

QUE CHOISIR

EXPERT · INDÉPENDANT · SANS PUBLICITÉ



JO 2024

Quels impacts
sur notre
économie ?

HORS-SÉRIE

Argent

COPROPRIÉTÉ

Programmer
les gros travaux
avec un PPT

GRANDE DISTRIBUTION

Elle vise la fidélité
numérique

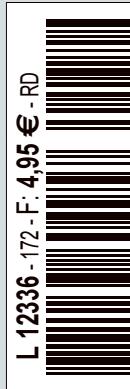
BANQUES

*Celles qui vous
rapportent*

Comparatifs

6 banques
en ligne

12 établissements
traditionnels



DOM avion : 6,30 € · TOM : 690 XPF



Qui sommes-nous ?

UN SUPPORT D'INFORMATION AU SERVICE DES CONSOMMATEURS

Que Choisir et son hors-série Argent sont les seuls magazines consoméristes indépendants, édités par l'Union fédérale des consommateurs-Que Choisir. Notre association est au service des consommateurs pour les informer, les conseiller et les défendre. L'action de l'UFC-Que Choisir se traduit par:



Des dossiers d'investigation

La rédaction de Que Choisir investit l'univers de la consommation et décrypte ses rouages pour vous aider à mieux vivre au quotidien.



Des enquêtes de terrain

Journalistes spécialisés et bénévoles de l'UFC-Que Choisir recueillent, sur l'ensemble du territoire, des informations sur les prix et les pratiques des professionnels pour vous éclairer.



Des tests professionnels

Nos ingénieurs établissent les protocoles des essais à partir de vos besoins, analysent les résultats et vous guident dans vos choix.



Des combats judiciaires

Notre service juridique mène des actions en justice pour sanctionner des pratiques irrégulières ou faire évoluer la jurisprudence.



Des analyses économiques

Dérapages des prix, ententes commerciales, pratiques abusives... des économistes analysent les marchés et dénoncent tout comportement préjudiciable aux consommateurs.



Des actions de lobbying

L'UFC-Que Choisir intervient auprès des parlementaires nationaux et européens ou des instances de régulation pour faire avancer vos droits de consommateurs.



Un réseau de proximité

Pour vous accompagner, vous assister, vous conseiller et résoudre vos litiges de consommation, plus de 150 associations locales de l'UFC-Que Choisir vous représentent près de chez vous.

Nos comparateurs en ligne sur

Quechoisir.org



BANQUES, ASSURANCES, ÉNERGIE...

Des essais comparatifs de produits sont régulièrement mis à jour, des résultats que vous pouvez trier, selon vos propres besoins, par marques, prix, fonctions...

PLUS DE 600 PRODUITS TESTÉS EN CONTINU

Dès qu'un produit apparaît sur le marché, l'UFC-Que Choisir l'achète et le teste. Les résultats du banc d'essai sont immédiatement mis en ligne sur son site Internet.

DES GUIDES D'ACHAT COMPLETS

Toutes les familles de produits testés sont accompagnées d'un guide d'achat détaillant les bonnes questions à se poser avant acquisition, les critères à prendre réellement en considération et ceux sans grand intérêt.

TOUS LES PRODUITS DANGEREUX RAPPELÉS

Dès qu'un produit est rappelé par un professionnel car dangereux pour la santé ou la sécurité des consommateurs, l'information est portée à la connaissance de tous. Notre base de données compte actuellement plus de 1600 rappels de produits dangereux.

DES VIDÉOS AU PLUS PRÈS DES PRODUITS

Sans attendre les résultats du test technique d'un nouveau produit, des vidéos viennent apporter une appréciation sur la pertinence de la nouveauté, ses points forts et ses faiblesses dans son utilisation.

DES FORUMS PERMANENTS

Des avis sur une enquête, un test, un produit... La parole vous est donnée à travers nos forums. Venez apporter votre témoignage et participer au débat avec d'autres consommateurs.

DE NOMBREUSES LETTRES TYPES POUR TOUTES VOS DÉMARCHE

Régulièrement mises à jour en fonction de l'évolution du droit, elles vous guideront pour régler au mieux les principaux litiges de la consommation.

6 DOSSIER

BANQUES

Trouvez celle qu'il vous faut



32

PANORAMA JEUX OLYMPIQUES 2024

Seront-ils l'Eldorado tant attendu ?

38

TRADUIT EN CLAIR TRAVAUX DE COPROPRIÉTÉ

Le plan pluriannuel change la donne

44

NOS CONSEILS GRANDE DISTRIBUTION

La fidélité n'a rien de gratuit

50

ON N'A PAS FINI GÉNÉROSITÉ

Donner en temps de crise

54

ON N'A PAS FINI FINANCES

Le rapport à l'argent reste-t-il genré ?



Union fédérale
des consommateurs-
Que Choisir, association
à but non lucratif
233, bd Voltaire, 75011 Paris
Tél.: 0143485548
Télécopie: 0143484435
Service abonnements:
0155567109

TARIFS D'ABONNEMENT
1 an, 11 numéros: 46 €
1 an + 4 numéros: 64 €
1 an + 4 hors-séries
+ 4 numéros spéciaux: 90 €

IMPRESSION: Roto France,
25, rue de la Maison-Rouge
77185 Lognes
Distribué par les MLP
Dépôt légal n° 144
Commission paritaire
n° 0727G 82318
ISSN 1267-2033

INSPECTION DES VENTES
ET RÉASSORTS DIFFUSEURS
MP Conseil

Tous droits de reproduction
et d'adaptation réservés.
Ce numéro comporte un encart
abonnement de quatre pages,
sur une partie du tirage,
entre les p. 34 et 35.

Imprimé sur papier Holmen XLNT
(Norrköping - Suède)
avec des encres blanches.
Taux de fibres recyclées: 0%.
Certification FSC PEFC.
Eutrophisation:
1580 kg/CO₂/t de papier.





LIBERTÉ, ÉGALITÉ, FISCALITÉ

a France est un pays de propriétaires: 58% des citoyens possèdent un bien immobilier. On le sait, la pierre reste une valeur sûre pour bon nombre d'investisseurs. Mais, plus que jamais, jouir de sa demeure a un coût. En 2023, pour la première fois depuis plus de 30 ans, la taxe foncière, impôt dû sur les propriétés bâties et non bâties, bondit au plan national de 7,1% par rapport à 2022. Hé oui, ma pauv'dame, un vrai coup de massue ! En cause ? Toujours et encore l'inflation, notamment la flambée des coûts de l'énergie qui pèse sur le budget des communes. Or, la taxe foncière, héritée de la Révolution française, est calculée à partir de l'indice des prix à la consommation. Si la hausse est générale, elle est plus ou moins forte selon les villes auxquelles il revient de l'appliquer: on relève une augmentation de 52% à Paris, 25% à Grenoble, 18% à Lyon et 14% à Metz. Et ce n'est qu'un début ! Comme le souligne l'économiste Étienne Wasmer, enseignant à la New York University et professeur associé à Sciences Po Paris, « *les contribuables ne doivent pas espérer une baisse de la taxe foncière dans les prochaines années. Elle ne viendra pas. Nous ne sommes pas encore au niveau des États-Unis, où elle représente environ 1% de la valeur du bien. Toutefois, on doit la réévaluer, car elle finance notre modèle social.* » En effet, les élus locaux ont besoin de capitaux pour créer des infrastructures: écoles, hôpitaux, maisons de retraite, réseaux de transport, médiathèques, etc. « *Il est aussi possible de choisir de ne pas majorer cet impôt, c'est une décision politique*, commente l'expert. *Mais ce serait des services en moins et, in fine, une valeur dégressive de votre bien.* » On peut voir les choses ainsi. Et se rassurer en se disant qu'au fond, tout cela est très démocratique...

Illustration: SEB JARNOT

Union fédérale des consommateurs-Que Choisir 233, bd Voltaire 75011 Paris – Tél : 0143485548 – Fax : 0143484435

Présidente-Directrice des publications: Marie-Amandine Stévenin • **Directeur général délégué:** Jérôme Franck • **Rédactrice en chef:** Pascale Barlet • **Assistante de la rédaction:** Catherine Salignon • **Relations presse:** Corentin Coppens • **Sectrétaire général de la rédaction:** Laurent Suchowiecki • **Secrétaire de rédaction:** Valérie Barrès-Jacobs, Gaëlle Desportes • **Direction artistique:** Ludovic Wyart • **Rédactrices-graphistes:** Sandrine Barbier, Clotilde Gadesaude, Capucine Ragot • **Iconographie:** Catherine Métayer • **Illustrateurs:** Nini La Caille, Anna Wanda Gogussey/Le Crime, Vincent Rif, Sylvie Serprix • **Ont collaboré à ce numéro:** Anne-Sophie Campagne, Nathalie Coulaud, Aurélie Fardeau, Frédéric Giquel, Hugo Hosegourd, Marie Pellefigue, Roselyne Poznanski • **Credit de couverture:** Svetazi/Adobe Stock.

▪ **Web - Infographie/maquette:** Carla Félix-Dejeufosse, Laurent Lammens, Inès Blanbard - **Secrétariat de rédaction:** Leslie Schmitt - **Documentation:** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal - **Observatoire de la consommation:** Grégory Caret (directeur), Noé Bauduin, Isabelle Bourcier, Ingrid Stiemer, Juliette Vacant - **Juridique:** Brune Blanc-Durand, Gwenaëlle Le Jeune, Véronique Louis-Arcène, Candice Meric, Mélanie Saldanha - **Diffusion/marketing:** Laurence Rossilhol (directrice), Delphine Blanc-Rouchosse, Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Manguelle, Élodie One, Steven Phommarinh, Nicolas Schaller, Anaïs Wernle.

IMMOBILIER**Paris repasse sous la barre des 10 000 €/m²**

Si certaines villes échappent encore à la chute des prix de l'immobilier, ce ne sera sans doute plus le cas de Paris au troisième trimestre 2023. Dans un contexte où les conditions d'octroi des prêts bancaires restent difficiles et les taux d'intérêt hauts, il n'est pas rare que des propriétaires soient contraints de revoir leurs ambitions à la baisse, voire de renoncer à céder leurs biens. En effet, d'après les notaires, «en île-de-France, les volumes de ventes de logements anciens ont reculé de 7% au printemps par rapport à la moyenne de ces 10 dernières années pour la période».

Cette décrue, limitée à 4% pour les appartements, atteint 15% s'agissant des maisons. Quant aux prix, c'est logique, ils diminuent eux aussi. Sur la base des avant-contrats, les notaires évaluent la régression à fin juillet à 1% sur un an au niveau national. Et à Paris même, ils relèvent un fléchissement de 5%. Dans le sillage des agents immobiliers, ils estiment que la capitale sera officiellement repassée sous la barre des 10 000 € du mètre carré au troisième trimestre. Parmi les autres villes touchées par cette baisse, on trouve Nantes, Rouen (-4%) et Lyon (-3%).

TARIF RÉGLEMENTÉ DE L'ÉLECTRICITÉ**Une hausse scandaleuse**

Profitant de la torpeur estivale, le gouvernement a annoncé une majoration de 10% du tarif réglementé de vente (TRV) de l'électricité le 1^{er} août, après celle de 15% subie en février. Il revient ainsi sur sa promesse de limiter, via le bouclier tarifaire, sa hausse à 15% cette année. Cette décision a, en outre, été prise sans concertation avec les associations de consommateurs. In fine, les augmentations cumulées représenteront, en 2023, un surcoût moyen de 425 €, que devront assumer les particuliers au TRV ou ayant souscrit des offres indexées sur celui-ci. Ce chiffre constitue



une moyenne et masque donc d'importantes disparités. De fait, les consommateurs habitant dans des passoires thermiques voient leur facture exploser, avec 1000 € de plus à débourser. Cette situation met à nouveau en lumière le caractère anarchique du TRV. L'UFC-Que Choisir ne cesse de plaider pour une réforme profonde du marché de l'électricité et, en particulier, une redéfinition du rôle et du calcul du TRV, qui doit être orienté vers les coûts de fourniture réellement supportés par EDF. ♦

P. MASANTE/MAXPPP

DETTE PUBLIQUE**Le cap des 3 000 milliards d'euros**

À la fin du premier trimestre 2023, la dette publique française a atteint la barre symbolique des 3 000 milliards d'euros. Elle s'élève désormais à 112,5% du produit intérieur brut (PIB), contre 111,8% à la fin de décembre 2022, selon les chiffres de l'Insee du 30 juin dernier. Jusqu'à récemment, notre pays empruntait à des taux quasi nuls. Or, aujourd'hui, on observe une hausse historique des taux d'emprunt auquel il peut prétendre sur les marchés

internationaux; un effet probablement dû en partie à la dégradation de la note attribuée à l'Hexagone par l'agence internationale Fitch (elle a chuté de AA à AA-), qui a estimé que les tensions sociales autour des retraites représentaient un «risque pour le programme des réformes» en cours. Car en matière d'économie, la confiance joue un rôle capital. En clair, la France emprunte un volume d'argent de plus en plus élevé sur les marchés financiers. La remontée des taux d'intérêt a certes un impact relativement limité à court terme, la plupart des obligations d'État (prêts que souscrivent les pouvoirs publics sur les marchés financiers) arrivant à échéance de remboursement au bout de 10 ans. Mais une fois ce terme passé, une hausse de 1% des taux d'intérêt sur un prêt à 10 ans représente un coût supplémentaire de 40 milliards d'euros, soit l'équivalent du budget annuel du ministère de la Transition écologique. ♦



G. ROLLE/REA

DOSSIER

BANQUES

Trouve
qu'il vo



z celle us faut



SOMMAIRE

- 8 TROIS REPÈRES
POUR MIEUX
VOUS ORIENTER**
- 16 ÉPARGNEZ-VOUS LES
MAUVAIS PLACEMENTS**
- 23 POSEZ-VOUS
DES QUESTIONS
SUR LA SÉCURITÉ**
- 27 C'EST PLUS FACILE,
ALORS CHANGEZ
DE CRÉMERIE !**
- 30 PRÉPAREZ-VOUS
AU FUTUR**

DANS UN PAYSAGE BANCAIRE PLURIEL ET MOUVANT, TROUVER LA BONNE ADRESSE VIRE AU CASSE-TÊTE. NOTRE CONSEIL ? S'EN TENIR À L'ESSENTIEL : LA QUALITÉ DE L'OFFRE, UNE TARIFICATION JUSTE ET LA SÉCURITÉ DES AVOIRS.

PAR **AURÉLIE FARDEAU ET FRÉDÉRIC GIQUEL**
ILLUSTRACTIONS **NINI LA CAILLE**

Deux pourcentages témoignent de l'omniprésence du système bancaire dans nos vies : 99,25 % des Français détiennent au moins un compte courant ou un livret d'épargne (selon le rapport 2021 de la Cour des comptes); 88 % estiment que « *la banque fait partie de leur quotidien* » (enquête Ifop-FBF, décembre 2022). Logique, les revenus de tout un chacun y passent. Voilà pour la surface. Sous le capot, c'est beaucoup plus flou. Qui saurait vraiment définir ce qu'est une banque aujourd'hui ? Tant de services et de produits (utiles ?) s'y sont développés, tant de marques (pérennes ?) sont apparues, tant d'informations (crédibles ?) circulent sur la sécurité de vos avoirs et tant de messages sont martelés sur la mobilité bancaire (effective ?) qu'il est bien difficile, pour le commun des mortels, de distinguer le vrai du faux.

