

# **Rapport de stage : Crédit Agricole**

# **Sommaire**

Introduction

## I. Présentation du Crédit Agricole : Société coopérative

- A- Le Crédit Agricole, leader français
- B- Une société mutualiste
- C- La caisse régionale d'Ille et Vilaine

## II. Agent commercial

- A- Le rôle d'un agent commercial
- B- Ma fonction
- C- Mon analyse

## III. Conseiller de clientèle

- A- Le rôle d'un conseiller de clientèle
- B- Ma fonction
- C- Mon analyse

## IV. Chargé de clientèle professionnelle

- A- Le rôle d'un chargé de clientèle professionnelle
- B- Ma fonction
- C- Mon analyse

Conclusion

Bibliographie

## **Introduction**

Un stage au sein d'une entreprise fait partie intégrante de ma formation.

Les objectifs de ce stage étant de prendre contact avec le monde professionnel, ses enjeux, son organisation, ses méthodes ; d'observer les modalités de fonctionnement d'une organisation ; d'appliquer les concepts étudiés.

Pour mener à bien ces objectifs, j'ai fait le choix de réaliser mon stage dans une agence bancaire.

Après une présentation de la structure et du fonctionnement du Crédit Agricole, j'exposerai le rôle d'une agence de réseau auprès de ses différentes clientèles, à savoir celle des particuliers et des entreprises. Pour cela, ma mission au sein du Crédit Agricole sera de découvrir les différents postes constituant une agence de réseau. Chacune des parties présentera la description de la profession, ma fonction et une analyse de l'expérience vécue dans les différents postes suivis : celui d'agent commercial, du conseiller clientèle et du chargé de clientèle professionnelle. Ces différents postes ne constituent pas la totalité des métiers rencontrés, mais ils représentent ceux étant le plus en contact avec les différents types de clientèle d'une banque.

## **I Présentation du Crédit Agricole : Société coopérative**

### **A- Le crédit agricole, leader français**

Le Crédit agricole mutuel est né d'un mouvement de solidarité à la fin du 19<sup>ème</sup> siècle. En effet, le système bancaire français répondant alors très mal aux besoins de crédit de l'agriculture, les agriculteurs s'organisent et deviennent leurs propres banquiers. Ils rassemblent ainsi les fonds rendus nécessaires pour financer le progrès technique. En 1885, dans le Jura, naît la première association coopérative de ce type, dont le siège est à Salins.

Le 5 novembre 1894, Jules Méline, ancien ministre de l'agriculture, fait voter à l'unanimité une loi qui consiste l'acte de naissance du Crédit Agricole : les membres des syndicats agricoles peuvent alors former entre eux des sociétés mutuelles de crédit, appelées les Caisses Locales du Crédit Agricole Mutuel. Cette loi comprenait des principes qui sont toujours les valeurs fondamentales du Crédit Agricole : décentralisation, mutualisme et solidarité.

Puis la loi Viger du 31 mars 1899 institue les Caisses Régionales, elles ont pour mission d'encourager la création et le développement des Caisses Locales. Le Crédit Agricole est d'abord une banque de crédit à court terme. Or, dans le contexte français de l'époque, l'accession à l'exploitation passe par l'acquisition de la terre. Le champ d'intervention du Crédit Agricole est donc élargi en 1906 aux prêts individuels à long terme.

En 1920, est créée l'organe central : l'office national du Crédit Agricole qui deviendra en 1926 la Caisse Nationale du Crédit Agricole (CNCA). Puis en 1967, celle-ci obtient son autonomie financière vis à vis de l'état. Il n'est plus un organisme gestionnaire de subventions gouvernementales et doit désormais constituer lui-même sa réserve de liquidité pour couvrir ses opérations de crédit à moyen et long terme.

Le 18 janvier 1988, la loi de mutualisation a transformé la Caisse Nationale, établissement public, en Société Anonyme (SA) de droit privé au capital de 0,65 milliards d'Euros. Le 14 décembre 2001, l'introduction en bourse de Crédit Agricole SA, répond à la volonté du groupe d'accélérer et d'amplifier ses développements dans tous ses métiers et d'élargir encore ses marges stratégiques. Représentative de l'ensemble des métiers du Groupe.

