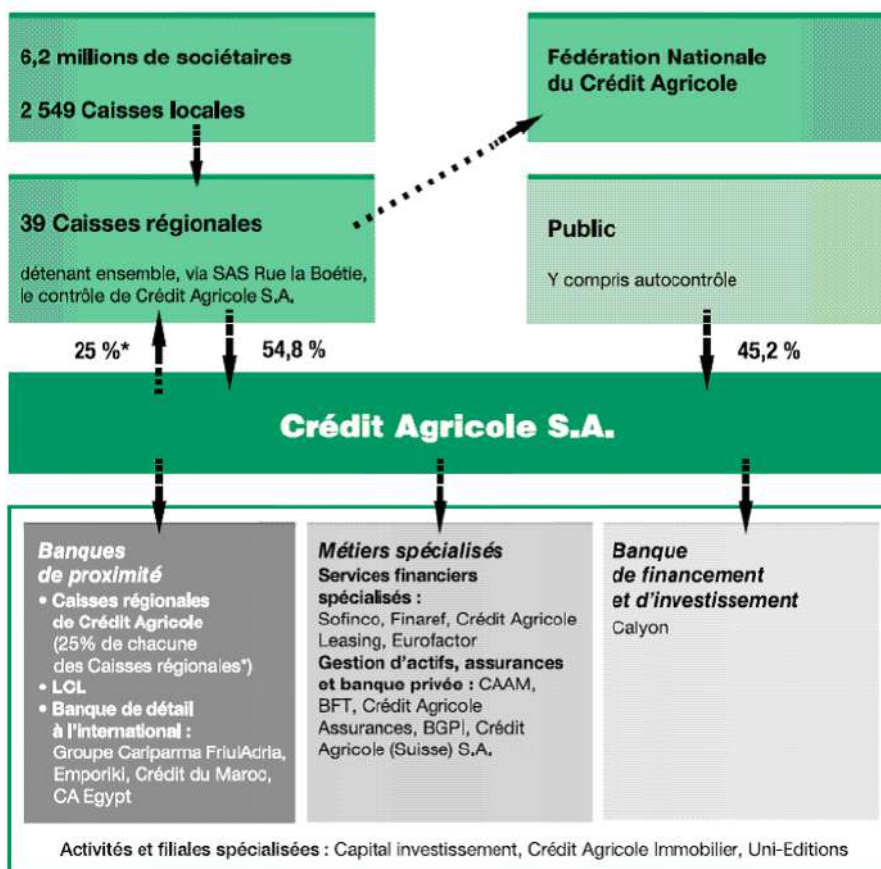
L'année suivante, la banque verte augmente sa part dans le capital de la banque Espagnole Bankinter pour atteindre 19.53% du capital total. Ainsi, le Crédit agricole montre sa volonté de s'implanter autour du bassin méditerranéen. Cependant, l'actionnaire majoritaire de Bankinter : Jaime Bottin, opposé à la prise de contrôle du Crédit agricole, s'allie pour la circonstance à la Société Générale, déjà très présente sur le bassin méditerranéen, pour contrecarrer la banque verte.

Malgré tout cela, l'événement majeur sur le plan de la structure du capital est en 2001, l'introduction en bourse de CASA. En effet, les statuts mutualistes du groupe ont permis de préserver les 44 Caisses Régionales comme majoritaires.

## 2- Qu'est ce qu'une banque mutualiste ?

Tout d'abord, il est nécessaire de rappeler ce qu'est une banque mutualiste. Le mutualisme dans son sens premier exprime la coopération. En économie, le mutualisme est un système d'assurance par répartition, dans le cas qui nous intéresse, ce sont les parts du Crédit Agricole qui sont mutualisées.

Il est important de ne pas le confondre avec la Mutuelle (avec une majuscule) et l'idée de solidarité qui s'y réfère. En effet, mutuel a uniquement le sens de réciprocité.



Au 31/12/2008

\* À l'exception de la Caisse régionale de la Corse.