Inutile de se perdre dans des analyses de prix ou de services vite obsolètes tant ces items fluctuent. Les comparateurs sont là pour vous donner une idée à un instant T. L'objectif est plutôt de mener une prospection globale du monde bancaire afin de ne plus le subir... et d'en avoir pour son argent. Si l'on veut y parvenir, il faut s'affranchir du regard classique jusqu'ici posé sur ce marché. Notre rapport à la banque a évolué, les échanges se font désormais essentiellement à distance, via Internet et des applications. En 2007, 62 % des Français se rendaient plusieurs fois par mois dans leur banque; 15 ans plus tard, ils ne sont plus que 9 %, et près d'un tiers y va moins d'une fois par an (Ifop-FBF)... De quoi modifier le rôle des agences bancaires, parfois transformées en espaces patrimoniaux. Mais cet emballage est-il consistant ? Et quel est son prix ? Des questions parmi d'autres qu'il convient de se poser, en prenant du recul par rapport aux éléments de langage commerciaux. « *La communication des banques s'articule autour de deux grandes logiques : parler au client ou parler du client* », estime une étude Xerfi de janvier 2023. Nous avons, pour notre part, décidé de vous parler des banques sans complaisance. ♦

TROIS REPÈRES POUR MIEUX VOUS ORIENTER

MOT GÉNÉRIQUE, LA BANQUE RECOUVRE DES RÉALITÉS AUJOURD'HUI TRÈS DISPARATES. POUR AVOIR LES REPÈRES ADÉQUATS, POSONS-NOUS LES QUESTIONS CLÉS. QUI SONT LES BANQUES ? COMBIEN COÛTENT LEURS SERVICES ? QUELS PRODUITS VENDENT-ELLES ?

UN MARCHÉ MOUVANT ET FOISONNANT

Le saviez-vous ? Début 2023, il existait 330 enseignes bancaires en France, selon l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), le gendarme du marché. Bien plus, donc, que la dizaine d'établissements historiques connus de tous. Dans ce paquet, 192 banques étaient françaises et le reste venait principalement de l'Union européenne. Un bon volume, le tout sur un marché mouvant, façonné par des fusions-absorptions – comme celle du Crédit du Nord par la Société générale, formant désormais le réseau «SG». Ce secteur est également marqué par des retraits du marché hexagonal – par exemple, celui d'ING, pionnière du Net, sortie en 2022 – ainsi que par un foisonnement de l'offre en ligne et maintenant des néobanques. De quoi s'y perdre !

LA MAINMISE DES BANQUES TRADITIONNELLES

En prenant du recul, on peut faire trois constats clés. Le premier, c'est que les établissements traditionnels (dits «de réseaux») demeurent les maîtres du jeu. S'appuyant sur de très nombreuses agences (plus de 36 000 sur tout le territoire), ils captent l'immense majorité des ménages et des entreprises. Côté finances, six grands groupes – BNP Paribas, BPCE (Banque populaire et Caisse d'épargne), Crédit agricole, Crédit mutuel, La Banque postale et Société générale – réalisent 82% du bilan du secteur bancaire français (soit 9 934 milliards d'euros en 2022, selon l'ACPR). Les enseignes classiques ont aussi pris le virage du numérique puisqu'elles détiennent la plupart des grosses marques du Web. Sachez-le, Hello Bank ! appartient à BNP Paribas, Boursorama Banque à la Société générale, Fortuneo au Crédit mutuel Arkéa, etc. Devenir client de l'une d'entre elles, c'est donc entrer

NOMBRE DE CLIENTS des principaux groupes bancaires *

53 millions

Groupe Crédit agricole

36 millions

Groupe BPCE (Caisse d'épargne, Banques populaires)

31 millions

BNP Paribas

* Particuliers, professionnels, entreprises.

Source : Statista 2023.

dans le giron d'un important groupe bancaire français. Ce qui, du reste, nourrit leur succès. Selon une étude du cabinet iProspect de 2019, le premier critère pour choisir une banque internet est qu'elle soit adossée à un établissement traditionnel reconnu.

Deuxième constat: depuis 10 ans, certaines marques en ligne ont réussi à s'enraciner. C'est notamment le cas de Boursorama Banque, qui revendique 5 millions de clients, avec un rythme de croissance ultrarapide (+34% entre mars 2022 et mars 2023). À une moindre échelle, Hello Bank ! ou Fortuneo ont fait leur nid, tout comme Orange Bank, qui vient d'être revendue à BNP Paribas. Leur credo – une offre dématérialisée équivalente à celle des établissements classiques mais à un coût inférieur – fonctionne plutôt bien. Reste que la concurrence féroce dans ce secteur, très coûteuse avec les multiples opérations promotionnelles, fera des perdants. Lesquels ? Difficile à dire, tant la publication du nombre de clients demeure confidentielle, ou à prendre avec des pincettes, la gonflette étant de rigueur (on peut majorer les chiffres en liant, par exemple, l'ouverture d'un livret d'épargne à un compte courant, y compris pour les mineurs).

FOURMILLEMENT D'ACTEURS

L'implantation des banques en ligne n'est pas terminée que, déjà, de nouveaux trublions pointent leur nez, les néobanques. Elles offrent un service bancaire dans un smartphone, qui devient une sorte de portefeuille électronique (lire aussi l'encadré néobanques p. 9). La numérisation bouleverse tout, mais elle n'est qu'un outil. Ce qui nous mène au troisième constat: d'autres acteurs, bien implantés sur le territoire, arpencent le secteur bancaire. Parmi eux, citons les assureurs. Alors que certains ont déployé une offre bancaire complète (comme Axa), d'autres (telle la Macif) se limitent aux crédits conso/travaux et aux produits d'épargne bancaire (livrets, PEL, CEL), excluant les comptes et les moyens de paiement. Possible ? Oui, car la Macif agit en l'espèce comme un



intermédiaire en «opérations de banque et services de paiement» pour le compte de Socram Banque, un établissement inconnu du grand public.

Également bien installés dans le pays, des opérateurs venus de la grande distribution, à l'instar de Carrefour Banque et E.Leclerc, qui proposent quelques solutions financières. Et des banques à projets, comme le Crédit coopératif (130 ans d'existence !) ou Lanef, une coopérative bancaire «éthique» lancée en 1988 (80 000 clients). Sans oublier le marché plus feutré des banques privées, source de forte rentabilité pour l'industrie financière. De fait, tous les grands réseaux bancaires ont leur cellule banque privée – même La Banque postale en a une pour ses clients disposant de plus de 250 000 € d'avoirs financiers. Des groupes indépendants (Edmond de Rothschild, Neuflize OBC, etc.) et de grosses enseignes internationales (J.P. Morgan, UBS...) y font aussi recette.

UNE OFFRE DIVERSIFIÉE ET COMPLÉMENTAIRE

Cette répartition du marché profite-t-elle aux consommateurs ? La question n'est pas tranchée. Bien sûr, les professionnels la défendent, arguments à l'appui (lire «2 questions à...» p. 10). Gardons-nous toutefois d'être naïfs. Les groupes bancaires cherchent avant tout à maximiser leurs résultats, y compris par des stratégies de multidistribution. «Les géants



NÉOBANQUES Elles pullulent

On les appelle aussi «nouvelles banques» ou «banques mobiles». Leurs noms ? N26 (groupe allemand), Revolut (groupe lituanien), Nickel (BNP Paribas), Eko by CA (Crédit agricole), Bunq (groupe néerlandais), Ma French Bank (La Banque postale), Lydia (fintech française à financements internationaux), etc. Leur credo ? Compte courant sans barrière à l'entrée, carte de paiement et frais réduits, le tout sur smartphone via une application mobile. Les néobanques sont parfois juridiquement des établissements de paiement, ce qui les empêche de proposer du découvert autorisé, de l'épargne

et des crédits – dans leur cas, le terme de banque est donc quelque peu usurpé. D'autres ont obtenu leur agrément d'établissement de crédit pour élargir leur offre. Ce marché disruptif n'est pas si neuf, certaines marques ayant près de 10 ans. Mais il s'épaissit depuis deux-trois ans, malgré quelques échecs (comme celui d'Aumax pour moi, du Crédit mutuel Arkéa), avec notamment des enseignes arrimées à la «transition énergétique», telles Helios, Green-Got ou OnlyOne. À noter: on peut aussi ouvrir un compte de néobanque ou obtenir une carte dans des lieux physiques. Citons Nickel, chez les buralistes, ou Ma French Bank, dans les bureaux de poste.

→ de la banque ont chacun bâti un véritable portefeuille avec des marques "filles" aux positionnements radicalement différents pour éviter toute cannibalisation, analyse le cabinet Xerfi (étude janvier 2023). Ces stratégies jouent sur la complémentarité des offres, des cibles et des images de marque afin de répondre aux attentes – divergentes et parfois paradoxales – des clients. Dans la plupart des cas, les grands acteurs misent sur l'étanchéité en matière de communication entre le groupe et les marques filles.»

Le marché bancaire est donc aussi une affaire de mots. Le rapport à l'argent change, avec un message décomplexé, direct et incitant à profiter du temps présent. Parfois avec humour, comme celui de Ma French Bank: «C'est quoi déjà, une banque mobile? C'est tous les services d'une banque classique, et même beaucoup plus, regroupés dans votre téléphone. Pas d'agence à perpét', pas de banquier austère, tout se fait en ligne et c'est bien plus facile.» Les slogans suivent la tendance: «1 compte + 1 carte + 1 RIB en 5 minutes», vous promet-on chez Nickel. Nous vivons dans la société de l'immédiat.

DES TARIFS BANCAIRES DURS À DIGÉRER

Combien vous coûte votre banque? Cette information vous est obligatoirement fournie chaque mois de janvier pour l'année écoulée – encore faut-il aller consulter le document «relevé de frais» dans votre espace client. En moyenne, il en va de 150 à 200 € par an. Ce n'est pas rien. Pour évaluer si cette facture est bon marché et/ou si vous en avez pour votre argent, pas d'autre solution que de comparer avec ce que vous auriez payé ailleurs. Comment? En lisant les documents d'information tarifaire (DIT) des banques, disponibles sur leur site web. Problème: bien que standardisés (loi oblige), ces DIT restent un amas de lignes et de tarifs indigestes pour le consommateur, comme l'avait dénoncé la Cour des comptes dans son rapport public de 2021. Elle recensait alors «597 intitulés différents dans les grilles tarifaires appliquées aux particuliers en 2019, contre 372 en 2011! La raison? Le saucissonnage des procédures réalisé par les établissements, qui multiplie les tarifs.

LES COMPARATEURS, C'EST TRÈS UTILE

Ne vous découragez pas: dans les DIT figure toujours, en premier lieu, la liste des services les plus représentatifs rattachés à un compte de paiement (aussi nommé



3 QUESTIONS À... SOLENN LE PAGE

*Directrice générale adjointe
de la Fédération bancaire française*

«En France, le marché est inclusif et protecteur»

Q.C Avec l'émergence des banques en ligne et des néobanques, comment se caractérise le marché actuellement?

S. L. Nous avons la chance, dans notre pays, d'avoir à la fois des banques très différentes et concurrentes, et un modèle bancaire solide, attaché à la proximité et soucieux d'être utile à tous ses clients. C'est un grand atout pour notre économie. Ce modèle singulier de banque universelle se traduit par un taux de bancarisation parmi les plus élevés d'Europe, plus de 99%. La proximité est géographique et numérique, en adéquation avec les attentes des Français. En effet, 80 % d'entre eux considèrent que la banque idéale permet de recourir en même temps à des services en ligne et en agence (étude Ifop-FBF de décembre 2022). Les établissements nationaux font évoluer leurs services pour les adapter aux besoins et aux usages de leurs clients, tout en gardant la dimension relationnelle. En effet, pouvoir rencontrer un conseiller reste primordial, notamment avant de prendre de grandes décisions – par exemple, souscrire un emprunt immobilier, investir dans la rénovation énergétique de son logement, financer les études des enfants...



Si je devais qualifier notre marché bancaire, je dirais qu'il est inclusif et protecteur.

Q.C Que recouvrent ces deux qualificatifs?

S. L. Inclusif, parce qu'il apporte des solutions à tous. Les dispositifs s'adressant aux clientèles financièrement fragiles, définis par la réglementation ou proposés directement par les établissements, sont ainsi particulièrement développés. Protecteur, parce qu'en matière d'emprunt immobilier, élément central de la vie des ménages, les offres reposent sur un taux fixe dans 96 % des cas. En cette période de hausse des taux d'intérêt, c'est crucial, car les foyers ne subissent pas d'augmentation. Ainsi, une mensualité de remboursement fixée lors de la souscription du prêt reste stable et prévisible. En somme, les banques pratiquent le crédit responsable, c'est-à-dire respectueux des capacités de remboursement de leur client, afin de ne pas l'exposer au surendettement.

«extrait standard des tarifs»); par exemple, ce que coûte une carte bancaire internationale à débit immédiat ou différé. De quoi aller à l'essentiel, sachant que les offres de services groupés (ou packages bancaires) ne sont pas incluses dans cette liste, et que tout est susceptible de bouger chaque année. Ajoutons que les promotions récurrentes, non intégrées dans le DIT, faussent aussi les comparaisons...

Bref, pour tout un chacun, la tarification bancaire est difficile à appréhender. Inutile de tergiverser, votre salut repose dans un outil, le comparateur de services/tarifs bancaires. Lancé en 2016, celui des pouvoirs publics est gratuit et, théoriquement, mis à jour toutes les semaines par le cabinet SémaPhore Conseil. Son panel? Environ 150 établissements de crédit, répartis sur tout le territoire. Outre les services de base, comme les virements, les prélèvements ou les cartes bancaires, cet outil digital permet de comparer le prix de 15 prestations différentes, le tout dans un département. Utile, sauf qu'en pratique vous ne pouvez sélectionner chaque fois que six critères de comparaison, et que vous n'avez pas la possibilité de définir votre profil (par exemple, jeune actif, cadre supérieur ou retraité). Insuffisant, donc.

Vous trouverez sur la Toile d'autres comparateurs privés. L'écueil? Ils sont rémunérés par les banques sur la base des prospects fournis. Ce qui n'est pas le cas, à l'inverse, du comparateur de l'UFC-Que Choisir, dont la logique est simple: vous orienter selon vos besoins. Au total, 155 banques y sont référencées en métropole et dans les départements d'outre-mer, ce qui regroupe plus de 1 000 packages bancaires et 60 services. Son adresse: Ufcqc.link/banque172 (accès payant).

ATTENTION AUX FRAIS ABUSIFS!

Vu de haut, le problème des frais bancaires – tant leur compréhension que leur niveau – est-il soluble? Depuis 15 ans, lois, décrets, jurisprudences et engagements des professionnels se sont empilés, avec pour résultat... l'illisibilité du dispositif côté consommateurs et (c'est le paradoxe) côté conseillers bancaires. Du reste, comme le confie un banquier sous anonymat, «les frais des services bancaires ont pris une importance croissante dans la rentabilité des banques, venant compenser les moindres marges réalisées, sur les crédits notamment. Il n'est donc pas question de s'en passer». Est-ce la raison pour laquelle aucune statistique publique, y compris dans les instances représentatives des banques (!), ne recense la facture payée par les Français? Dans les années 2010, diverses estimations avaient abouti à un total colossal de 6 ou 7 milliards d'euros, dans une indifférence politique assez large.



MULTIBANCARISATION

Ça peut vous coûter cher

Aujourd'hui, 29 % des Français détiennent un compte bancaire dans deux établissements, 7 % dans trois, 1 % dans quatre (source: Ifop-FBF, décembre 2022). La proportion de ces «multibancarisés» varie selon les régions (ils sont 46 % en Île-de-France). Leurs objectifs? Diversifier leurs avoirs, disposer de plusieurs moyens de paiement, etc. Mais quid des frais? Ils risquent de s'empiler. De fait, avec des comptes dans deux banques traditionnelles, on paie deux

fois les frais de tenue de compte et la cotisation à la carte bancaire. En optant pour une banque en ligne ou une néobanque en complément, on évite cette double facturation, leurs offres étant souvent gratuites. D'où la tendance à en faire des banques d'appoint. Attention, être multibancarisé, c'est aussi s'astreindre à une gestion plus compliquée de ses avoirs, même si des agrégateurs en ligne permettent de réunir tous ses comptes sur une même application.