Aujourd'hui, leader de la banque de proximité en France grâce à sa structure décentralisée et à la densité de son réseau de 7 200 agences, le groupe Crédit Agricole est aussi très présent des Français avec plus de 16,1 millions de clients. Le groupe est aussi très présent auprès des grandes clientèles, sur les marchés et à l'international, où il est implanté dans 60 pays. Par ailleurs, il poursuit activement son développement dans les métiers de la gestion d'actifs et de la banque privée, en France, en Europe et à l'international.

## **B- Une société mutualiste**

Formant le socle de l'organisation mutualiste du groupe, les 2650 caisses locales assurent, grâce à leurs 5,6 millions sociétaires et à leurs 35 000 administrateurs, un rôle essentiel dans leur relation de proximité avec les clients du groupe.

A la base de sa structure mutualiste, 5,6 millions de sociétaires, personnes physiques ou morales, souscrivent des parts sociales qui constituent le capital des caisses locales. Selon le principe coopératif, un homme égal une voix.

Regroupés dans 2 650 caisses locales, ce sont des sociétés coopératives de droit privé sans but lucratif, qui exercent une responsabilité dans l'instruction des prêts consentis aux sociétaires par la caisse régionale. Ce sont les cellules de base du crédit agricole et l'expression de l'éthique mutualiste. Elles sont formées d'administrateurs élus par les sociétaires. Les caisses locales détiennent l'essentiel du capital des 44 caisses régionales, banques coopératives de plein exercice. Celles-ci détiennent 51,5% du capital du crédit agricole SA, organe central et banque centrale du groupe.

Les 44 caisses régionales, fonctionnent selon un principe démocratique comme les caisses locales, qui détiennent la majeure partie de leur capital. Elles gèrent un réseau de 7 230 agences. Elles ont été constituées par le regroupement des caisses régionales leur donnant vraiment un caractère régional. Chaque caisse est indépendante, y compris vis-à-vis de la caisse nationale, et définit sa propre politique. Chaque caisse régionale assure le fonctionnement d'une banque à part entière.

Au sommet, la CNCA. Elle assure trois fonctions essentielles (administratives, financières et fonction bancaire).

Introduit en bourse en décembre 2001, Crédit Agricole SA détient 100% du capital des filiales nationales. Crédit Agricole SA est détenu à 51,5% par les caisses

régionales et à 46,1% par le public et les salariés du groupe.

### **C- La caisse régionale d'Ille et Vilaine**

La caisse régionale du Crédit Agricole d'Ille et Vilaine est la première banque du département. Elle est représentée par son directeur général du comité de direction, Mr Jean Kerouedan et le président du conseil d'administration, Mr Alain David.

Elle regroupe 103 agences bancaires, une « agence entreprise » qui gère les entreprises réalisent un chiffre d'affaires supérieur à 3 millions d'Euros, l'agence par téléphone qui centralise tous les appels afin de les traiter ou de les rediriger sur l'agence concernée, « l'agence conseil en ligne ».

Le Crédit Agricole d'Ille et Vilaine, c'est plus de 1 178 collaborateurs (710 en agences, 468 au siège), qui dans le réseau, établissent des relations avec 380 000 clients et gèrent plus de 440 000 comptes courants et d'épargne. La caisse régionale réalise un PNB de 205 millions d'Euros pour 2004, elle est la deuxième caisse de Bretagne après le Finistère.

Le Crédit Agricole est aussi très présent dans le domaine sportif (partenaire du stade rennais), culturel (participe à la vie associative), touristique (rencontres à la ferme), et du patrimonial local.

## **II. Agent commercial**

Au cours de mon stage, j'ai pu remarquer que le guichet est un passage obligatoire dans l'optique d'une assimilation des composants du métier bancaire. La première étape de mon stage est de découvrir la façon d'appréhender le client dès son entrée dans l'agence.

Ma première mission sera donc d'accompagner un agent commercial sur l'agence pour me permettre d'apprendre les différentes tâches qui me seront confiées sur ce poste et de découvrir le guichet dans ces nouvelles agences dites « interactives » : les opérations courantes (retraits, virements,...) sont externalisées au maximum.