Afin de comprendre la banque mutualiste, il faut s'intéresser à sa structure. En effet, chacune des 2549 caisses locales comprend parmi ses clients des clients sociétaires. On en compte en tout plus de 6 millions.

Ces clients sociétaires élisent l'administrateur de la caisse locale. Ce dernier aura la responsabilité de nommer le président de la caisse locale. Il est aussi électeur de l'administrateur de la caisse régionale (qui aura à son tour en charge la nomination du président de la caisse régionale). Ce dernier sera l'exécutant et aura donc la responsabilité de veiller à ce que les décisions soient appliquées.

Ainsi, on obtient un modèle pyramidal, avec toujours l'état d'esprit mutualiste à l'origine de la banque.

### 3- Environnement économique

Le groupe du Crédit Agricole SA forme le 2<sup>ème</sup> groupe bancaire français et le 26<sup>ème</sup> (derrière la BNP classée 18<sup>ème</sup>) mondial avec un chiffre d'affaires de 16.8 Mds € et un résultat net de 1 024 millions d'euro. Cependant, elle devrait vite perdre sa deuxième place en faveur du nouvel établissement bancaire réunissant la Caisse d'Epargne et la Banque Populaire. Elle est donc en concurrence avec les autres banques nationales (BNP, Société Générale, Caisse d'Epargne, Banque Populaire et le Crédit mutuel) mais aussi avec les banques internationales (HSBC, Barclays, Citigroup, Groupe ING, JPMorgan Chase...)

Au niveau international, le groupe tente d'affirmer sa position autour du bassin méditerranéen avec principalement une présence en Espagne (Cariparma) et en Grèce (Emporiki). Mais c'est aussi une banque dotée d'une filiale d'investissement (Credit Agricole Asset Management), de gestion de patrimoines (Credit Agricole Private Equity) etc...

C'est en tout près de 160.000 employés dans le monde dont 74.000 au niveau des caisses locales.

Enfin, la répartition des parts sociales entre les clients, le marché et le groupe lui-même (et à plusieurs niveaux rend le Crédit Agricole non opérable ce qui lui confère un grand avantage par rapport à ses concurrents mais est aussi un frein à l'évolution de la valeur du titre CASA sur les marchés boursiers.

## II) La banque au quotidien

Il s'agit dans cette partie d'expliquer l'activité d'une agence bancaire, et de souligner la partie cachée de l'iceberg : la partie administrative. En effet, la tenue d'un registre des clients avec leur adresse, leur état civil et le maintien à jour de ceux-ci nécessite un vrai travail administratif dès l'ouverture puis un suivi qui permet de satisfaire un devoir du banquier : la connaissance de ses clients.

### 1- La banque

#### *a. La partie financière et de services*

Quand on entend le mot banque, on l'associe immédiatement à ce service, mal connu, qui est en charge de gérer notre argent. Il est responsable des transactions bancaires, du suivi de nos dépenses, de proposer des services financiers et/ou d'assurances, qui permettent d'améliorer notre situation financière comme les prêts ou les placements.

#### *b. La partie administrative*

Les services administratifs ont plusieurs fonctions :

Ils doivent d'une part de veiller au respect des conventions, lutter contre le blanchiment d'argent, la fraude fiscale...

Et d'autre part, assurer la protection des clients, éviter qu'une personne utilise un compte bancaire qui n'est pas le sien.

Pour cela il est nécessaire de connaître parfaitement l'identité du client grâce à un document officiel : la carte d'identité, son domicile et les coordonnées postales ou électroniques permettant de lui faire suivre des documents ou de le contacter.

Mais la banque doit aussi parfaitement connaître les ayants droits aux comptes, autorisés à faire diverses opérations sur le compte d'un titulaire. Cette partie demande une actualisation régulière en raison des changements devenus assez fréquents (divorces ou ruptures de pacs, etc...)