Avec le retour de l'inflation l'an dernier, changement de ton: le ministre de l'Économie et des Finances, Bruno Le Maire, a demandé aux banques la mise en place d'un «bouclier sur les frais bancaires», avec une hausse limitée à 2% pour 2023. Mais «comment s'en satisfaire, alors que cette annonce vient, en réalité, sanctuariser les marges exorbitantes (86% en moyenne) que la profession bancaire pratique sur les 13 millions de consommateurs dont le solde du compte tombe dans le rouge au moins une fois par an?», avait réagi Alain Bazot, ex-président de l'UFC-Que Choisir. À titre illustratif, rappelons que les frais de rejet de prélèvement coûtent pas moins de 20 € par opération, un montant 17 fois plus élevé qu'en Allemagne.» Ajoutons que la sanction peut atteindre 30 € pour un chèque sans provision de 50 € ou moins et jusqu'à 50 € si ce dernier est de plus de 50 € (hors «clients fragiles»). Le dépassement d'un découvert autorisé, lui, grimpe parfois à 8 € par opération (plafond de 80 € par mois)!

La dénonciation de ces abus par l'association semble enfin trouver écho dans le débat public. En témoigne le rapport parlementaire du député Charles de Courson, en 2022, portant lutte contre l'exclusion financière et pour le plafonnement des frais bancaires. «S'il est normal que les banques facturent leurs services, il n'est pas admissible que ces frais soient dévoyés, en étant multipliés et décorrélatés du coût réel des prestations



→ qu'ils sont supposés rémunérer, peut-on y lire. *Les résultats des engagements pris par les banques auprès du gouvernement sont décevants et les contournements, nombreux.*» De récentes dispositions, votées au Sénat, qui limitent les frais d'incidents bancaires, ou encore un amendement supprimant les frais bancaires de succession pour les héritages de moins de 5 000 € et leur plafonnement pour des montants supérieurs ont ainsi été actés. Reste à voir si les députés vont suivre...

LE CLIENT, UNE VACHE À LAIT

Quand on tire la pelote des frais, il faut aussi s'intéresser à leur évolution. Un premier élément de réponse est fourni par les analyses de l'Observatoire des tarifs bancaires, branche du Comité consultatif du secteur financier (CCSF). Dans son rapport 2022, qui repose sur l'étude des 14 services les plus comparables de 109 établissements (101 banques de réseaux et 8 en ligne, le tout couvrant 98,8% de parts de marché), 8 tarifs sur 14 étaient stables ou quasi stables l'an dernier, et 1 en baisse (-9,52% sur l'abonnement à des services à distance). Par contre, les frais de tenue de compte actif augmentaient fortement (+ 4,33% en 2022, après 3,03% en 2021), tout comme ceux des virements en agence (+ 5,32% en 2022, après 3,35% en 2021).

Pour autant, c'est sur l'examen d'une longue période que des enseignements peuvent être tirés. De 2012 à 2022, les bilans apparaissent assez défavorables aux clients (lire le tableau «Évolution moyenne des tarifs bancaires sur 10 ans» p. 13). Citons notamment la flambée de 83% des frais moyens de tenue de compte, un item qui concerne tous les ménages, même si l'Observatoire l'explique par «une généralisation de la tarification de service plutôt qu'une augmentation de son prix». Évidemment, il s'agit là de coûts moyens, qui masquent des différences selon les établissements

bancaires. Ce que constate l'organisme, mais sans donner de nom ! Un écueil majeur pour les consommateurs en quête du juste prix bancaire.

Sans conteste, les banques en ligne (et maintenant les banques mobiles) sont en train de casser la grille des prix, et pas seulement sur les services bancaires (lire le tableau «6 banques en ligne à la loupe» p. 15). Logique: sans réseau d'agences, ces jeunes pousses minimisent leurs frais. On note également chez elles une meilleure lisibilité des tarifs. Logique, là encore, comme elles proposent moins de services, la facture est simplifiée. Ajoutons qu'il est aussi plus flatteur pour un établissement d'afficher sur sa page web «0 € de frais de tenue de compte» que 20 à 30 € par mois... Autant d'éléments à mettre en regard de votre relevé de frais. Retour à la case départ, donc.

L'ASSURANCE POULE AUX ŒUFS D'OR DES BANQUIERS

Quel est au juste le métier d'une banque ? À l'origine, être un dépositaire de revenus et un intermédiaire de financement, entre prêteurs et emprunteurs. Leur champ d'intervention s'est, depuis, bien élargi. Les banques font maintenant beaucoup d'épargne, mais aussi de l'assurance tous azimuts. Est-ce efficace ?

EMPRUNT : FAIRE JOUER LA CONCURRENCE

Pour qui veut acheter son bien immobilier, les banques traditionnelles sont incontournables. Mais comment mettre la proposition de votre banquier en balance ? Démarcher vous-même d'autres établissements sera fastidieux et chronophage. L'autre solution est de recourir à un courtier en crédit immobilier (il y en a 34 000 en France), parce qu'il connaît les banques qui prêtent et leurs conditions; parce qu'il vulgarise le langage bancaire; parce qu'il négocie les termes de l'emprunt dans son ensemble. Son prix ? Des honoraires que vous réglez ou une commission versée par la banque (de 0,5 à 1 % du prêt). Cette démarche n'est pas toujours bien vue par les banquiers. À tort. «*Après plusieurs années de lutte acharnée contre les établissements bancaires qui cherchaient à évincer les courtiers du marché du crédit immobilier, nous venons d'obtenir officiellement gain de cause auprès du ministère de l'Économie et des Finances*», souligne

TARIFS TOUTE HAUSSE DOIT ÊTRE ANNONCÉE

Votre banquier est tenu de vous informer par écrit (sur support papier ou «durable», type PDF) de tout changement tarifaire, au moins deux mois avant son application. Sans réaction de votre part durant cette

période, les nouvelles conditions sont considérées comme acceptées. Si vous les refusez, contactez votre conseiller pour tenter une négociation. À défaut d'accord, la banque pourra clôturer votre compte, sans frais.

ÉVOLUTION MOYENNE DES TARIFS SUR 10 ANS⁽¹⁾

Services bancaires	Tarif moyen début 2013	Tarif moyen début 2023	Évolution ⁽²⁾
Tenue de compte actif	11,19 €	20,53 €	+ 83,47 %
Abonnement services banque à distance	11 €	1,18 €	- 89,27 %
Abonnement alerte par SMS (forfait)	24,09 €	16,69 €	- 30,70 %
Abonnement alerte par SMS (à l'unité)	0,26 €	0,29 €	+ 11,54 %
Intervention à l'unité	8,26 €	7,54 €	- 9,08 % ⁽³⁾
Interventions (plafond mensuel)	185,99 €	78,97 €	- 57,54 % ⁽⁴⁾
Virement occasionnel en agence	3,60 €	4,20 €	+ 16,67 %
Mise en place d'un prélèvement SEPA	4,32 €	0,56 €	- 87,04 %
Fourniture d'une carte internationale à débit immédiat	36,62 €	42,68 €	+ 16,53 %
Fourniture d'une carte internationale à débit différé	44,13 €	42,59 €	- 3,49 %
Fourniture d'une carte de paiement à autorisation systématique	29,22 €	30,45 €	+ 4,21 %
Retrait dans les distributeurs d'une autre banque que la sienne ⁽⁵⁾	0,96 €	1,01 €	+ 5,21 %
Cotisation assurance vol ou perte des moyens de paiement	25,16 €	25,18 €	+ 0,08 %

(1) Source : Observatoire des tarifs bancaires 2023. Le périmètre d'analyse a évolué sur dix ans, avec 126 banques analysées fin 2012, 100 début 2023 (davantage de banques en ligne). (2) Sur 10 ans, de 2012 à 2022 inclus, la hausse des prix en France a été proche de 16 %. (3) La petite baisse résulte de l'instauration du plafond légal de 8 € en 2014. (4) La forte baisse est due à l'entrée en vigueur du plafond légal de 80 € en 2014. (5) À la hausse tarifaire s'ajoute une diminution du nombre de retraits gratuits par mois dans des distributeurs de billets autres que ceux de sa banque : en moyenne, il y en avait près de quatre en 2013, contre moins de trois actuellement.

Bérengère Dubus, secrétaire générale de l'Union des intermédiaires de crédit (le syndicat UIC). De fait, les banques récalcitrantes s'exposent désormais à des sanctions. Le recours au courtage passe également par les nombreux sites qui vous permettront à minima d'obtenir des offres écrites. Reste à prendre certaines précautions. Si vous recevez une proposition de prêt de la part d'une « banque », vérifiez si elle y est autorisée (Regafif.fr). Idem pour celle d'un courtier (Orias.fr). Emprunter, c'est aussi s'assurer. Une exigence de la banque pour garantir le paiement du crédit en cas de décès ou d'invalidité du client. Ne négligez pas cet acte de prévoyance, prenez de solides garanties... et payez

le juste prix. Attention, l'assurance de prêt pèse lourd, au-delà des 0,1 à 0,2% gagnés sur le taux d'emprunt après d'âpres négociations. Souvent, la banque impose le choix de son assurance, lié à l'octroi du crédit. Rien ne vous y oblige mais, pression faisant, il est difficile de dire non. Sachez que vous pouvez ensuite résilier à tout moment votre assurance emprunteur, sous réserve de fournir un contrat aux garanties équivalentes. Avec des économies à la clé.

REPÈRE STATISTIQUE Encours des crédits aux particuliers: 1 517 milliards d'euros à fin avril 2023, dont 1 286 pour l'habitat et 202 pour la consommation. Source: Banque de France.



④ **NOTRE CONSEIL** Tant pour votre crédit que pour son assurance, un courtier physique ou en ligne est un allié de poids face à votre banque.

ÉPARGNE : ÉVITER LE TOUT-VENANT

Grâce à sa vocation généraliste, le banquier est l'interlocuteur privilégié de l'épargnant, avec tous les produits à disposition. Des livrets au plan retraite en passant par l'épargne logement, les comptes à terme, l'assurance-vie ou la Bourse, il va vous falloir trier. Commencez par ne pas souscrire la proposition de votre banquier les yeux fermés. Commercialement, les banques ont fait main basse sur le marché de l'assurance-vie (elles ont conclu pas moins des deux tiers des affaires), bien que leurs contrats s'avèrent d'un rapport qualité/prix moyen, voire faible.

Comment s'y prendre, alors ? Un, ne vous trompez pas dans l'analyse. Certains placements sont rigoureusement identiques d'une banque à une autre, dans leur fonctionnement comme dans leur rendement. C'est le cas des livrets A et LDDS, du LEP, du PEL ou encore du CEL. Pour vos liquidités, les banques vont se faire concurrence sur les livrets non réglementés et les comptes à terme. Avec Internet, il est assez facile de repérer les offres les plus rémunératrices.

Deux, soyez conscient que les banques traditionnelles proposent en général des produits financiers sans grand attrait (lire les p. 16 à 22). Il faut souvent faire un pas de côté, vers leur offre «patrimoniale», pour trouver mieux. Ou se fournir auprès des banques en ligne. Attention, la qualité des placements est une chose, le conseil en est une autre. En 2022, l'Autorité des marchés financiers a effectué des visites mystères dans certaines banques pour y juger les pratiques commerciales. Dans 50% des cas, le niveau de risque aura été mal exposé... Autre souci: une communication parfois déséquilibrée *«sur les avantages et les inconvénients des produits»*. Enfin, l'information sur les frais *«n'est présentée que dans un peu plus d'un cas sur deux et demeure souvent parcellaire»*. Ennuieux.

LE RÉFLEXE ANTI-ARNAQUES L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution publie, sur Abe-infoservice.fr (rubrique «Prévention des arnaques»), des listes de sites ou d'entités qui proposent des crédits, des livrets d'épargne, des services de paiement ou des contrats d'assurance sans y être autorisés.

NOTRE CONSEIL Mettez toujours l'offre d'épargne de votre banquier en concurrence. Cela vous permettra de trouver mieux ailleurs ou de l'amener à améliorer sa proposition (en abaissant les frais, par exemple).

ASSURANCES : GARE AUX VENTES LIÉES

De la banque à l'assurance, il n'y a qu'un pas que les établissements bancaires ont franchi depuis une quarantaine d'années déjà. D'où l'étiquette de «bancassureur» apposée ici ou là. Auto, habitation, complémentaire santé, obsèques, capital décès, garantie des accidents de la vie, dépendance, animaux de compagnie... un inventaire digne d'une compagnie d'assurances traditionnelle. Mais est-ce vraiment intéressant ? Évidemment, aucune réponse générale ne peut être donnée à cette question. En assurance, il faut toujours analyser au cas par cas selon les garanties et le prix demandé.

Le plus souvent, les banques proposeront le contrat de leur filiale assurance. Mais elles peuvent également faire appel à une compagnie extérieure, qui s'occupera alors de la gestion des sinistres. Comme



6 BANQUES EN LIGNE À LA LOUPE⁽¹⁾

Banque en ligne	Appartient à...	Démarrage en...	Les + et les -
BforBank	Crédit agricole	2009	+ Bon positionnement haut de gamme. Offre assurance-vie intéressante. ➔ Un minimum de revenus exigé pour ouvrir un compte. Prix élevés sur l'international hors zone euro. Pas de dépôt d'espèces.
Boursorama Banque	Société générale	2005	+ Première banque en ligne (en nombre de clients), solide. Offre complète, y compris en épargne (assurance-vie, PER). Tarifs bancaires attractifs. ➔ Pas de dépôt d'espèces. Dépôt de chèques uniquement par courrier.
Fortuneo	Crédit mutuel Arkéa	2009	+ Attractif sur le haut de gamme (paiements sans frais à l'étranger). Assurance-vie et plateforme boursière reconnues. ➔ Gratuité des comptes/cartes sous conditions. Pas de dépôt d'espèces. Pas de PER.
Hello Bank !	BNP Paribas	2013	+ Compte gratuit sans conditions, avec carte internationale. Gamme d'épargne attractive. Dépôt d'espèces et de chèques dans les agences BNP. ➔ Compte payant en cas de non-utilisation de la carte dans le mois. Pas de PER.
Mona Banq	Crédit mutuel Alliance fédérale	2006	+ Comptes accessibles sans conditions. Offre d'épargne compétitive. Service client reconnu. Crédit immobilier avec inclusion d'un prêt à taux zéro (rare). Dépôt d'espèces. ➔ Pas de formule de compte gratuite.
Orange Bank	BNP Paribas (rachat à Orange en cours)	2017	+ Trois comptes complémentaires. Tarifs attractifs. Gamme de prêts personnels. Livret non plafonné. Système de cashback sur le premium. ➔ Cession en cours à BNP Paribas (transfert possible des avoirs chez Hello Bank!). Offre d'épargne incomplète.

(1) Analyse effectuée en juin 2023. Certains éléments peuvent évoluer en cours d'année.

pour l'épargne, toute proposition doit être mise en concurrence. L'utilisation d'un comparateur est ici incontournable. Vous constaterez, à cette occasion, l'étendue des écarts tarifaires (du simple au double, voire davantage, à garanties équivalentes) pour assurer un même bien selon les établissements (banquiers comme assureurs). Le comparateur indépendant de l'UFC-Que Choisir sur l'assurance habitation, qui établit l'essentiel de l'offre à partir de quelques éléments demandés au départ (lieu, type d'habitat...), illustre bien cette situation.

Dernier point: les conseillers bancaires ne sont pas forcément à l'aise avec les questions d'assurances, un métier à part entière. C'est pourquoi ces produits sont souvent présentés en complément d'une opération. Par exemple, avec l'octroi du prêt immobilier, on vous impose l'assurance habitation de la

banque. On pourra même vous annuler les frais de dossier si vous prenez le service de télésurveillance qui va avec l'assurance... Ces ventes «liées» sont pourtant interdites par la loi (art. L. 312-1-2 du Code monétaire et financier). Si vous avez cédé, pas de panique ! La plupart des contrats sont résiliables rapidement une fois passé la première échéance annuelle (art. L. 113-15-2 du Code des assurances).