### **A- Le rôle d'un agent commercial**

L'objectif d'un agent commercial est de prendre en charge tout client entrant dans l'agence pour répondre à son attente immédiate, de développer l'utilisation du libre service bancaire et de satisfaire les besoins des clients à toutes opérations ou services de premier niveau dans le respect de la qualité et de la sécurité. Mais aussi de contribuer à la vente des produits et services par sa propre action ou par le passage de relais vers les chargés de clientèle, ainsi qu'au développement de l'équipement de la clientèle hors portefeuille.

Ses missions sont de traiter toutes les opérations courantes, de détecter des opportunités commerciales et prendre en charge les réclamations des clients.

## **B- Ma fonction**

Ma première journée fut consacrée à la connaissance des différentes agences et à la présentation de l'équipe. J'ai du également me familiariser et maîtriser les différents outils pour répondre aux besoins et attentes de la clientèle.

En effet, le traitement des opérations courantes se fait à travers d'un logiciel informatique interne ayant ses propres lignes de commande et software. Le deuxième outil est le téléphone, cependant tous les appels sont d'abord filtrés par une agence téléphone, toutes les demandes qui ne nécessitent pas notre intervention sont donc traitées en interne par cette plate-forme. Le dernier outil, appelé visiodoc. Il s'agit du système intranet permettant de centraliser toutes les informations nécessaires à notre travail et au conseil. Il présente aussi bien des renseignements sur la gamme du Crédit Agricole, que sur les produits financiers ou même l'actualité bancaire.

Lors de mon stage, j'ai pu réaliser les opérations suivantes :

<b>Opération de Base</b>	<b>Back office</b>
Remise de carte / chéquier	Réception de la monnaie des professionnels
Retrait minute / dépôt de liquide	Réception des chèquiers et classement en agence
Virement interne / externe	Classification des différents documents remis par les clients dans leurs dossiers
Gestion des abonnements du magazine Crédit Agricole	Scanner les chèques
Edition de RIB	
Prise de rendez vous avec les conseillers	

## **C- Mon analyse**

Après quelques jours passés au sein du poste d'agent commercial, je commence à maîtriser les différents outils propres au Crédit Agricole (CA), à posséder un aperçu global des différents produits et gamme du CA. Le guichet m'a permis de me confronter aux clients en essayant de répondre le plus rapidement et efficacement possible à leurs différentes attentes et questions pour les opérations de base.

Cependant, c'est un métier qui est en pleine évolution du fait de la création d'agence interactive. Les opérations de base étant automatisées, l'agent commercial, peut jouer pleinement son rôle de vente et de conseil.

Le guichet est une étape indispensable dans l'apprentissage du métier de banquier car il est la base d'une agence de réseau, on est la première image que le client perçoit de la banque. En plus, on se doit d'être efficace pour que le client soit satisfait et ainsi passer le relais au conseiller clientèle ou au conseiller professionnel dans les meilleures conditions possibles.

Je vais donc dans une seconde partie de mon stage accompagner un conseiller

de clientèle.

### **III. Conseiller de clientèle**

Après avoir assimilé les différentes opérations de base et une connaissance basique des produits du Crédit Agricole, je pouvais passer à ma seconde étape : la découverte de la fonction de l'agence de réseau, par le conseiller qui est plus spécialement chargé de la clientèle particulière : le conseiller de clientèle. Je le suivrai aussi bien dans ses tâches administratives que dans ses rendez-vous et je réaliserai surtout une mission d'observation du travail réalisé par celui-ci.

#### **A- Le rôle d'un conseiller de clientèle**

Son objectif principal est d'assurer le développement, la gestion et le suivi de clients et de prospects « particulier » par la promotion et la vente de produits et services bancaires, para-bancaires et financiers avec le souci de l'efficacité commerciale, de la qualité, de la coopération, de la sécurité et du risque.