## 2- Mon stage

### ***a. Les procurations***

Tout d'abord, une procuration est un document qui permet de donner le pouvoir à une tierce personne d'agir en son nom. Concrètement, un mandataire (personne ayant droit) peut ainsi réaliser des virements, des placements et toutes autres opérations que le titulaire (personne ayant donné les pouvoirs) peut réaliser. En parallèle, le titulaire dispose toujours des droits à gérer lui-même ses comptes sans que le mandataire n'en ait été informé.

Ma tâche consistait donc à saisir ces documents « papiers » sur un support informatique de l'agence en vérifiant au préalable qu'elles soient toujours d'actualité (certaines remontaient aux années 70). De plus, je devais aussi m'assurer que le dossier du client soit complet et que nous disposions de l'ensemble des documents permettant la bonne connaissance des clients.

Afin de réaliser cette tâche, j'ai eu à ma disposition l'ensemble des ressources dont disposait l'agence, à savoir : un ordinateur, un téléphone, un fax, boîte de messagerie et la possibilité d'envoyer des lettres.

Dès lors, un plan d'action fut établi avec mon maître de stage, en tenant compte des 2 situations possibles:

1<sup>er</sup> cas : procuration seule

Appel du client pour s'assurer que la procuration est toujours d'actualité

2<sup>ème</sup> cas : procuration + « conformité »

Appel du client pour s'assurer que la procuration est toujours d'actualité

+ demander au client les pièces manquantes dans son dossier

Dès le début, j'ai pris l'initiative de réaliser un document Excel qui m'a permis tout au long de cette tâche de suivre l'avancement dans le plan établi et ce pour chaque client. Le tableau qui suit est une reprise du tableau avec des données fictives pour mieux comprendre le suivi réalisé.

nom prénom	identifiant	état	mandataire		dernier appel	nb d'appel
M DELARBRE Yvan	00000001	fait	Mme ROGER		25/06/2009	1
Melle DUBOIS Corinne	00000002	Abs (à jour)	M DUBOIS Yves		28/08/2009	3
Mme DUCHESNE Jacqueline	00000003	abs (CNI+ CSP+ CONV+justif)	M DUCHESNE Pierre		28/08/2009	3
M DUPONT Jean	00000004	en attente (CNI+ CSP+CONV)	Mme DUPONT		25/06/2009	1
Mme DUPONT Bernadette	00000005	pas de comptes	M DUPONT			
Mme DESCHAMPS Rose	00000006	injoignable	Melle JOURY			
M DUZOIS Marc	00000007	DCD				

On distingue plusieurs colonnes permettant d'identifier l'ensemble des protagonistes pour chaque procuration (« nom prénom », « identifiant » et « mandataire »). Ensuite, on a le suivi des appels (les deux dernières colonnes : « dernier appel » et « nb d'appel ») qui permettent de voir avec quelle fréquence le client a été contacté et à quand remonte le dernier appel (surtout nécessaire lorsque le client dit qu'il enverra les documents afin de pouvoir le relancer au bout d'un certain moment).

Enfin, la colonne « état » permet de voir où en est la situation avec le client. Dans le premier cas, le client a confirmé vouloir poursuivre la procuration et son dossier est à jour .

Les deux cas suivants correspondent au cas où le client n'a pas répondu au téléphone. Ce qui suit entre parenthèses correspond aux documents manquants dans le dossier de ce client, ou « à jour » s'il ne manque rien.

Le quatrième cas correspond au cas où le client a été contacté avec succès et où l'on attend les pièces manquantes, celles qui sont encore une fois entre parenthèse.

Le cinquième cas est celui dans lequel la personne a clôturé ses comptes et où la procuration sur ceux-ci n'a pas été détruite. Il s'agit dans ce cas de détruire le document papier.

Le sixième cas, celui où le client est injoignable, tant par téléphone fixe, que mobile, que par E-mail. Avant de considérer une personne injoignable, une vérification sur les pages blanches est nécessaire (recherche, à l'adresse indiquée, puis par le nom et prénom uniquement). Si malgré cela je ne peux toujours pas joindre cette personne, je la classe comme « injoignable ».