REPÈRE STATISTIQUE Assurance auto: part de marché des banques à 15,9% en 2021 (14,3% en 2018). Assurance habitation: part de marché à 26% (23,5% en 2018). Source: France Assureurs.

NOTRE CONSEIL Ne souscrivez pas une assurance dans votre banque sans en avoir comparé le prix avec des propositions concurrentes. Attention aux offres promotionnelles, qui masquent souvent des tarifs plus élevés sur la durée. ♦

ÉPARGNEZ-VOUS LES MAUVAIS PLACEMENTS

LE BANQUIER EST SOUVENT LE PREMIER INTERLOCUTEUR POUR GÉRER SES ÉCONOMIES ET SE CONSTRUIRE UN PATRIMOINE FINANCIER. MAIS QUE VALENT LES PLACEMENTS DESTINÉS À LA CLIENTÈLE GRAND PUBLIC? NOUS AVONS PASSÉ AU CRIBLE LES PRODUITS DE 12 BANQUES DU MARCHÉ. VERDICT.

1 BNP PARIBAS

Pour son offre assurance-vie, BNP Paribas joue la stabilité, avec le même contrat grand public depuis 1990. Bon point: il évolue favorablement au fil des années – dernièrement, ses frais d'entrée ont été abaissé à 2,75 %. Son fonds en euros demeure solide (il a rapporté 2 % net en 2022), et les réserves de rendement (6,78 % à distribuer) sont élevées chez Cardif, l'assureur filiale du groupe. Cependant, les solutions de diversification restent limitées aux seuls fonds gérés en interne, et le fonds euro-croissance, longtemps promu par la banque, est aujourd'hui fermé, ses performances ayant déçu. L'offre assurance-vie est complétée par un contrat pour les mineurs simple et bon marché (0,5 % de frais d'entrée), et par une offre «patrimoniale» (Multiplacements Privilège) mieux fournie en fonds. Le PER est un copié-collé de Multiplacements 2, à quelques ajustements près (2,5 % au maximum sur les frais d'entrée).

La banque se distingue davantage par son offre de fonds. Bien conçue, cette dernière permet aux néophytes comme aux investisseurs expérimentés de trouver chaussure à leur pied. À noter, la création, il y a peu, d'Harmony Prime, un fonds diversifié original combinant des actifs cotés et non cotés, une solution rare sur le marché. La gamme de produits thématiques recèle également quelques pépites, dont BNP Paribas Aqua (+ 56 % sur cinq ans), qui investit sur toute la chaîne de valeur de l'eau. Plusieurs supports donnent aussi la possibilité de répondre à des préoccupations environnementales, ou – ce qui est plus rare – sociales, à l'image de BNP Paribas Développement Humain et BNP Paribas Inclusive Growth. Comme souvent, les supports plus traditionnels (France, Monde, Europe...) se révèlent assez passe-partout. Meilleurs sur les petites

et moyennes capitalisations ! En revanche, passez votre tour sur les livrets: l'offre est basique et les taux demeurent au ras des pâquerettes (0,1 % pour le compte sur livret).

INTÉRESSEZ-VOUS À... Multiplacements Avenir, un produit d'assurance-vie destiné aux mineurs, accessible dès 15 € par mois.

ÉVITEZ... BNP Paribas Convictions, un fonds flexible cœur de portefeuille mais dont les résultats sont décevants.

2 BANQUE POPULAIRE

Côté liquidités, son offre marque des points... mais soyez vigilant, car les taux varient fortement d'une banque régionale à l'autre. Ainsi, le compte sur livret est rémunéré 1,05 % à Rives de Paris, 1 % à Auvergne-Rhône-Alpes, mais seulement 0,05 % à Grand-Ouest. Normal, ce dernier établissement met en avant un livret GO Sociétaires à 1,2 %, qui finance les entreprises locales. Les amateurs de fonds y trouveront par ailleurs une vaste gamme de produits, construite avec ceux des différentes sociétés de gestion du groupe BPCE – et identique en tout point à celle des Caisses d'épargne. Elle s'avère plutôt qualitative, à condition de faire le tri (lire p. 17-18). Vous retrouverez certains de ces fonds dans les deux assurances-vie et le PER de la banque. Problème: ces contrats sont sans éclat. Le fonds en euros y est un boulet depuis plusieurs années. L'an dernier, sur le contrat grand public Horizéo 2, le taux de base n'a atteint que 1,45 %, et il fallait plus de 30 % de fonds risqués pour obtenir 1,89 % de rendement, soit moins que la moyenne du marché, établie à 2 %... Insuffisant, y compris sur le contrat «clientèle patrimoniale»





(Quintessa 2). En outre, les 3% de frais sur versements et 1% sur chaque arbitrage (aucun gratuit!) refroidissent. Le contrat Plan Épargne Enfant, destiné aux parents ou grands-parents, est également d'un rapport médiocre, avec 1,34% servi sur le fonds en euros et 0,96% de frais annuels sur les unités de compte. Dommage, car son fonctionnement (choix de l'âge auquel l'enfant percevra le capital) est intéressant. Et l'offre PER est sans relief: fonds en euros faible (1,45%) et frais d'entrée à 3%.

INTÉRESSEZ-VOUS À... Allocation pilotée offensive, un fonds diversifié dynamique qui tient la route.

ÉVITEZ... Assurances-vie et PER, au contenu sans attrait particulier.

3 BOURSORAMA BANQUE

Sans conteste, cette banque en ligne a su construire une offre financière d'un bon rapport qualité/prix sur la durée. L'ancienneté de Boursorama Vie, lancée en 2004, est engageante pour une assurance-vie disposant d'avantages certains: absence de frais sur les versements et sur les arbitrages; présence de deux fonds en euros 100% accessibles, dont l'un très bien positionné chaque année (Euro Exclusif, 2,3% net

en 2022); belle palette de fonds d'investissement multigestionnaires. Cependant, c'est essentiellement du côté des solutions de gestion pilotée que cette assurance-vie se distingue, avec un historique de performances des plus satisfaisants, le tout sans frais supplémentaires (ce qui est rare sur le marché). Notons que l'assureur de ce contrat est la compagnie italienne Generali.

Sur le PER, c'est Oradéa Vie, filiale de la Société générale (et propriétaire de Boursorama Banque), qui est aux commandes. Nommé Matla, ce support se démarque grâce à des frais limités (0% sur les versements) et une gestion pilotée là encore plutôt bien conçue, avec des fonds indiciens retenus (cela allège la facture globale) 100% investissement socialement responsable (ISR). À signaler: ce produit contient des options de sortie en rente sophistiquées. Bilan positif également en matière de livrets: le Bourso+ affiche un taux de 2,5%, avec une prime de bienvenue à 100 €. Si vous avez plutôt de grosses sommes à placer, surveillez les offres promotionnelles, elles peuvent se révéler de bonne facture. Ou alors, lorgnez du côté des comptes à terme, remis au goût du jour depuis peu. Enfin, vous aurez la possibilité d'accéder ici à une multitude de fonds, dont une partie bénéficie de droits d'entrée à 0%.

INTÉRESSEZ-VOUS À... Boursorama Vie, une assurance-vie simple et efficace à coût limité. Le PER présente aussi de l'intérêt sur la gestion pilotée.

ÉVITEZ... Compte sur livret à 0,05% par an. Privilégiez le livret Bourso+.

4 CAISSE D'ÉPARGNE

L'Écureuil propose un vaste choix de livrets, plus ou moins bien rémunérés selon votre caisse régionale. Le compte sur livret Vert, qui finance des projets respectueux de l'environnement, constitue une bonne option. Avec lui, vous pouvez espérer un taux supérieur à celui du livret basique – par exemple, 0,9% en Île-de-France. Les enfants ne sont pas oubliés avec le livret 10-12 ans – qui rapporte 3,2% en Aquitaine Poitou-Charentes, par exemple, et 3,5% en Midi-Pyrénées (1 400 € de placement au maximum). Pour une épargne de plus long terme, tournez-vous vers la gamme de fonds des Caisses d'épargne. Celle-ci a été profondément remaniée ces dernières années, et pour le meilleur. Elle

→ intègre désormais des fonds des différentes sociétés de gestion affiliées du groupe BPCE. L'ensemble est touffu, mais il recèle des placements intéressants. Parmi eux, citons Thematics AI and Robotics, si l'on veut suivre la tendance de l'intelligence artificielle (+25 % depuis le début de l'année !), DNCA Invest SRI Europe Growth, pour miser sur les entreprises de croissance européennes, ou encore DNCA Invest Norden Europe, afin de profiter du développement économique des pays nordiques (+59 % sur cinq ans). Nous sommes moins convaincus par les fonds Dorval Manageurs, qui traversent une mauvaise passe, ainsi que par ceux de la gamme Sélectiz. À la Caisse d'épargne, l'assurance-vie repose actuellement sur quatre contrats, pas moins ! Mais à quoi bon ce découpage, alors que les produits s'avèrent très proches dans leur construction ? De Millevie Initiale 2, réservé aux mineurs, à Millevie Infinie 2, qui s'adresse à une clientèle fortunée (ticket d'entrée : 100 000 €), en passant par Millevie Essentielle 2 pour le tout-venant et Millevie Premium 2 (ticket d'entrée à 15 000 €), aucun n'a d'éclat. Aux manettes, le même assureur (BPCE Vie) qu'aux Banques populaires et donc, pareillement, des frais plutôt élevés et un fonds en euros faible (taux de base, hors bonus, à 1,45 % sur Essentielle 2, contre 2 % de moyenne sur le marché l'an dernier). Seule l'offre haut de gamme autorise une diversification de l'épargne hors des fonds maison. Ce n'est pas mieux du côté du PER, sans attrait (1,4 % sur le fonds en euros seulement).

INTÉRESSEZ-VOUS À... Insertion Emplois Dynamique, un fonds solidaire de référence (piloté par Mirova).
ÉVITEZ... Assurances-vie et PER, au contenu très décevant. Sans oublier le mauvais bilan de la banque pour ces ex-contrats gérés par CNP Assurances.

5 CRÉDIT AGRICOLE

Quand le Crédit agricole propose un placement grand public, c'est un rouleau compresseur commercial qui passe ! Illustration : lancée en 2017, l'assurance-vie Predissime 9 (série 2) compte déjà plus de 1,2 million de détenteurs, malgré un contenu déficient. Certes, elle s'avère très accessible, avec un ticket d'entrée à 40 € (20 € s'il y a des versements mensuels). Mais, en regard, les frais sont élevés : 3 % sur les versements ; 0,85 % par an sur l'encours des

unités de compte ; 0,5 % par arbitrage (aucun gratuit !)... L'offre financière est monogestionnaire, et il vous faut disposer d'au moins 5 000 € pour accéder à une gestion sous mandat aux mains d'Amundi, filiale de la banque, le tout moyennant 0,25 % de frais supplémentaires. Plutôt cher payé ! Le fonds en euros a enregistré un léger rebond en 2022 (1,9 % à minima), après moult années au tapis. D'autres contrats sont commercialisés, dont Floriane 2 (versement de 5 000 € au minimum), mieux approvisionné en supports mais également plus onéreux (0,96 % par an sur les unités de compte), ou encore Anaé (10 000 €). Citons aussi le « contrat solidaire » (100 €), aux frais élevés et aux solutions financières limitées. Idem pour le contrat dédié aux mineurs. Côté PER, la banque propose deux formules. L'une, sans attrait, est adossée à une assurance-vie ; l'autre, qui intéressera les épargnants avertis, est intégrée dans un compte-titres, avec un cadre d'investissement très large et des frais réduits (0 % sur les versements). L'offre de fonds est, quant à elle, pléthorique – comptez plus de 400 références –, toutefois la banque met en avant une sélection resserrée de 11 supports et une autre, complémentaire, d'une dizaine de produits, faisant la part belle aux fonds labellisés investissement socialement responsable (ISR) et aux thématiques. L'ensemble, géré par Amundi et sa filiale CPR AM, ne suscite guère l'enthousiasme. On regrette la rareté des fonds diversifiés et internationaux, à l'exception d'Amundi Actions Emergents qui, d'ailleurs, s'en sort honorablement. En revanche, les livrets sont de bonne facture, en particulier le livret Engagé Sociétaire, dont le taux varie selon les agences régionales (2 % en Île-de-France, 1,3 % en Alpes Provence, 1,1 % en Atlantique Vendée...). Le livret jeune est bien traité, à 3,5 %.

INTÉRESSEZ-VOUS AU... PER Compte-titres pour investir sur les actions à coût limité. Une offre introuvable chez les banques concurrentes.
ÉVITEZ... Assurance-vie Predissime 9 (série 2), au contenu très insuffisant.

6 CRÉDIT MUTUEL/CIC

En assurance-vie, le Crédit mutuel (et, par ricochet, le CIC, qui est dans son giron) a fait le choix d'une offre resserrée autour de deux contrats. Le principal, le Plan Assurance Vie, comprend trois strates d'investissement. On y accède dès 15 € par





mois seulement, mais sous les 15 000 € gérés, il demeure d'un rapport qualité/prix quelconque. Ce n'est qu'au-delà, et en particulier passé les 50 000 € de capitaux, qu'on y trouve son compte (plusieurs solutions financières et des frais dégressifs). La banque bénéficie surtout d'un fonds en euros solide, crédité de 2,1% l'an dernier, et des plus hautes réserves de rendement du marché (plus de 7% à distribuer). Plus original est le Plan Assurance Jeunes, destiné à la constitution d'un capital (30 000 € au maximum) pour un enfant qui en disposera entre ses 18 et ses 25 ans, avec des packs fonds en euros/unités de compte utiles pour investir dans la durée.

Le PER est, quant à lui, standard, sans intérêt spécifique. La gamme de fonds s'avère plus novatrice. Les réseaux du Crédit mutuel et du CIC ont pris le cap de l'architecture ouverte: leurs clients accèdent à des fonds gérés par différentes sociétés de la galaxie de l'Alliance fédérale, mais aussi par des gestionnaires externes, dont DNCA Finance, Tikehau Capital ou encore Rothschild & Co AM. C'est positif, toutefois il en résulte une inflation de produits qui ne facilite guère le choix. Du côté des fonds diversifiés, priviliez R-co Valor (Rothschild & Co AM) ou BL Global Flexible (Banque de Luxembourg Investments - BLI), deux véhicules ayant fait leurs preuves. Du côté des actions, il y a également de bons supports

à sélectionner, dont le très réputé Moneta Multi Caps (Moneta AM) sur les petites valeurs, le fonds vert Sycomore Europe Eco Solutions (Sycomore AM) ou encore les supports d'actions américaines de BLI. Amateurs de livrets, vous accéderez à plusieurs offres, dont un livret de partage rémunéré 0,7%. Bon plan: le livret Jeune, à 4%!

INTÉRESSEZ-VOUS À... Plan Assurance Jeunes, pour y placer régulièrement de petites sommes qui reviendront à votre enfant une fois majeur.

ÉVITEZ... CM-AM Global Emerging Markets, un fonds qui a totalement décroché de son indice de référence.

7 CRÉDIT MUTUEL ARKÉA

Avec un livret Jeune à 4%, les fédérations du Crédit mutuel Arkéa (Bretagne et Sud-Ouest) font fort pour conquérir cette clientèle. Elles proposent, par ailleurs, tout un panel de livrets solidaires, locaux (comme La Vie d'iCi Innovation) ou encore complémentaires au livret A et LDDS (le Grand Livret). Les deux premiers sont attractifs, avec des taux de ↗

④ 3 à 3,5 %. Du côté des fonds, l'offre est resserrée, mais elle couvre de nombreuses classes d'actifs – elle dispose notamment d'un fonds or et matières premières. Elle repose sur les gestions de Federal Finance Gestion et de Mandarine Gestion, appartenant au groupe Arkéa. L'ensemble reste très standard côté performances... Cela dit, nous apprécions la gamme Federal Indiciel (dont Japon et US), qui permet de s'exposer à l'international tout en étant éligible au plan d'épargne en actions.