Ses missions sont de gérer et de développer un portefeuille de clients dans le cadre d'une proche globale. Il favorise la réalisation des actions commerciales, participe lui aussi à l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs, pour cela il doit maîtriser la déclaration de revenus classique du particulier, le conseil dans l'application des réductions d'impôt courantes et attire son attention sur l'évolution de sa fiscalité. Il peut exercer une délégation de crédit, de risque et de prix. Il maîtrise les règles de l'assurance vie et de la prévoyance et des solutions financières adaptées à la préparation de la retraite. Il peut ainsi proposer et vendre toute la gamme de produits du Crédit Agricole (gamme centrale et périphérique). Enfin, il effectue des entretiens de vente en agence et chez des clients, mais peut intervenir en vente ou accueil guichet et/ou téléphone.

#### **B- Ma fonction**

Lors de ses trois semaines de stage, j'assiste à différents entretiens et réalise également quelques tâches assignées au conseiller de clientèle. Je présenterai donc sous forme d'une journée type, différents entretiens qu'il m'a été possible de suivre durant cette période en essayant de faire une sélection des entretiens et thèmes les plus récurrents.

Planning	Emploi du temps fictif d'une journée d'un conseiller de clientèle
9-10 H	Gestion des comptes débiteurs
10-11 H	Etude des fiches clients
11-12 H	Ouverture d'un compte
14H30-16H	Prêt habitat
16H-17H30	Prêt habitat

➤ 9-10 H : Gestion des comptes débiteurs :

Chaque matin le conseiller de clientèle reçoit un document retranscrivant toutes les opérations de défaut de provisions ou rejet automatique fait la veille par les clients de son portefeuille. Ainsi toutes les personnes dont le mouvement des comptes entraîne le passage de celui-ci débiteur sans autorisation ou au-delà de l'autorisation de découvert.

Ce document permet de donner un avis sans connaître personnellement le client concerné. Et ensuite de pouvoir dire si l'on doit accorder l'opération, le refuser ou adopter une autre solution en accord avec le client

Ce document se décompose de la manière suivante :

- 1/** On commence par repérer si le client a de l'épargne, et à quelle hauteur,
- 2/** Le nombre de jours débiteurs depuis les 12 derniers mois,
- 3/** Des flux créditeurs sur les 2 mois précédents,
- 4/** Le niveau de son découvert avec l'opération litigieuse effectuée,
- 5/** L'opération effectuée son ordre et son montant

➤ 10-11 H : Préparation des entretiens clients :

Le travail du conseiller consiste avant chaque entretien à regarder le thème général du rendez-vous (assurance, prêt, comptes débiteurs,...) si le client a pris l'initiative de ce contrat ou si c'est la banque qui en a pris l'initiative à travers certains critères (segmentation de la clientèle et offre de produit ciblé).

Ensuite à travers une fiche client il peut voir différents renseignements :

- Sa fiche générale d'état civil (Nom, prénom, date de naissance, situation matrimoniale, adresse, n° de téléphone)
- La somme des revenus du foyer
- Les différents comptes du foyer
- Les différents évènements et contacts déjà réalisés avec ce client
- Fiche de risque
- Un imprimé de ses opérations

Après avoir étudié ses différents éléments, le conseiller de clientèle possède assez d'éléments pour avoir une vision du client lui permettant de répondre aux différents besoins et attentes de son client.

➤ 11-12 H : Ouverture d'un compte



Une des activités principales de la banque, est la gestion de portefeuille de clientèle. La création de nouveau compte bancaire (Dépôt A Vue (DAV), livret,...) est donc une activité essentielle pour la banque, tout aussi bien pour le renouvellement de sa clientèle, que pour ses objectifs d'ouvertures de comptes.

Les différents entretiens d'ouverture de comptes provenaient surtout de personnes ayant déménagé ou ayant la majorité et souhaitent accéder aux différents services du Crédit Agricole.

Ainsi l'un des entretiens le plus complet fut celui d'un prospect (personne non cliente). La première étape est tout simplement administrative. Il faut remplir certaines conditions pour pouvoir posséder un compte bancaire. La nationalité de la personne étant française aucun justificatif complémentaire n'est nécessaire, on lui demande trois documents : une pièce d'identité, un justificatif de domicile et trois relevés de compte des mois précédents.