Et enfin, le dernier cas, anecdotique, il s'agit du cas où le titulaire ou mandataire est décédé et donc où la procuration papier n'a pas été détruite. Il suffit de détruire le document papier. Cependant, si l'icône « conformité » apparaît, il faut remplir un dossier afin que l'on réactualise la fiche client en prenant en compte le fait qu'il est décédé.

De plus, les clients sont classés par ordre alphabétique et j'ai réalisé une « feuille Excel » par lettre ce qui permet de retrouver plus vite le client.

Comme indiqué dans l'exemple, les documents manquants sont soit CSP, CNI ou CONV. Ces abréviations correspondent à respectivement :

- Cadre Socioprofessionnel, il s'agit du métier du client ainsi que le type de contrat (CDD, CDI...)
- Carte Nationale d'Identité, ou tout autre document pouvant prouver l'identité du client (les plus fréquentes étant la carte d'identité, le passeport et le permis de conduire, les étrangers eux ont des cartes de séjours).
- CONventions de comptes, il s'agit en réalité d'une réédition contenant un rappel des services souscrits ainsi, qu'une information sur les droits et libertés informatiques.
- Justificatif de domicile, soit facture de gaz ou électricité, soit quittance de loyer.

On est à même de se demander si tous ces documents sont absolument nécessaires. La raison est simple, le banquier a un devoir de connaissance de ses clients. Ainsi, les banques ont l'obligation d'avoir une copie d'une pièce d'identité valide de leurs clients ainsi qu'un justificatif de domicile et de connaître la profession des clients. Quand aux conventions, il s'agit d'une obligation de la commission européenne afin d'informer les clients des banques qu'un grand nombre d'opérations et de données les concernant sont informatisées.

Cependant, un bilan d'étape effectué après réalisation de la moitié de la mission a permis à mon maître de stage et à moi-même de constater que l'absence de statistiques sur la part réalisée ne permettait pas d'évaluer suffisamment mon travail.

### **b. MICODOS**

Ainsi, au cours du stage, une approche différente a été utilisée afin de mieux estimer le travail réalisé. J'avais dès lors à contacter les clients pour réaliser la Mlse en Conformité des DOSsiers appelée en interne : MICODOS.

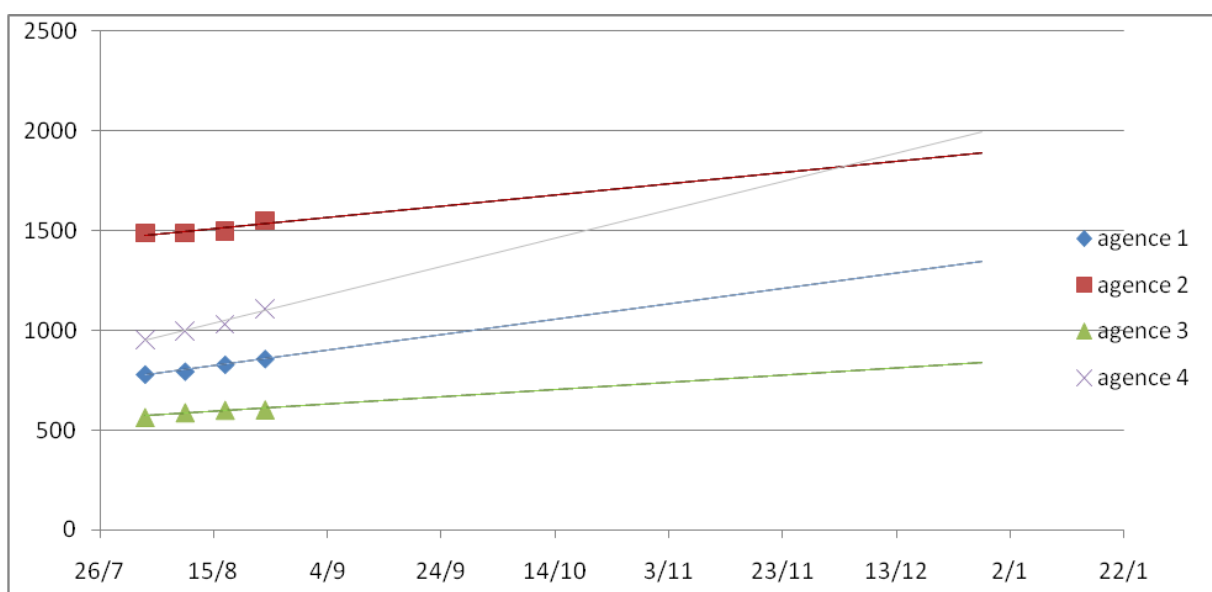
Le MICODOS consiste donc à compléter les informations administratives sur la base de données clients : carte d'identité, justificatif de domicile, catégorie professionnel... Afin d'effectuer cette tâche, je dispose toujours du même matériel. Cependant, les clients qui ne sont pas à jour doivent tous recevoir une lettre leur demandant les documents manquants. Ces lettres sont envoyées à plusieurs clients tous les mois, le tout sur plusieurs mois.