Deux assurances-vie aux mains de Suravenir (filiale de la banque) complètent le tableau. Le produit grand public, NaviG'Options, lancé en 2018, se montre attractif sur certains points: des frais d'entrée limités à 2% et nuls en gestion pilotée; des frais d'arbitrage gratuits; de la multigestion (c'est rare dans les contrats bancaires grand public). L'offre de gestion pilotée s'avère convaincante malgré des frais trop élevés (0,5 % en plus sur la gestion, soit 1,3 % par an au total). Parallèlement, le Crédit mutuel Arkéa déploie NaviG'Patrimoine, une offre patrimoniale bien ficelée, accessible à partir de 25 000 €. Le fonds en euros de la banque rapporte encore insuffisamment (1,7 % de base en 2022), mais il est en cours de redressement. Le PER ? Correct, avec là aussi des offres de gestion pilotée intéressantes (cap a été mis sur ce terrain).

INTÉRESSEZ-VOUS À... Assurance-vie et PER pour y faire de la gestion pilotée - en sachant que les frais sont plus élevés.

ÉVITEZ... Federal Transition, une gamme de fonds profilés (Modéré, Équilibre et Tonique) dont les résultats ne sont guère concluants.

8 FORTUNEO

La banque en ligne promeut régulièrement son livret avec des taux bonus. Actuellement, le Livret + rémunère à 5 % pendant quatre mois et 1,5 % ensuite. Pour les amateurs de fonds, Fortuneo est un véritable paradis, puisqu'elle permet d'accéder à quasiment tout le marché sans aucune limitation. En outre, 1 700 fonds sont accessibles avec des droits d'entrée négociés, à 0 ou 1 %. On en retrouvera autour de 200 dans le contrat d'assurance-vie baptisé Fortuneo Vie, qui présente quelques atouts indéniables. Primo, son ancienneté (lancement en 2001), rassurante pour un produit en ligne. Deuxièmement, ses frais réduits (notamment 0 % sur les versements

et arbitrages) et les trois solutions de gestion pilotée (dites sous mandat) aux mains de trois sociétés de gestion différentes, avec seulement 0,1 % de frais de gestion supplémentaires (contre 0,25 %, en moyenne, sur le marché).

Vous avez également la possibilité de gérer de manière autonome votre épargne, avec deux fonds en euros corrects (ils ont servi 2,1 et 1,8 % en 2022, à condition, toutefois, d'investir sur des unités de compte), des fonds immobiliers, etc. La gestion libre est accessible dès 100 € versés, contre 1 000 € pour la gestion sous mandat. À noter: aucun PER n'est, pour l'heure, ici proposé.

INTÉRESSEZ-VOUS À... Fortuneo Vie, un contrat assez simple dans sa construction, au bon rapport qualité/prix sur la durée.

ÉVITEZ... Livret + Enfant, moins bien rémunéré que le livret Jeune et qui ne profite pas de l'offre promotionnelle.

9 HSBC

L'offre de fonds de la banque se décline en une gamme centrale et une autre, complémentaire. L'ensemble comprend pas moins de 160 supports, avec une orientation très internationale et une sélection pointue de produits en direction des marchés émergents, spécialité de l'établissement. Si les investisseurs aguerris y trouveront forcément leur bonheur, les épargnants en quête de supports plus basiques seront moins bien servis. Les supports diversifiés HSBC World Selection, en particulier, répartis en cinq niveaux de risque, affichent des rendements décevants. C'est un peu mieux du côté des fonds actions, avec notamment HSBC Actions Monde, qui parvient à délivrer la performance des marchés internationaux.

Pour placer ses liquidités, HSBC France propose plusieurs livrets, dont le taux de base s'élève à 0,5 % actuellement. Guettez les offres de bonus pour le HSBC 2A, dédié aux clients qui ont rempli leur livret A. Quid de l'épargne longue ? Le PER (HSBC Stratégie Retraite) est avant tout cher (0,96 % par an sur l'encours du fonds en euros, 1,11 % sur les unités de compte) et nécessite un versement initial de 5 000 €. Il comporte une cinquantaine de fonds, quasiment tous aux mains de la société de gestion de la banque, ce qui révèle un manque de diversification patent. À 2 % net, le fonds en euros s'avère correct.

La gamme assurance-vie se compose, quant à elle, de quatre contrats sans éclat particulier, avec un fonds en euros majoré selon la part d'unités de compte. Là encore, le découpage pluriel de l'offre laisse songeur... Du classique, donc.

INTÉRESSEZ-VOUS À... HSBC GIF Frontier Markets, un fonds original et performant qui cible les marchés frontières (Kazakhstan, Émirats arabes unis, Roumanie, Vietnam...)

ÉVITEZ... Le PER, aux frais de gestion excessifs, très pesants sur la durée.

10 LCL

Les raisons d'éviter l'assurance-vie chez LCL sont nombreuses. Premièrement, son passé, puisque l'on compte une multitude de contrats rapidement mis au placard – une pratique contraire à l'assurance-vie, placement de longue haleine. Deuxièmement,

la gamme actuelle, constituée de trois contrats (aux mains de Predica, filiale du Crédit agricole), n'est guère reluisante. Le premier, LCL Vie, rebute par ses frais excessifs (1% sur la gestion du fonds en euros, 0,95% maximum sur les unités de compte, 3,5% sur les versements, 0,7% sur les arbitrages) et une palette de fonds uniquement «maison». Même constat pour le contrat LCL Vie Jeunes. Un peu plus attractive, l'assurance-vie «patrimoniale» Acuity Evolution sera cependant vite dépassée par de nombreux contrats du marché. Pas mieux du côté de l'épargne retraite, avec un produit (LCL Retraite PER) cumulant les travers précités.

Intéressons-nous maintenant aux fonds. Accrochez-vous, l'offre est pléthorique ! La banque dispose toutefois d'un site dédié assez complet, utile pour se renseigner avant toute souscription. Évidemment, tous les supports sont intégralement gérés par la société de gestion du groupe, Amundi, et ses filiales. Élément notable: une sélection d'exchange-traded funds (ETF, ou «fonds indiciens cotés»), qui figurent d'ailleurs 

Le mémo des placements



► Livret d'épargne

Contrairement aux livrets réglementés, dont le taux est déterminé par les pouvoirs publics, les livrets d'épargne ont une rémunération fixée par la banque. Votre capital y est garanti sans limite de montant, et disponible à tout moment. Vous pouvez ouvrir plusieurs livrets dans différentes banques. Des offres promotionnelles permettent de bénéficier d'un rendement avantageux, souvent pour les nouveaux clients. Attention, le taux affiché est brut de fiscalité, il faut donc lui soustraire un prélèvement de 30%.

► Assurance-vie

Ce support permet d'épargner librement, avec la possibilité de retirer ses fonds à tout moment – pour des raisons fiscales, il est toutefois préférable d'attendre les huit ans du contrat. En cas de décès, les capitaux sont

transmis à un (des) bénéficiaire(s) désigné(s) par vos soins, hors succession et avec des avantages fiscaux significatifs. Votre argent est placé sur un fonds en euros à capital garanti et/ou des unités de compte (fonds actions, obligataires, immobiliers, etc.), supports plus risqués. Attention, les contrats commercialisés – plus de 200 – sont de qualité très inégale.

► Fonds d'investissement

Ils représentent le carburant que vous mettrez dans certaines enveloppes financières, principalement le compte-titres, le plan d'épargne en actions (PEA), l'assurance-vie ou encore le plan d'épargne retraite (PER). Le choix de fonds est quasi illimité, tant au plan des actifs (actions, obligations...) que des zones géographiques

ou des types de gestion. Soyez attentif à leur performance, mais aussi aux frais et au niveau de risque qu'ils portent, noté de 1 à 7 (le maximal). Plus ce dernier est élevé, plus la durée de détention recommandée est longue.

► PER

Destiné aux actifs, le plan d'épargne retraite (PER) est un placement individuel lancé en 2019. Il sert à se constituer un capital complémentaire en vue de la retraite. Point clé: les versements effectués réduisent l'impôt sur le revenu, d'où l'intérêt de ce produit pour les ménages imposés à 30% ou plus. À la sortie, le capital (ou rente) récupéré est fiscalisé. La quasi-totalité des PER du marché sont très proches d'une assurance-vie. Attention, vous ne pouvez pas reprendre votre argent avant la retraite, sauf coup dur ou achat de la résidence principale.

➤ parmi ses produits les plus performants de la gamme. De leur côté, les amateurs de fonds thématiques trouveront leur compte dans ceux gérés par CPR AM, qui en intègrent notamment sur le vieillissement de la population, sur l'éducation, sur l'hydrogène, etc. Notons également la présence de nombreux supports diversifiés, mais rarement brillants. Pour placer ses liquidités, le compte sur livret est honorable, avec une rémunération de 0,75 % brut.

INTÉRESSEZ-VOUS AUX... ETF, pour investir sur les marchés à moindre coût.

ÉVITEZ... Les assurances-vie, trop chères, avec un roulement commercial trop fréquent et préjudiciable à vos intérêts.

appartient à La Banque postale. Le PER est sur la même ligne que l'assurance-vie, de quoi engendrer bien des confusions.

INTÉRESSEZ-VOUS À... Cachemire Patrimoine (série 2), une assurance-vie présentant l'offre la plus aboutie pour les clients fortunés.

Paradoxalement pour une banque à l'image populaire.

ÉVITEZ... Tocqueville Dividende ISR, un fonds qui fait 45 points de pourcentage de moins que son indice de référence sur cinq ans !

11 LA BANQUE POSTALE

La gamme de fonds du groupe est vaste, et elle accueille de nombreux supports pilotés selon une approche durable. Par contre, elle en comporte beaucoup de redondants, entre ceux gérés par La Banque postale AM et ceux de sa filiale Tocqueville Finance. On compte ainsi pas moins de cinq fonds ciblant les actions de la zone euro... En outre, la majorité des produits proposés ne brillent pas par leurs résultats. On notera, par exemple, les contre-performances de LBPAM ISR Stratégie PEA 1 et 2, qui perdent de l'argent sur cinq ans. À sauver? Le Tocqueville Silver Age ISR, sur le thème du vieillissement de la population, ou encore le fonds solidaire LBPAM SRI Human Rights, dont la sélection des valeurs est réalisée en concertation avec la Fédération internationale pour les droits humains.

Pour placer des liquidités, la banque propose un compte sur livret au taux décroissant avec l'encours: de 0,5 % jusqu'à 10 000 €, puis à 0,4 % et 0,3 % au-delà de 50 000 €. Côté assurance-vie, elle a changé de stratégie commerciale ces dernières années. Exit les contrats simples comme Vivaccio et Solésio Vie, aux résultats médiocres, place à une offre plus sophistiquée avec Cachemire 2 (série 2). Problème, l'ensemble n'est pas très bon marché (3 % prélevés sur les versements, frais majorés en gestion pilotée) et assez confus, avec des seuils de versements variables pour accéder aux modes de gestion. Ajoutons un rendement du fonds en euros fortement dopé pour les épargnantes prenant des risques élevés, et un produit qui en est déjà à sa énième version. À noter: le contrat est garanti par CNP Assurances, qui

12 SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

La gamme assurance-vie de la banque, nouvellement renommée SG, repose en priorité sur le contrat Séquoia. Datant de 1994 – une ancienneté remarquable –, il pèse plus de 40 milliards d'euros. Problèmes: non seulement il n'est pas très abordable (7 600 € de placement au minimum), mais son catalogue de fonds reste trop monogestionnaire et ses frais, bien que dégressifs, partent de haut (0,96 % par an sur l'encours). Le fonds en euros? Du mieux en 2022, toutefois le taux de base à 1,6 % demeure faible. Le contrat grand public Érable Essentiel (dès 25 € par mois) affiche, lui, des frais peu compétitifs, et ne devient (un peu) intéressant qu'avec 15 000 € à gérer (davantage de solutions financières). Plus accessible (30 € par mois), le PER se distingue surtout par des options de rente multiples, mais inutiles car les Français boudent cette solution.

Du côté des fonds, le réseau propose des supports gérés par Société générale Gestion et Amundi appartenant aussi au groupe, mais aussi des produits dont la gestion est déléguée à d'autres maisons (BlackRock, Mirova, La Financière de l'Échiquier...). C'est le point fort de cette offre, par ailleurs sans grande envergure. Las, ces fonds sont trop récents pour que l'on évalue leurs rendements. Plusieurs sous-performent leurs indices de référence, à l'image de SG Actions Monde, qui progresse de seulement 39 % sur cinq ans, contre 61 % pour l'indice MSCI World (lui préférer, donc, son alter ego, SG Actions Monde Sélection). Du côté des liquidités, l'offre est assez standard, et le compte sur livret présente un taux de 0,5 %.

INTÉRESSEZ-VOUS À... SG Amundi Actions Monde Eau, un fonds sur la thématique de l'eau qui tient ses promesses.

ÉVITEZ... Érable Essentiel, une assurance-vie grand public trop chère et mal outillée.

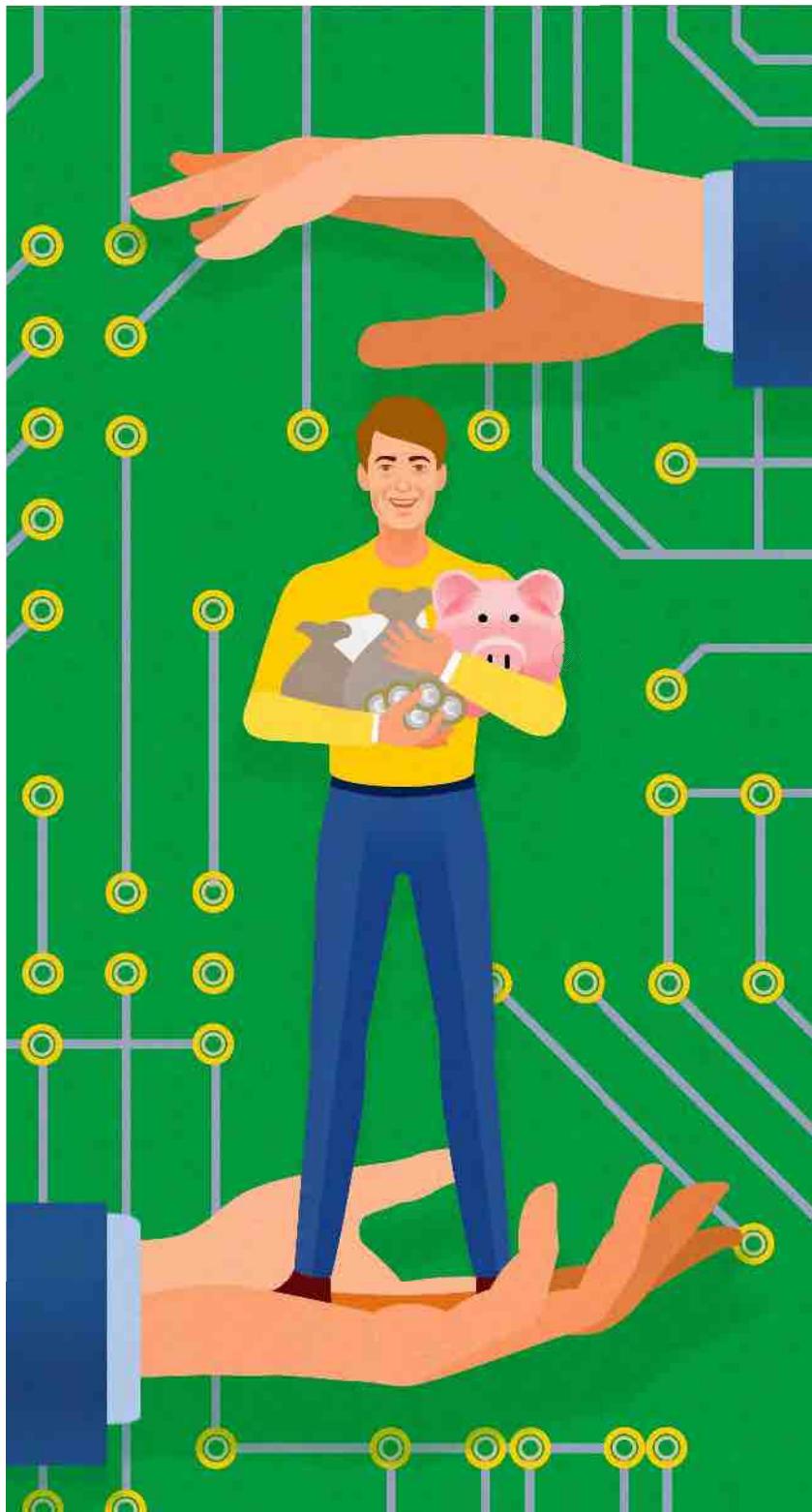
POSEZ-VOUS DES QUESTIONS SUR LA SÉCURITÉ

VOTRE ARGENT SE TROUVE-T-IL EN LIEU SÛR À LA BANQUE ? ELLE N'EST PAS À L'ABRI D'UNE FAILLITE ET DES FRAUDEURS PEUVENT SIPHONNER VOS COMPTES. ALORS, ÊTES-VOUS BIEN PROTÉGÉ ?