Ensuite, l'entretien consiste à une découverte du client, on essaie de voir de quel type de client il s'agit. On va tout d'abord lui demander des informations de types générales, tel que son travail, le nombre d'enfants,... Ensuite on regarde avec lui les possibilités de transfert de compte épargne tel que le PEL, celui-ci n'étant pas clôturé avant terme, à moins de perdre les avantages acquis. Sinon pour les comptes DAV, l'opération se passe par étape, après avoir transmis à différents organismes son nouveau Relevé d'Identité Bancaire (RIB), il va pouvoir après quelques mois de transition, clôturer définitivement ses comptes dans son ancienne banque.

#### ➤ 14H30-17H30 : Prêt habitat

La réalisation d'un prêt immobilier est l'un des éléments clés de la vie d'un ménage. Il correspond le plus souvent à l'achat le plus important réalisé au cours du cycle de vie du client, et l'engageant sur une durée assez longue. Le conseiller se doit de le conseiller dans le choix du prêt. L'étude du dossier peut se décomposer de la manière suivante :

- L'accès à la propriété : Nous allons tout d'abord avec le client faire une découverte de son projet, le client nous présente les différents éléments qu'il a, en sa possession : s'il s'agit de l'achat d'une maison neuve, ancienne, principale ou secondaire, son prix, son emplacement...

Le client ensuite nous fait part de ses attentes et ses désirs pour l'élaboration du prêt c'est à dire comment lui, il imagine son prêt (la durée, l'annuité, modularité des mensualités,...), et ceci au travers de la préparation financière que lui-même a déjà établi, à savoir s'il a préparé son emprunt grâce à un apport personnel ou à une épargne de 2 types :

- ❖ Plan Epargne Logement (PEL : épargne jusqu'à 61 200 €, durée du plan de 4 à

10 ans, emprunt jusqu'à 92 000 € à un taux privilégié et remboursement sur une période de 2 à 15 ans).

❖ Compte Epargne Logement (CEL : épargne jusqu'à 15 300 €). Après 18 mois, emprunt jusqu'à 23 000 € à un taux privilégié et remboursement sur une période de 2 à 15 ans. On bénéficie alors d'une prime d'Etat plafonné à 1 144 €.

- Le prêt réglementé : Outre le PEL, CEL, l'Etat a mis en place des prêts spécifiques, accordés sous certaines conditions, pour faciliter l'accès à la propriété :

❖ Le prêt à 0% Ministère du logement : Réservé à l'acquisition de la résidence principale (neuve ou ancienne avec gros travaux). Il n'y a aucun intérêt à payer. Le montant du prêt, fonction des revenus, peut atteindre 27 444 €. Il dépend également de l'endroit où l'on habite et de la composition familiale. Il vient obligatoirement en complément d'un autre prêt à hauteur de 50% maximum et ne peut représenter plus de 20% du coût global du projet.

❖ Les autres prêts « aidé » : Le 1 % Patronal permettant de financer une partie de l'opération. Plusieurs organismes peuvent accorder des prêts complémentaires : prêts aux fonctionnaires, prêts des caisses de retraite et des mutuelles...

- Le plan de financement : Grâce à ces différents éléments on va pouvoir entreprendre une simulation de prêt. On peut choisir de moduler les mensualités à la hausse comme à la baisse ou, au contraire, rembourser plus rapidement le crédit avec le prêt à taux fixe. Le prêt à taux révisable quant à lui, permet de profiter de taux plus avantageux. En parallèle il faudra vérifier que le client ne dépasse pas les 33 % d'endettement maximal autorisé. Dès lors que ces deux étapes sont réalisées, on peut passer à l'accord. Cette étape s'appelle : le montage du dossier. Des pièces sont indispensables tels que : un justificatif de revenus, le dernier avis d'imposition, une copie du livret de famille, une copie de la promesse de vente, du contrat de construction, un devis estimatif, ... Ensuite si le projet est dans la délégation du chargé de clientèle, il donne son accord final, sinon le dossier est envoyé au siège où il reçoit un avis favorable avec ou sans condition ou un refus.