Le travail s'est donc organisé naturellement avec l'impression des listes de clients pour chaque mois, ce qui correspond à environ 100-200 personnes par mois. J'ai donc continué la notation utilisée auparavant, mais cette fois-ci sur papier. En effet, il était inutile de ressaisir l'ensemble des listes sur Excel ce qui aurait très certainement constitué une perte de temps.

J'obtenais donc 7 listes, du mois d'avril au mois d'octobre, soit environ 1000 clients.

Ensuite, j'ai décidé de faire un premier passage sur l'ensemble des clients puis de procéder aux rappels et relances seulement en fin de mois. Cela pour une raison fort simple, une personne absente en août a de fortes chances d'être absente toute la semaine en raison des congés. Ainsi, une relance lors de la semaine précédant la rentrée scolaire avait plus de chances d'aboutir.

Afin de mieux évaluer le travail, j'ai réalisé un document Excel reprenant le nombre de conformités réalisées dans la semaine par l'agence que j'ai comparé aux résultats des autres agences. Mon maître de stage m'a également demandé si il était possible de faire apparaître une estimation du nombre de MICODOS à réaliser pour faire 90% des clients d'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2010. Ainsi, j'ai créé un tableau avec les résultats pour chaque agence et un graphique « nuage de point » auquel j'ai ajouté une courbe de tendance (linéaire) ce qui permet d'obtenir, sur la base de la progression moyenne, une estimation du nombre de MICODOS qui seront réalisés à la fin de l'année.



Ainsi, sur le graphique pris en exemple, on peut observer la moyenne de chaque agence et une estimation du nombre de clients traités d'ici à la fin de l'année (le 2/1/ 2010).

Si l'on prend l'exemple de l'agence 1, au rythme actuel, elle atteindra entre 1350 et 1400 clients mis à jour à la fin de l'année.

Ce graphique a permis de voir que l'agence pouvait atteindre ses objectifs d'ici à la mi-novembre. Cependant, si on prend en compte qu'un certain nombre de clients sera difficile à joindre, il est bon de se tenir au rythme actuel afin de pouvoir se focaliser sur ces cas dans le temps restant.

Enfin, l'étude de l'avancement par rapport aux autres agences, a permis de voir une nette progression. En effet, de la dernière place (en pourcentage réalisé) nous avons gagné une place chaque semaine jusqu'à obtenir la 4<sup>è</sup> place (sur 7).

### ***c. Missions supplémentaires***

Par la suite, j'ai réalisé plusieurs tâches annexes, et plus petites, tout au long de mon stage. Toutes ces tâches m'ont permis de prendre conscience des différentes activités qu'un banquier peut être amené à faire. En effet, le banquier n'est pas juste là pour conseiller le client et réaliser les opérations bancaires (souscriptions à un service et suivi des opérations).