Depuis quelques mois, le secteur bancaire est très bousculé : faillites en cascade de banques commerciales aux États-Unis, inquiétudes en Europe sur le cas Crédit Suisse ayant abouti à son rachat par son concurrent helvétique UBS... Ce contexte pour le moins chahuté conduit à s'interroger sur la solidité des établissements financiers et sur la protection des avoirs. Heureusement, plusieurs mécanismes de garantie se superposent afin de sauvegarder vos dépôts, vos titres et vos placements. Leur rôle est de vous permettre de récupérer vos capitaux en cas de banqueroute. L'autre danger auquel votre argent est exposé concerne les moyens de paiement. Car les escrocs et autres pirates du Web, jamais à court d'idées, mettent au point des arnaques toujours plus sophistiquées. Certes, le remboursement des fraudes est strictement encadré par le Code monétaire et financier, mais les acteurs du secteur cherchent des parades pour limiter l'indemnisation de leurs clients s'étant fait plumer. Alors, que risquez-vous vraiment et quels sont vos droits ? Nos réponses à vos questions.

SI MA BANQUE FAIT FAILLITE, MON ARGENT EST-IL PROTÉGÉ ?

Avant toute chose, il faut savoir qu'une débâcle bancaire est extrêmement rare en France. Et que plus un établissement est important, plus les conséquences d'un défaut peuvent être considérables. «*Le problème de fond, c'est le risque systémique*, nous explique Baudoin Choppin de Janvry, partner chez onepoint. *Les banques se prêtent de l'argent et placent de l'épargne dans d'autres établissements, donc le régulateur bancaire ne peut pas* 



④ *laisser un gros établissement faire défaut.*» D'autres moyens, tel qu'un rachat par un concurrent, sont généralement privilégiés. Néanmoins, si un tel cas de figure se produisait, les clients seraient couverts par plusieurs garanties. La première d'entre elles concerne l'épargne réglementée (c'est-à-dire les livrets A, de développement durable et solidaire et d'épargne populaire). Les encours placés sur ces produits sont assurés directement par l'État à hauteur de 100 000 € par personne, ce qui est bien supérieur au montant cumulé de leurs plafonds. La deuxième garantie porte sur tous les autres dépôts, à savoir les comptes courants et à terme, les comptes et plans d'épargne – dont le logement (PEL) et le populaire (PEP) –, le livret Jeune et les comptes-espèces liés à un plan d'épargne retraite (PER), en actions (PEA) ou salariale, détenus dans une banque. Elle se chiffre à 100 000 € par personne et par établissement.

Ces deux garanties se cumulent, mais ne se transvasent pas. Ainsi, si vous n'avez que 20 000 € d'épargne réglementée et ne «consommez» pas l'intégralité du plafond de garantie, ce dernier ne peut être utilisé sur vos autres comptes. Autres subtilités: concernant les comptes joints, chacun des cotitulaires est supposé propriétaire de la moitié des sommes, cette dernière étant intégrée dans le total de ses encours indemnisés, soit une garantie de 200 000 € pour un couple. Par ailleurs, depuis fin 2015, il est possible d'être mieux dédommagé sur les dépôts exceptionnels temporaires encaissés moins de trois mois avant la défaillance de la banque. Il s'agit de sommes provenant de la vente d'un bien d'habitation, de la réparation en capital d'un préjudice subi, du versement en capital d'un avantage retraite, d'une succession, d'un legs ou d'une donation, ou enfin d'une prestation compensatoire ou d'une indemnité consécutive à la rupture d'un contrat de travail. Dans tous ces cas, la barre des 100 000 € d'indemnisation est relevée à 500 000 € pour chaque événement (sauf pour les dommages corporels, qui sont couverts sans limite de montant).

QUID DES PLACEMENTS DE LONG TERME ?

C'est le troisième volet du dispositif: la garantie des titres protège vos avoirs placés sous forme d'actions, d'obligations, de parts de fonds... En théorie, ces supports ne sont pas supposés s'évaporer avec la faillite de la banque, qui n'en a que la garde. Toutefois, le cas

échéant (à la suite d'une fraude, par exemple), vous êtes couvert jusqu'à 70 000 € par établissement et par personne. En outre, vous pouvez être indemnisé de 70 000 € supplémentaires au titre des comptes-espèces de vos comptes-titres lorsque votre opérateur n'est pas une banque mais un simple prestataire de services d'investissement (sinon, les comptes-espèces entrent dans la garantie des dépôts). L'ensemble de ces opérations relève du Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR, lire l'interview de Michel Cadelano p. 25). La sécurisation du dernier étage de la fusée – les contrats d'assurance-vie, de capitalisation et les plans d'épargne retraite (ainsi que tous les supports dans lesquels vous avez investi au sein de ces enveloppes) – dépend d'un autre organisme: le Fonds de garantie des assurances de personnes (FGAP). Sa couverture se monte au maximum à 70 000 € par assuré et tous contrats émanant de la compagnie cumulés, et à 90 000 € pour les contrats en rente viagère.

TOUS LES ÉTABLISSEMENTS SONT-ILS CONCERNÉS ?

Si les différents mécanismes de protection des épargnans permettent de couvrir des sommes importantes, encore faut-il vérifier que votre banque y est bien éligible. Pour cela, il doit s'agir d'un établissement bancaire ou financier en activité en France et agréé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), le superviseur du secteur. Le FGDR totalise ainsi 331 adhérents à fin 2022 sur sa garantie des dépôts, des banques traditionnelles comme en ligne et jusqu'aux filiales d'établissements de l'Union européenne disposant d'un agrément. «*Certaines succursales d'enseignes étrangères peuvent aussi souscrire de manière facultative au fonds*», nous précise le FGDR. Et leurs clients sont protégés par le système de garantie du pays de domiciliation de la banque.

Les usagers des grands réseaux français (Crédit mutuel, BNP Paribas, Société générale, LCL...) sont évidemment couverts. Ceux des banques en ligne issus de groupes hexagonaux, également: Boursorama Banque, Fortuneo et BforBank adhèrent au FGDR; Hello Bank!, marque commerciale de BNP Paribas, relève de la garantie du groupe, etc. Les choses se corsent pour les néobanques et autres prestataires de services financiers en ligne, qui ne bénéficient pas toujours de la sécurisation des dépôts. Ces structures



3 QUESTIONS À... MICHEL CADELANO

Membre du directoire du Fonds de garantie des dépôts et de résolution

« Nos ressources représentent 0,5 % des dépôts bancaires »

Q.C Quel est le rôle du Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) ?

Michel Cadelano Le FGDR est un opérateur de crise. Notre mission consiste à protéger les clients des banques, en vue de préserver la stabilité financière. Si besoin, nous indemnisons les déposants. Nous avons aussi un rôle d'information du public, et travaillons à l'amélioration de la protection des consommateurs en coopération avec les autorités françaises et européennes.

Q.C Quels sont vos moyens financiers pour remplir cette mission ?

M. C. D'ici à la fin 2023, nos ressources pour assurer la garantie des dépôts s'élèveront à 7,5 milliards d'euros (Md€). Ce montant représente 0,5 % des dépôts couverts par le FGDR, ce qui est

important dans un pays où le secteur bancaire est très concentré. Ce sont les établissements qui financent ce fonds. Le montant versé dépend, pour chacun, du total de ses dépôts couverts, pondéré par le niveau de risque déterminé par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR). Nous pouvons, en outre, activer sous 36 heures une ligne de crédit de 1,5 Md€, et lever des contributions (dues par les adhérents au fonds agréés) à titre exceptionnel, de façon annuelle, ce qui permettrait d'obtenir aujourd'hui jusqu'à 15,5 Md€. Est-ce suffisant ? Oui, car il faut garder en tête que les grandes banques françaises ne seront jamais liquidées. En cas de problème, elles seraient traitées en résolution : des transferts d'activité et des réductions de périmètre seraient réalisés pour les maintenir en activité.

Q.C Après la faillite de plusieurs banques aux États-Unis et le rachat de Credit Suisse, jugez-vous la situation inquiétante ?

M. C. Aux États-Unis, la faillite de la Silicon Valley Bank (SVB) résulte d'une hausse rapide des taux d'intérêt, qui a conduit à une dépréciation d'actifs induisant une panique bancaire. Il en a découlé une asphyxie de l'établissement, en manque de liquidités. Mais il avait aussi une gestion de son actif/passif peu rigoureuse. Quant à Credit Suisse, le rachat a été neutre pour les déposants, qui n'ont rien perdu. En France, la situation est différente car le monitoring des banques s'appuie sur l'ACPR et sur le mécanisme de supervision unique (MSU), aux mains de la Banque centrale européenne (BCE). La surveillance est donc plus étroite qu'outre-Atlantique.



peuvent néanmoins isoler les fonds de leurs clients dans une banque qui, elle, sera protégée... C'est le cas si vous ouvrez un livret Distingo chez Distinguo Bank (ex-PSA Banque), couverte par la garantie de la Banque Stellantis France, agréée par l'ACPR. De même si vous souscrivez un contrat chez Cashbee, l'argent est en réalité déposé chez My Money Bank, partenaire éligible à la garantie des dépôts. Par contre, si vous êtes client de simples organismes de paiement comme Nickel ou Qonto, vous n'y aurez pas accès – mais d'autres systèmes de protection peuvent être mis en place par ces établissements. Enfin, les déposants chez Revolut ou N26 sont protégés par les garanties des pays d'enregistrement de ces opérateurs, respectivement la Lituanie et l'Allemagne. À savoir : le FGDR met à disposition gratuitement, sur son site internet, un moteur de recherche bien utile pour vérifier la sécurité apportée par les divers acteurs.

COMMENT DEMANDER À ÊTRE INDEMNISÉ ?

Vous n'avez rien à faire ! En cas de défaillance, c'est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution qui constate la situation et déclenche le mécanisme d'indemnisation. Le Fonds de garantie des dépôts et de résolution (FGDR) entre alors en scène, selon une démarche bien réglée. Il prend d'abord contact avec l'établissement concerné, qui doit lui fournir les informations sur ses clients sous deux jours (des contrôles ont régulièrement lieu pour s'assurer que ces fichiers sont bien tenus à jour). Ensuite, le FGDR réclame les relevés de compte des clients. Ces derniers reçoivent alors une lettre les invitant à se connecter à un espace sécurisé leur permettant de déclarer un autre compte sur lequel sera versé leur →

remboursement. «*Une fois que le client a répondu à notre courrier, l'indemnisation a lieu sous sept jours ouvrables*», précise le Fonds de garantie.

QUELS SONT LES RISQUES EN MATIÈRE DE FRAUDE ?

Statistiquement, vous avez bien plus de risques de perdre de l'argent à cause d'une fraude que du fait de la défaillance de votre établissement bancaire. En effet, selon la dernière édition de l'enquête «*Cadre de vie et sécurité*» de l'Insee (2021), 1,3 million de ménages métropolitains ont déclaré avoir subi une escroquerie bancaire en 2020, soit 4,5% des possesseurs d'un compte. Ce chiffre a explosé au cours des dernières années, puisqu'ils n'étaient «que» 500 000 victimes en 2010. Et cela malgré l'entrée en vigueur de la directive européenne sur les services de paiement (DSP2), en janvier 2018, et du système de double authentification qui sécurise mieux les paiements à distance. «*L'authentification forte consiste à combiner deux éléments d'identification, généralement un que le client possède, comme son smartphone, et un qu'il connaît, par exemple son mot de passe ou son code*», détaille Jules Grasso, avocat au sein du cabinet BCLP.

QUELLES TECHNIQUES LES ESCROCS UTILISENT-ILS ?

La fraude a évolué en même temps que les technologies de sécurité. Si ces dernières sont devenues performantes, les pirates le sont de plus en plus également ! Pour récupérer des informations sensibles de votre part, l'une de leurs méthodes privilégiées est le phishing ou hameçonnage. «*Ce type d'attaque vise à obtenir du destinataire d'un courriel en apparence légitime qu'il transmette ses coordonnées bancaires ou ses identifiants de connexion à des "services financiers", afin de lui dérober de l'argent*», définit l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi). Les faux SMS et les appels de pseudo-conseillers se répandent aussi. «*On voit notamment se développer le SIM swapping, soit la prise de contrôle de votre téléphone à distance par un escroc, ce qui lui permet de valider les paiements par authentification forte*», indique Jules Grasso.

SUIS-JE REMBOURSÉ EN CAS D'ARNAQUE ?

Obtenir une indemnisation relève parfois du parcours du combattant. En théorie, la loi est claire: si vous signalez un paiement non autorisé, le montant soustrait doit être immédiatement couvert. «*Pour tempérer cette règle, l'article L. 133-19 du Code monétaire et financier dispose que c'est au payeur de supporter toutes les pertes occasionnées par des opérations de paiement non autorisées si celles-ci résultent d'un acte frauduleux de sa part, ou s'il n'a pas satisfait intentionnellement ou par négligence grave à certaines obligations, dont celle de prendre toute mesure raisonnable pour préserver la sécurité de ses dispositifs de sécurité personnalisés (code, etc.) et celle d'informer, dès qu'il a connaissance de la perte, du vol ou du détournement de son instrument de paiement ou de ses données*», expose Élodie Valette, associée chez BCLP. Et c'est là que s'engage un véritable bras de fer entre les banques et leurs clients. Rappelons que c'est aux premières de prouver la négligence grave des seconds. Toutefois, «*en cas de phishing, la bonne foi n'est pas suffisante*», prévient Élodie Valette. *La jurisprudence montre que le juge cherche à établir si le client a pu avoir conscience du caractère frauduleux du message reçu.*»

Face à la recrudescence des litiges liés à un refus de remboursement, l'UFC-Que Choisir a déposé plainte, en juin 2022, contre 12 banques pour pratiques commerciales trompeuses. Elle estime notamment qu'elles mettent en œuvre «*une véritable stratégie [...] afin de s'affranchir de leur obligation de démontrer la négligence personnelle de leurs clients et de refuser de les rembourser*». Michel Guillaud, président de l'association France Conso Banque, abonde dans ce sens: «*Les banques rendent l'expérience des clients la plus pénible possible dans le but de les décourager de demander la restitution des sommes volées. Nous estimons d'ailleurs que 40 à 50% d'entre eux renoncent à se faire indemniser.*»

Le dernier rapport de l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (émanant de la Banque de France) rappelle qu'en l'absence d'authentification forte, les banques doivent systématiquement rembourser leurs clients. Mais si l'authentification forte est utilisée, il préconise d'instruire le dossier sous 30 jours maximum et d'apporter toutes les preuves. L'Observatoire précise qu'en cas de doute, celui-ci bénéficie à la victime. La Fédération bancaire française a, elle, lancé une campagne de sensibilisation invitant à ne jamais authentifier des opérations dont on n'est pas à l'initiative ni communiquer ses codes confidentiels à des tiers. ◇

C'EST PLUS FACILE, ALORS CHANGEZ DE CRÉMERIE !