## **C- Mon analyse**

Cette phase beaucoup plus passive, m'a permis de découvrir que le conseiller de clientèle est l'interlocuteur privilégié pour toutes les demandes de la clientèle particulière. En effet, il garantit la qualité de l'ensemble de la relation, c'est à dire qu'il est l'interlocuteur unique du client et prend en charge l'ensemble de la relation (actif et passif, produits et services). De plus, en fonction de son profil, il gère une clientèle segmentée (grand public, moyen, haut de gamme et patrimoniale) avec laquelle il réalise ses objectifs commerciaux.

Un plus d'être un conseiller commercial, une connaissance étendue de la gamme du Crédit Agricole est indispensable pour mener à bien les différents objectifs fixés par l'agence. C'est pourquoi cette phase d'écoute fut pour moi le moyen

d'acquérir des connaissances théoriques : par l'assimilation d'une connaissance plus étendue des produits bancaires, des connaissances pratiques par les nombreux entretiens clientèles suivis.

#### **IV. Chargé de clientèle professionnelle**

Après avoir réalisé une approche de la clientèle particulière et dans un but de concrétiser une vision complète de la fonction d'une agence de réseau, il est intéressant de présenter la fonction du chargé de clientèle professionnelle qui gère aussi bien les comptes des entreprises réalisant un chiffre d'affaires inférieur ou égal à 3 millions d'Euros, que des particuliers.

Ma mission sera surtout d'être à l'écoute de Mr X et d'essayer d'assimiler une partie de son travail.

##### **A- Le rôle d'un chargé de clientèle professionnelle**

L'objectif de ce professionnel est d'assurer un développement quantitatif, qualitatif de la clientèle et des prospects avec un souci de qualité de service, de maîtrise du risque et de la rentabilité des actions engagées.

Ses missions, il exploite et gère un portefeuille de clientèles professionnelles (artisans, commerçants, professions libérales, PME, PMI) en ayant une approche globale de leurs besoins (professionnelles et privés). Il participe à la réalisation des objectifs (quantitatifs et qualitatifs de l'agence). Il doit être capable d'analyser et de maîtriser le risque sur son segment de clientèle, et d'enrichir le système d'information de la Caisse Régionale.

##### **B- Ma fonction**

Durant ce stage, j'ai pu assister à quelques entretiens de clientèle professionnelle, mais certains, ayant trait aussi bien à la gestion de compte privé que l'entreprise. Je vais donc surtout centrer mon travail sur la partie professionnelle. Je présenterai mon travail, là encore, sous forme d'une journée fictive.

Planning	Emploi du temps fictif d'une journée d'un chargé de clientèle professionnelle
10-11 H	Gestion des comptes débiteurs
11-12 H	Gestion de trésorerie
14H30-16H	Projet de financement d'une boulangerie
16H-17H30	Ouverture d'un compte professionnel

➤ 10-11 H : Gestion des comptes débiteurs :

Une des premières tâches du chargé de clientèle professionnelle est la gestion

des mouvements irréguliers des comptes. En effet les entreprises réalisent des opérations financières aussi bien auprès de fournisseurs, que d'organismes divers et variés. Les entreprises ont des autorisations de découvert, qui sont pour elles une partie intégrante de leur trésorerie. Certaines dépassent ces autorisations, ou tout simplement n'en n'ont pas. Ce qui déclenche une opération d'acceptation de paiement et ce, quelque soit le montant de la transaction effectuée. Le chargé reçoit un relevé de ce compte débiteur identique au document effectué. Le conseiller reçoit un relevé identique au document des mouvements irréguliers de la clientèle particulière.

Le chargé a une approche différente de la gestion actif-passif d'une entreprise. En effet le refus d'une transaction de la part d'un conseiller professionnel n'a pas les mêmes conséquences que le refus d'un chèque de particulier. Le rejet de la transaction va déclencher de nombreuses répercussions sur l'entreprise. Cela peut annoncer la fin d'une coopération entre le banquier et l'entreprise, c'est à dire que le conseiller ne suivra plus financièrement l'entreprise dans son activité quotidienne. Si l'entreprise n'arrive plus à payer ses fournisseurs, eux aussi cesseront les différents contrats les unissant. Ce sera donc la fin de l'entreprise car elle n'aura plus aucun moyen de se financer et de produire. Cet arrêt de la production va immédiatement avoir un impact sur la vie professionnelle et privée du dirigeant. Le chargé de clientèle professionnelle sachant qu'il gère ses deux voisins se doit d'être vigilant.