La première tâche fut de contacter les personnes considérées comme « N.P.A.I ». Il s'agit des personnes qui n'habitent pas à l'adresse indiquée et dont l'agence a eu un retour de courrier, principalement des relevés de comptes. Il faut donc retrouver l'adresse du destinataire en utilisant l'annuaire ou en appelant le client. Cela m'a donc permis de voir la suite donnée aux dossiers qui sont incomplets ou sans réponse des clients.

Ensuite, j'ai réalisé la saisie des souscriptions et des remboursements des sociétaires ayant des parts dans leur agence locale. On retrouve donc bien de manière concrète l'implication des caisses locales dans l'organisation du groupe. Et l'association du client dans une part de la gestion de la banque.

Puis, on m'a chargé de vérifier que certains dossiers de prêts étaient bien archivés au centre de tri. Pour cela, rien de plus simple, on utilise un site internet, sécurisé, qui permet en entrant un numéro de dossier de visualiser où il en est dans l'archivage. Dès lors, il suffit de vérifier sur cette page qu'il y a un numéro de boîte, numéro qui correspond à la boîte dans laquelle le dossier est rangé. Ceci souligne donc l'aspect immergé de l'iceberg, en effet, si le client ne voit que les agences en ville, il existe aussi un réseau de communication entre les services comme l'archivage.

Enfin, la saisie des emplois du temps de l'agence et du personnel. En effet, en recoupant l'emploi du temps de l'agence et celui de l'ensemble des employés, on peut ainsi voir immédiatement si un poste n'est pas occupé. L'emploi du temps individuel correspond quant à lui aux plannings de chaque personne indépendamment des autres. La grande difficulté est, surtout pendant les vacances, de gérer les absences, vérifier que tous les postes de l'agence sont occupés tout en restant le plus équitable possible.

### III) Bilan

Ce premier stage dans le monde de l'entreprise, et en particulier dans l'univers de la finance, m'a beaucoup appris.

En effet, ce stage m'a permis de mieux appréhender l'organisation d'une entreprise. Une banque comme le Crédit Agricole comprend plusieurs niveaux pour chaque filiale. Ainsi, chaque région est divisée en caisses locales, ces dernières comprenant plusieurs agences. A cela s'ajoute l'ensemble des entités comme le stockage des données (informatisées ou matérielles) et les services d'aides (problèmes informatiques, juridiques ...). Malgré une structure pyramidale, la philosophie mutualiste est conservée.

De plus j'ai pu observer l'importance des relations humaines au sein d'une équipe de travail : ainsi l'obligation de résultats symbolisée par le chef d'agence peut provoquer tensions et agacement. Le chef d'agence est alors contraint de faire preuve de pédagogie pour motiver son personnel.

Enfin, les tâches que j'ai réalisées m'ont permis de comprendre l'importance de la communication. En effet, on ne peut pas avancer sans communiquer, ne serait-ce que pour demander de l'aide quand une procédure (suites d'actions à réaliser afin d'enregistrer un document dans l'ordinateur) n'aboutit pas. De plus, dans les tâches qui m'ont été confiées, j'ai du développer mes facultés de communication par téléphone. En effet, certains clients sollicités pour la mise à jour de leur dossier alors qu'ils sont clients dans la banque depuis 20ans comprennent mal cette exigence. Il faut alors développer une argumentation et persuader pour que la relation commerciale ne soit pas affectée par cette exigence administrative.

Ensuite, la gestion du temps et l'organisation en général sont aussi des éléments importants. J'ai pu l'observer avec les différentes tâches réalisées, mais il me semble que le plus démonstratif fut la réalisation des emplois du temps. Le moindre problème se répercute sur l'ensemble de l'agence.

Ainsi, j'ai pu remarqué l'apport de l'informatique dans le domaine financier et administratif. L'ensemble du personnel dépend d'une application sur ordinateur dans la réalisation des tâches qui lui sont propres.