QUESTIONS DE TARIFS, D'OFFRE, D'AGENCE... LES RAISONS D'ALLER VOIR AILLEURS NE MANQUENT PAS, ET AVEC LA LOI MACRON SUR LA MOBILITÉ BANCAIRE, C'EST DEVENU UN JEU D'ENFANT. POURTANT, SEULS 7% DES FRANÇAIS SAUTENT LE PAS CHAQUE ANNÉE.

Depuis le 6 février 2017, de nouvelles règles, issues de la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite loi Macron, visent à faciliter la mobilité bancaire. En effet, cette dernière est faible, ce qui nuit à la concurrence dans le secteur. Selon une étude du cabinet de conseil Bain & Company sur les comportements des clients dans la banque de détail en France en 2022, seuls 4,1 % ont changé d'établissement au cours de l'année écoulée. «Ce sont notamment les 25-34 ans et les clients aisés, au revenu annuel supérieur à 80 000 €, qui sont le plus concernés par cette mobilité», indique

le rapport. Bien qu'évoluant légèrement d'une année sur l'autre, ce chiffre demeure bas. «*Il faut, en outre, enlever ce qui relève des mobilités géographiques et des décès*, analyse Baudoin Choppin de Janvry, partner chez onepoint. *De ce fait, le taux de mobilité réellement choisi est plutôt de l'ordre de 3%. Cela signifie que les Français restent, en moyenne, plus de 20 ans dans leur banque principale.*» Et la loi Macron ne semble guère changer la donne. Alors, faut-il en conclure que les consommateurs sont contents et ne désirent pas bouger ? Ce n'est pas sûr. Certes, le taux de satisfaction a grimpé ces dernières années, les enseignes ayant amélioré leur expérience client. Cependant, ➔



- une étude réalisée par le comparateur Panorabanques montre que ce ratio est bien plus élevé chez les personnes ayant changé d'établissement...

UN DISPOSITIF MÉCONNNU

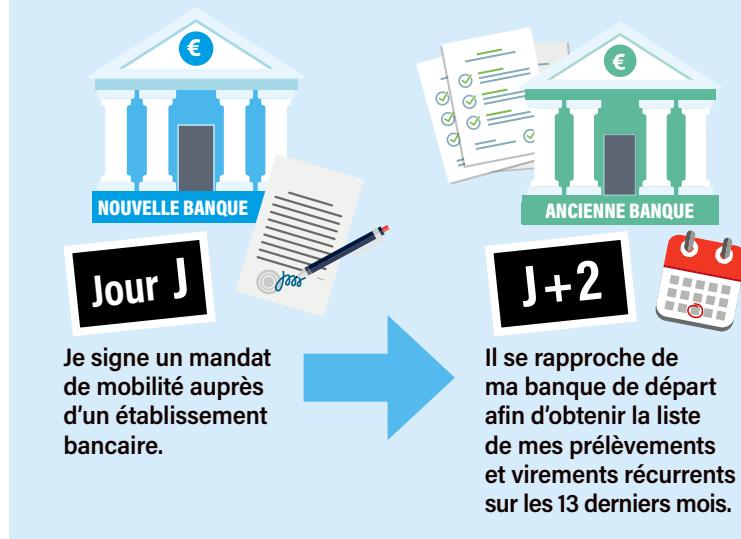
L'explication serait à chercher ailleurs. En effet, pour la plupart des Français, passer d'une banque à l'autre s'apparente à un gouffre administratif. «Le dispositif de mobilité en vigueur n'est pas suffisamment connu du grand public et c'est un vrai frein au passage à l'acte», estime Imad Tabet, directeur du marché des personnes physiques au Crédit coopératif (groupe BPCE). D'ailleurs, parmi les clients ayant rejoint son réseau depuis le début de l'année, seul un tiers l'a utilisé. Pourtant, simple et gratuit, ce mécanisme facilite la vie ! Le principe ? «On s'occupe de tout !», plaît Xavier Prin, directeur du marketing et de la communication de Boursorama. Plus concrètement, après avoir ouvert un compte en banque (étape obligatoire), vous signez un mandat de mobilité qui autorise le nouvel établissement à procéder, à votre place, à toutes les formalités liées au changement de domiciliation bancaire de vos opérations automatiques. Évidemment, votre ancien compte doit encore être en activité (il ne faut pas l'avoir clôturé).

«Nous demandons à la précédente banque de récapituler tous les prélèvements et virements réguliers des 13 derniers mois, poursuit Xavier Prin. À la suite de quoi, nous transmettons le nouveau relevé d'identité bancaire (RIB) à tous les organismes concernés.» Cette étape sert à informer tous ceux qui vous prélèvent chaque mois, tels que vos fournisseurs de gaz et d'électricité, votre opérateur téléphonique, les associations auxquelles vous faites des dons, les compagnies auprès desquelles vous épargnez régulièrement (par exemple, sur une assurance-vie ou un plan d'épargne retraite), ainsi que votre employeur et les services publics (impôts, Sécurité sociale...). «L'ensemble du dispositif se déroule sur 22 jours ouvrés», précise Basile Duval, porte-parole du comparateur Panorabanques (lire aussi l'encadré «calendrier» ci-dessus).

DÉLÉGUER N'EMPÈCHE PAS DE SURVEILLER

Un petit mois pour régler toutes ces formalités, voilà de quoi se réjouir. Soyez toutefois vigilant et vérifiez la liste des opérateurs recensés par la banque afin d'éviter tout oubli. Puis assurez-vous de la bonne mise à jour de votre RIB chez les différents acteurs. En effet, «l'établissement en charge de la mobilité ne peut pas être tenu responsable de la non-prise en compte de la demande de changement par un organisme», prévient Imad Tabet.

LE CALENDRIER DU MANDAT DE MOBILITÉ



Normalement, chacun d'entre eux doit vous informer (par courrier ou e-mail) dès que la démarche est effectuée. Afin de vous faciliter la tâche, la nouvelle banque vous adresse la liste des opérations pour lesquelles la modification de domiciliation a été signalée.

De l'avis des professionnels, ce dispositif fonctionne bien, en particulier chez les «gros prélevateurs», habitués à traiter ces informations. Si vous avez mis en place des virements ou des prélèvements avec des organismes étrangers, cela peut être un peu moins évident, surtout en dehors de la zone euro. Autre écueil: les achats récurrents réalisés directement sur la carte bancaire – vos abonnements à des services de vidéo à la demande de type Netflix, par exemple. «Ce ne sont ni des virements ni des prélèvements, donc c'est au client de gérer le changement avant que la carte bancaire de son ancien compte ne soit désactivée», commente Imad Tabet. Pensez aussi à prévenir vos proches susceptibles de vous faire des virements ponctuels (remboursement d'un achat, don pour Noël...).

Dernière recommandation: remplissez bien votre mandat, afin d'éviter de gaspiller votre temps. «Les données doivent être saisies telles qu'elles figurent dans le système d'information de la banque de départ, car le processus est informatisé, donc il faut une analogie parfaite», avertit Imad Tabet. À défaut, vous ne serez pas reconnu et devrez recommencer l'exercice, perdant au passage plusieurs jours.

CLÔTURER OU NON, TELLE EST LA QUESTION

Par ailleurs, vous avez la possibilité de demander à votre nouvelle banque de clore votre précédent compte à votre place. Gardez toutefois à l'esprit que

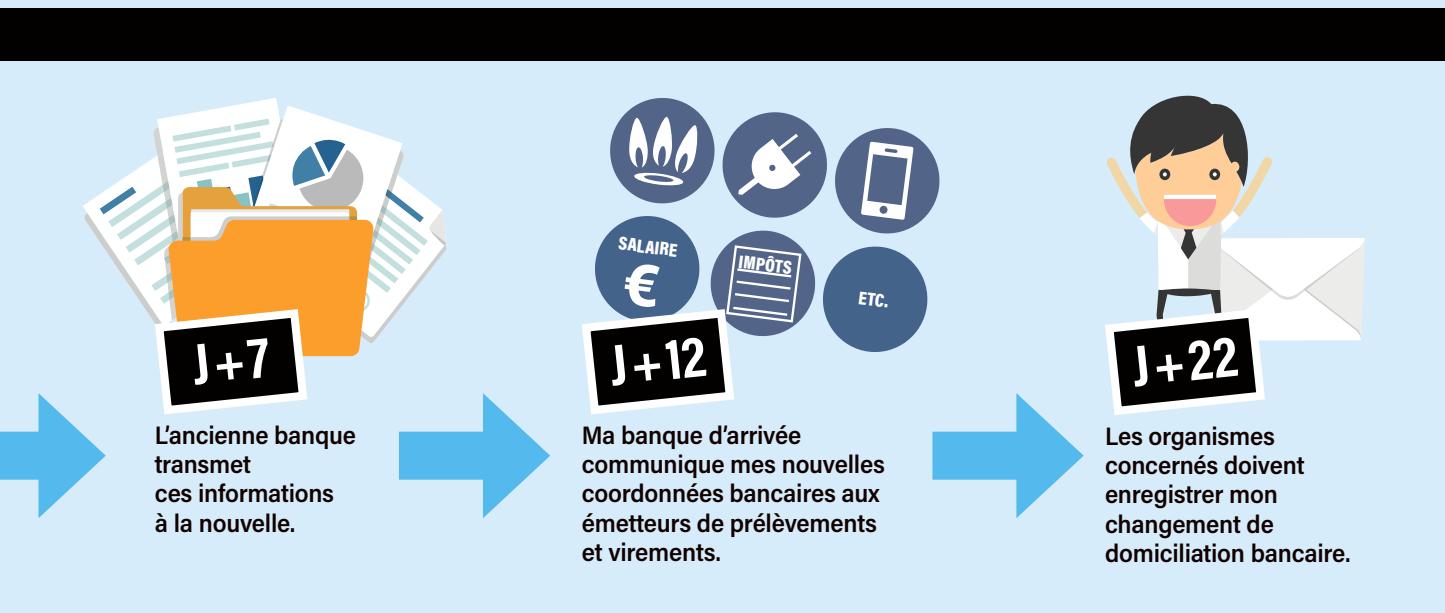
SATISFACTION DES FRANÇAIS qui n'ont pas changé de banque *

18 %
sont satisfaits
des tarifs
de leur banque.

30 %
sont satisfaits
de leur conseiller
bancaire.

25 %
sont satisfaits
des nouveaux
produits
de leur banque.

16 %
sont satisfaits
de l'innovation
de leur banque.



SATISFACTION DES FRANÇAIS qui ont changé de banque *

29 %

sont satisfaits des tarifs de leur banque.

33 %

sont satisfaits de leur conseiller bancaire.

36 %

sont satisfaits des nouveaux produits de leur banque.

23 %

sont satisfaits de l'innovation de leur banque.

* Source : étude annuelle sur la mobilité bancaire par Panorabanques.com, mai 2023.

ce n'est pas toujours possible, notamment si vous conservez des placements dans votre ancien établissement financier. Ce dernier peut en effet exiger que vous alimentiez ceux-ci depuis un compte de dépôt logé chez lui. Quoi qu'il en soit, inutile de vous précipiter. Il est préférable de patienter quelques mois afin de vous assurer que toutes les modifications nécessaires ont bien été enregistrées, et que vous n'avez plus aucun chèque émis et non encaissé encore en circulation. Cependant, soyez rassuré : si un chèque ou un prélèvement arrive sur votre précédent compte après une mobilité, la réglementation en vigueur impose aux banques d'en informer leur ancien client jusqu'à 13 mois après la clôture. «*Nous lui faisons part de l'opération qui s'est présentée, via les coordonnées que nous conservons post-clôture du compte, et l'invitons à se rapprocher de l'émetteur pour le payer, ou recevoir les fonds s'il s'agit d'un virement entrant*», rapporte Xavier Prin. Enfin, si vous renoncez à fermer votre ancien compte, n'oubliez surtout pas d'y jeter un œil de temps à autre afin de vérifier le solde. «*Il suffit que la banque vous préleve des frais de tenue de compte pour que vous vous retrouviez à découvert avec des agios à régler !*», alerte Baudoin Choppin de Janvry.

Sachez également que certains établissements prévoient des services complémentaires pour vous aider à franchir le cap du transfert. Ainsi, chez Boursorama Banque, vous pouvez rapatrier tous les RIB enregistrés sur votre ancien espace client grâce à l'outil d'agrégation de comptes. Le Crédit coopératif propose, lui, un découvert de mobilité bancaire gratuit pendant quelques jours, afin de

faire face à un possible décalage temporel entre l'ouverture effective de votre nouveau compte et vos sorties et entrées d'argent. Parfois même, les banques incitent financièrement au changement avec un système de prime attractif.

TRANSFÉRER SON ÉPARGNE, PAS TOUJOURS POSSIBLE

Finalement, le point le plus compliqué concerne la mobilité de votre épargne. «*En effet, le mandat est valable uniquement pour le compte courant, ce qui est bien dommage*», souligne Basile Duval. Pour tout le reste, c'est à vous de jouer... Sachant que vous n'avez le droit de posséder qu'un seul livret A, livret d'épargne populaire (LEP) et livret de développement durable et solidaire (LDDS), il vous faudra impérativement les fermer si vous souhaitez pouvoir en ouvrir d'autres. La nouvelle banque interrogera le fichier national des comptes bancaires (Ficoba) dans le but de s'assurer que vous n'avez pas déjà, ailleurs en France, un livret d'épargne réglementé à votre nom. Le temps que ce fichier soit mis à jour, mieux vaut attendre une paire de semaines.

Quant à l'épargne logement et les comptes-titres, il est possible de les transférer, mais «*attention : il peut y avoir des frais, en particulier sur la Bourse*», signale Basile Duval. Dans le cadre du plan d'épargne en actions (PEA), ces derniers sont plafonnés à 15 € par ligne, dans la limite de 150 € au total. Enfin, les assurances-vie sont plus délicates à gérer, car non transférables d'un assureur à un autre. Si vous déteznez un contrat de votre banque, vous devrez donc probablement l'y conserver. ♦

PRÉPAREZ-VOUS AU FUTUR

LES NOUVEAUX SERVICES DIGITAUX VONT ENVAHIR L'ESPACE BANCAIRE. LES ENJEUX SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX AUSSI. LES BANQUES TRADITIONNELLES POURRAIENT EN TIRER PROFIT. ET VOUS ?

Dans un contexte marqué par des incertitudes économiques et géopolitiques, les défis sont nombreux pour les banques, déclare Solenne Lepage, directrice générale adjointe de la Fédération bancaire française (FBF). La cybersécurité et la transition énergétique sont les deux enjeux principaux. D'ailleurs, les établissements français veulent démontrer qu'ils accompagnent leurs clients dans leurs projets de façon responsable. Ainsi, les démarches de souscription d'un écoprêt à taux zéro pour mener des chantiers de rénovation énergétiques ont, en théorie, été allégées pour les ménages bénéficiant de MaPrimeRénov'. Cette simplification proposée par le secteur bancaire, en lien avec les autorités publiques, vise à encourager les travaux. Aujourd'hui, tous les projets "soutenables" motivés par la protection de l'environnement trouvent des financements. C'est important de le rappeler.» Si le discours se veut pragmatique, les banques vont bien au-delà, mues par une réglementation de plus en plus lourde en la matière... et par la volonté de soigner leur image. Toutes leurs offres intègrent, au moins dans leur communication, les enjeux environnementaux. La finance «responsable» est désormais omniprésente. Mais s'agit-il d'une vraie volonté ou d'un simple greenwashing? Malheureusement, la réalité s'avère fréquemment décevante.