Ainsi la méthode d'analyse est différente et se décompose de la façon suivante :

- 1/** Connaissance du client et de son cycle d'activité,
- 2/** Le montant du découvert,
- 3/** Les flux mensuels (N-1, N-2),
- 4/** L'épargne (ainsi que l'épargne privée selon la forme juridique de l'entreprise),
- 5/** Le nombre de jours débiteurs,
- 6/** Les retards de prêt.

Cependant, il ne faut pas perdre de vue que l'on ne peut pas refuser des paiements, pour des motifs abusifs. En effet, si on a l'habitude d'accorder un dépassement d'autorisation de découvert, on ne refusant pas les mouvements irréguliers, ce caractère habituel obtient force de loi dans le domaine commercial. Cela peut aussi jouer à l'encontre de la banque, en effet, un tribunal peut condamner la banque de soutien abusif. Par exemple, le soutien à un professionnel alors que celui-ci présente déjà une situation risquée, peut entraîner pour la banque, la perte du capital du découvert non autorisé. La gestion des comptes débiteurs met en lumière le travail de partenariat et l'implication poussée de la banque avec les professionnels.

➤ **11-12 H : Gestion de trésorerie (Besoin en Fonds de Roulement (BFR))**

La mission du chargé de clientèle est aussi de s'assurer qu'il existe une bonne relation avec ses clients actuels et d'anticiper leurs besoins futurs. Ainsi, un entretien

fut organisé avec une société d'experts comptables, venant juste d'être reprise par deux collaborateurs. Afin de comprendre leurs attentes, l'entretien sera dirigé vers l'apport qu'ils attendent du Crédit Agricole, sachant que trois banques sont partenaires de cette entreprise.

Après une présentation des nouveaux objectifs de l'entreprise et un souhait de partenariat accru avec le Crédit Agricole, le chargé de clientèle professionnelle leur propose tout d'abord de financer leurs nouveaux besoins de trésorerie pour leur permettre une gestion financière plus proche de leur besoin futur. L'analyse des différents mouvements précédents révélait déjà la nécessité d'augmenter le financement de l'entreprise afin de faire face au délai de paiement des clients qui sont assez long, tout en profitant d'un taux d'intérêt.

Dans cette même optique les clients souhaitent pouvoir gérer leurs comptes facilement. Ils connaissent la possibilité de gestion de comptes par internet mais sans en connaître les différentes fonctions. Le chargé de clientèle leur propose un compte service professionnel internet afin de pouvoir consulter leurs comptes, faire des virements de salaires sans frais, sans avoir besoin de se déplacer et avec une facilité d'utilisation qui ne bloquera pas les clients.

Le chargé de clientèle commence aussi à entrevoir la possibilité d'un Plan d'Epargne Entreprise (PEE). Le PEE est un dispositif permettant à ceux qui y adhèrent de se constituer, avec l'aide de l'entreprise, une épargne investie en valeurs mobilières. Tous les salariés et désormais les dirigeants d'entreprise, peuvent en bénéficier. *Pour l'entreprise* : les sommes versées au titre de l'abondement sur un plan d'épargne entreprise sont déductibles du bénéfice imposable et exonérées des impôts, des taxes sur rémunérations et des cotisations sociales patronales et salariales. *Pour les salariés et les dirigeants* : les sommes issues de l'intéressement, de la participation ou de l'abondement, versées dans un PEE, sont exonérées d'impôt sur le revenu en contrepartie d'un blocage de 5 ans dans le cas du PEE. Ces différentes caractéristiques ont été mises en avant par le chargé de clientèle en démontrant l'avantage financier retiré par l'employeur et les salariés, tout en sachant que la banque peut quant à elle dégager un encours d'épargne.

➤ 14H30-16 H : Projet de financement d'une boulangerie

Le premier contact de la banque avec un professionnel est le plus souvent la demande de prêt de constitution de sa société.

J'ai pu assister à différents entretiens et notamment celui d'un projet de reprise d'une boulangerie. Ce projet fut donc étudié et retenu positivement grâce à plusieurs éléments. Ainsi, sur le plan des associés, le chargé de clientèle a mis en avant la qualité des associés, possédant déjà une affaire identique dans le domaine de boulangerie-pâtisserie et ayant un tissu relationnel sur leur segment de clientèle assez étendu. Sur le plan financier, les associés apportent des fonds propres conséquents. Quant au projet en lui-même, il possède de nombreuses qualités, telles que l'emplacement,... De plus le bilan prévisionnel permet en plus d'envisager une activité rentable très rapidement. Le chargé de clientèle donnera son aval pour la

création d'un dossier et le transmettra au siège qui émettra un avis favorable.

➤ 16H-17H30 : Ouverture d'un compte professionnel

La création d'une entreprise nécessite aussi, l'existence de compte bancaire, c'est pourquoi, même les entreprises n'ayant pas besoin de prêt, viennent lors de la création d'une entreprise pour ouvrir un compte courant. Dans le but d'obtenir un DAV au nom de la société et avoir accès à des moyens de paiement (carte bancaire et chéquier), afin de pouvoir régler les différents fournisseurs de l'entreprise. Mais aussi, la banque peut faciliter les encaissements en fournissant des contrats monétiques, c'est à dire la location ou la vente d'un terminal de paiement à l'entreprise, permettant aux clients de cette dernière de régler en carte bancaire. Enfin, la banque propose des services spécifiques aux entreprises grâce au compte service professionnel.

### **C- Mon analyse**

Le chargé de clientèle professionnelle a un vrai rôle de partenaire, en gérant le cycle normal et anormal de son portefeuille d'entreprise et de professionnels. Ils leur apporte une vraie expérience de part ses différentes connaissances dans le domaine financier et juridique. De plus, il peut aussi s'appuyer sur d'autres conseillers, tels que le conseiller en gestion de patrimoine pour la partie privée, ou des spécialistes de produit financier du siège, pour les détails plus pointus à maîtriser.

Mon rôle fut assez mineur de part la complexité du poste. Le conseiller a de plus une relation très personnalisée avec sa clientèle de part l'existence d'un portefeuille beaucoup plus restreint que les conseillers de clientèle particuliers. De même, il peut aussi bien être le partenaire de la partie professionnelle de ses clients que de la partie personnelle. J'ai pu remarquer qu'il s'agit du poste qui m'a le plus permis, de mettre en pratique mes différentes connaissances théoriques en pratique. Ainsi, le droit des sociétés : la comptabilité générale pour l'étude des comptes de bilan et les annexes, dans le but de tirer des conclusions sur la situation de l'entreprise, la fiscalité afin de comprendre les attentes des clients sur la défiscalisation de certains produits financiers.

### **Conclusion**

Ce stage de trois semaines fût pour moi une expérience enrichissante. Il m'a permis à la fois d'appliquer les différentes connaissances acquises au cours de mon cursus scolaire et de me mettre en situation professionnelle «réelle ».

Au travers des différents entretiens auxquels j'ai pu assister, l'agence de réseau, a vraiment une mission de terrain, se situant au contact direct avec la clientèle, aussi bien professionnelle que particulière. L'agence de réseau se doit de répondre aux attentes de la clientèle tel que la proximité de la banque, une relation personnelle, un service de qualité, une faculté d'utilisation des services bancaires.

L'agence de réseau est donc pour sa clientèle particulière et professionnelle une interlocutrice privilégiée dans la gestion de leurs fonds mais aussi une conseillère appréciée.

## **Bibliographie**

### **Ouvrages généraux**

- Connaissance du Crédit Agricole
- L'offre jeune du Crédit Agricole
- Rapport d'activité
- Réorganisation de l'aspect pratique matériel et fonctionnel des imprimés

### **Documents spécifiques**

- Rapport d'activité 2004 du Crédit Agricole

### **Documents internes**

- Fiche de mission
- Visiodoc (serveur interne)
- Fiche produits
- 

### **Sites Internet**

- [www.credit-agricole.fr](http://www.credit-agricole.fr)
- [www.ca-illeetvilaine.fr](http://www.ca-illeetvilaine.fr)