Pour entrevoir ce que sera la banque de demain, il faut se plonger dans les études réalisées par les cabinets de conseil. Celle de Columbus Consulting, rendue publique au printemps dernier, est riche d'enseignements. On y lit notamment que la banque de détail traditionnelle est en train de regagner de l'attrait. Illustration: les clients ayant changé d'établissement en 2022 ne sont plus que 34% à avoir choisi une néobanque ou une banque en ligne, contre 39% en 2021. Ce recul est symptomatique du besoin des Français d'être conseillés. La fréquentation des agences serait également en légère augmentation. «Alors qu'ils vivent inflation et hausse des taux, les clients ont besoin d'être rassurés et davantage accompagnés, d'où le regain d'intérêt envers les enseignes traditionnelles et le retour aux agences», décrypte Guillaume Larmaraud, partner services financiers & assurances chez Columbus Consulting.

34 298

C'est le nombre d'agences bancaires en France en 2022 (hors bureaux de poste), soit 3,9% de moins qu'en 2021. Combien en 2030?

Source: Banque centrale européenne.

La banque du futur sera un mix physico-digital. Quid des solutions mises à disposition? Selon l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP), l'utilisation du chèque poursuit sa décrue, alors que les opérations sans contact s'envolent. Elles représentent désormais 6 règlements par carte sur 10 en proximité (chiffres au premier semestre 2022). «La croissance du sans-contact est également tirée par l'essor du paiement mobile, dont les flux ont progressé, en un an, de 131,5% en nombre, et de 135,7% en montant. Ainsi, le total des transactions sur téléphone, au premier semestre 2022, avoisine déjà celui observé sur l'ensemble de l'année 2021», indique l'OSMP. Pour autant, les retraits d'espèces par carte sont aussi en hausse (+10% environ), signe que les Français ne sont pas décidés à y renoncer complètement.

CROISSANCE DES NÉOBANQUES EN STAGNATION

Ces faits plaident en faveur des banques de réseaux au détriment des néobanques, dont la part de marché semble stagner. C'est du moins le bilan porté par Columbus Consulting, qui «constate une attrition (érosion) plus marquée chez les clients des banques digitales ainsi que chez les moins de 35 ans, au bénéfice des établissements traditionnels, qui ont retrouvé leur attrait depuis la fin de la crise sanitaire». Chez les acteurs mobiles, le marché



LES GAFAM, BIENTÔT BANQUIERS ?

Google, Apple, Facebook... Autant de noms qui ont fait frémir le secteur bancaire ces dernières années. Avec leur popularité, leur accès aux données clients et leur capacité à proposer des services innovants et intégrés, ces acteurs ont longtemps été vus comme des rivaux potentiels des banques traditionnelles. La réalité s'avère plus mesurée, et

le domaine le plus attaqué est celui des paiements. Apple Pay et Google Pay sont déjà bien intégrés dans le paysage. Les géants du Net peuvent-ils aller plus loin? Ils en ont l'ambition. Récemment, Apple a lancé aux États-Unis son service de paiement fractionné, Apple Pay Later. Avec sa division Apple Financing, la marque devient ainsi un acteur du crédit à la consommation.



paraît se scinder en deux: les grandes enseignes, à la notoriété croissante (Revolut, Lydia, Nickel...), et les autres, dont la visibilité se stabilise, ou régresse.

Les néobanques butent sur un écueil: la rentabilité. Afin d'y parvenir, «l'un des enjeux importants pour elles reste la nécessité d'acquérir et de conserver des clients actifs», remarquait un rapport de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution en 2020. C'est toujours le cas. Quand le contexte économique se complique, le financement des start-up coûte plus cher, et les opérateurs se retrouvent sous pression. Quelques-uns ont déjà jeté l'éponge ces derniers mois, à l'instar de Vybe, Vaultia et Aumax pour moi. Les autres doivent aménager leur offre pour améliorer leur modèle économique.

RÉVOLUTION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

La technologie est au cœur des enjeux. Pour réduire les coûts, mais aussi optimiser ce que les experts appellent le «parcours client» et «l'expérience client». Les consommateurs plébiscitent le conseiller, l'accès à l'agence et la mise à disposition de services en temps réel à distance. «Faire la différence sur l'expérience client nécessite d'être au meilleur niveau sur toutes ces composantes, avec de fortes marges de progrès sur le digital, encore jugé inférieur aux attentes», insiste le cabinet Bain & Company dans son étude parue en janvier. Afin de combler cette lacune, les banques parient sur l'intelligence artificielle. Elles mettent en place des chatbots (ou robots conversationnels). Connectés au système d'information des banques, ces outils peuvent

73 205

C'est le nombre de points d'accès aux espèces dans l'Hexagone, dont 46 249 distributeurs automatiques de billets, fin 2022, selon la Banque de France. Et en 2030, combien ?

19,3 %

C'est la part des paiements CB qui se font sans contact dans les points de vente physiques (source GIE CB - T2 2022). En 2030, combien ?

fournir des données personnalisées (par exemple, le solde d'un compte) et effectuer des opérations courantes comme un virement bancaire.

«La grande nouveauté, c'est l'IA générative, assure François Evrard, associé et expert en transformation digitale des activités de banque de détail chez Columbus Consulting. Elle a une capacité d'apprentissage à partir de contenus existants, permettant d'en générer de nouveaux. Cette technologie est encore en test au sein d'établissements bancaires français, européens et internationaux, mais nous observons déjà des cas d'usage prometteurs.» Si les possibilités sont nombreuses, la protection des données reste un défi de taille pour le développement de ces outils.

LA FINANCE DÉCENTRALISÉE EN EMBUSCADE

Bien que controversée, la finance décentralisée, ou DeFi, est un sujet auquel réfléchissent les grands groupes bancaires. Ce terme désigne des services de crypto-actifs basés sur des blockchains (technologie de stockage et de transmission d'informations, transparente, sécurisée, et fonctionnant sans organe central de contrôle). Autrement dit, des services financiers sans intermédiaires ni institutions traditionnelles. «La DeFi doit notamment permettre des paiements plus rapides grâce au règlement instantané, ou encore une simplification d'exécution en réduisant la dépendance aux intermédiaires et en automatisant les processus grâce à des contrats intelligents», juge le cabinet d'audit et de conseil Deloitte. Mais ce domaine mal réglementé demeure un far west où les banques avancent prudemment. ♦

Jeux Olympiques 2024

SERONT-ILS L'ELDORADO TANT ATTENDU ?

L'ÉTÉ PROCHAIN, LA FRANCE ACCUEILLERA LES JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES. COMME À CHAQUE FOIS, LA QUESTION SE POSE: BONNE AFFAIRE OU GOUFFRE FINANCIER? LA RÉPONSE EST FORCÉMENT NUANCÉE, CAR SI LES RETOMBÉES SONT RÉELLES, LES CONTRAINTES AUSSI.

PAR HUGO HOSEGOURD

Le budget des Jeux olympiques (JO) et paralympiques et son inévitable dépassement, c'est comme la blague de la date de fin de travaux sur les chantiers: c'est toujours «*a priori*», et on anticipe des retards... Les JO de Paris 2024 n'échappent pas à la règle. Annoncés à 6,8 milliards d'euros (Md€) au moment de la désignation de Paris comme ville hôte, en 2017, ils ont été réévalués à 8,78 Md€ en décembre 2022. Deux milliards d'euros en plus? Une broutille, en comparaison des plus de 6 Md€ de dépassement des Jeux de Londres 2012, dont la facture finale a été portée à 13 Md€. Faut-il pour autant s'en féliciter? Pas sûr. La part du financement public a elle aussi gonflé, passant de 1,5 à près de 1,9 Md€. Pire, ce ne sont là encore que des chiffres théoriques, et c'est l'un des gros problèmes. C'est bien simple, la Cour des comptes s'en arrache les cheveux, s'agaçant de n'être en mesure ni «*d'évaluer le coût global*» des JO 2024, «*ni leur impact final sur les finances publiques*». Or, quand c'est flou... c'est qu'il y a un loup. Et il a été débusqué: les montants des transports et de la sécurité publique (car il faudra bien mobiliser les forces de l'ordre pour encadrer l'événement) n'avaient pas été inclus au budget. Après «*prise en compte des dépenses fiscales*» (cadeaux fiscaux, exonérations et autres, alloués à quelques grands partenaires) mais aussi «*des frais de sécurité, sanitaires et de transports*», Pierre Moscovici, président de la Cour des comptes, évaluait à environ 3 Md€ le coût public total des Jeux devant les sénateurs, en janvier dernier. De quoi passer à une autre échelle!

Quelques mois plus tard, cette même Cour faisait part de ses «*fortes incertitudes*» quant à l'équilibre entre les dépenses prévues et les recettes anticipées. Voilà qui ne rassure pas. Car si le coût pour le contribuable est un enjeu, celui des retombées économiques en est un autre. Pour en juger, chacun est contraint de faire avec des modèles de calculs, certes scientifiques, inattaquables sur la méthode mais, par définition, limités par les multiples aléas. Il n'y a qu'à se souvenir des Jeux de Tokyo, en pleine pandémie de Covid...

DES RETOMBÉES ESTIMÉES DU SIMPLE AU DOUBLE

Concernant Paris 2024, et d'après les différents scénarios étudiés, le Centre de droit et d'économie du sport (CDES) note que les JO rapporteraient entre 5,3 et 10,7 Md€ – ce dernier chiffre étant «*à privilégier*». Sur cette somme, une partie bénéficierait au secteur du tourisme (3,5 Md€), une autre à l'organisation (5,4 Md€), dont commerces, cafés, bars, restaurants, etc., et une autre encore à la construction (1,8 Md€). Par ailleurs, «*plus de la moitié de l'impact économique (52 à 61%) devrait se focaliser sur la seule année 2024*», indiquent les experts du CDES. Ce qui signifie, en clair, que si effets positifs il y a, ils seront concentrés sur un laps de temps très court. L'Office de tourisme de Paris, pour sa part, ne cesse de revoir sa copie: les dépenses des touristes (hors billetteries), évaluées à 3,2 Md€ en juin 2022, sont tombées à 2,6 Md€ dans la note de synthèse qu'elle a publiée en février 2023. Pourquoi? Comment? Mystère. Le nombre de visiteurs cumulés pendant les Jeux ↗



Les Jeux OLYMPIQUES auront lieu du 24 juillet (premiers matches de football) au 11 août 2024, et la cérémonie d'ouverture se déroulera le 26 juillet.

Les Jeux PARALYMPIQUES se tiendront du 28 août au 4 septembre 2024.

La cérémonie d'ouverture, avec le défilé des athlètes sur la Seine, sera en partie accessible à tous depuis les quais.

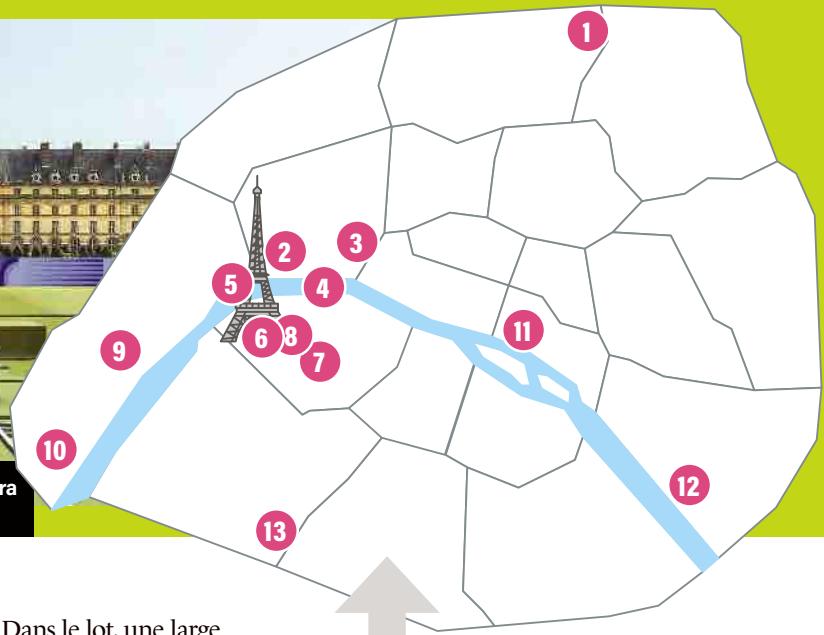
- > **BUDGET: 8,78 Md€**
- > **ARGENT PUBLIC: ENTRE 1,9 ET 3 Md€**
- > **RETOMBÉES NETTES: ENTRE 5,3 ET 10,7 Md€**
- > **EMPLOIS GÉNÉRÉS ESTIMÉS: 150 000**
- > **VISITEURS ATTENDUS À PARIS ET EN ÎLE-DE-FRANCE: 15,9 millions**

Sources : Paris 2024, Cour des comptes, CDES, Office de tourisme de Paris.



Le centre aquatique olympique de Saint-Denis (93) est le seul équipement sportif des JO 2024 construit de façon pérenne.

LES CARTES DES SITES DE COMPÉTITIONS



→ a, lui, été estimé à 15,9 millions. Dans le lot, une large part de Français (90%), et seulement 1,5 million d'étrangers. Soit «une segmentation comparable à celle d'un été normal, compte tenu du caractère déjà éminemment touristique de Paris», reconnaît l'Office. Mettre en regard les 15,9 millions de visiteurs prévus avec les 12,6 millions de Français et d'étrangers qui, selon la mairie de Paris, ont arpenté la capitale et l'Île-de-France durant l'été 2022 est tentant. Mais cela ne serait pas pertinent: les touristes d'il y a deux ans sont venus visiter le Louvre et le château de Versailles; ils étaient là pour profiter des charmes de la Ville lumière. Que feront ceux de 2024, déjà bien «rincés» par l'achat des billets pour assister aux épreuves? Les cafés, les restaurants, les salles de spectacles, les musées ne risquent-ils pas d'être moins fréquentés? La vérité, c'est que personne n'en sait rien. Tout juste peut-on se fier au bilan de Londres 2012, dernière ville européenne hôte des Jeux avant Paris. Mais sans conviction, tant les périmètres sont difficilement comparables. À l'époque, hormis les sites des compétitions, la capitale anglaise avait été déserte. Le British Museum avait perdu un visiteur sur quatre, la National Gallery, deux sur cinq, et le zoo de la ville, jusqu'à 40% de son public, recensait un article de BFM. De son côté, Didier Arino, directeur général du cabinet de conseil Protourisme, rappelle que quelles que soient les prévisions, les nombreux touristes qui éviteront Paris à cause de l'évènement (lire 2 questions à... p. 35) doivent en être soustraits.

HÔTELIER ET LOUEURS À LA FÊTE

Les seuls dont les experts sont à peu près sûrs qu'ils recueilleront des bénéfices des Jeux sont les hôteliers et les particuliers, qui loueront chambres et logement

DANS PARIS

- 1 Arena Porte de la Chapelle
- 2 Grand Palais
- 3 La Concorde
- 4 Pont Alexandre-III
- 5 Trocadéro
- 6 Stade Tour Eiffel
- 7 Invalides
- 8 Arena Champ-de-Mars
- 9 Stade Roland-Garros
- 10 Parc des Princes
- 11 Hôtel de Ville
- 12 Arena Bercy
- 13 Arena Paris Sud

sur les différentes plateformes. «Nous tablons sur 1,9 à 2,6 millions de touristes en hébergements marchands, contre 1,6 million sur une période comparable», pointe l'Office du tourisme de Paris. Les hôtels se frottent déjà les mains. «Notre taux de réservation au moment des JO est supérieur à 50%, ce qui est extraordinaire un an à l'avance. Et ce d'autant que nous avons triplé nos prix et pris les mesures les plus strictes, avec des réservations ni modifiables ni remboursables», explique Quentin D., manager d'un 3-étoiles dans le quartier Saint-Georges, à Paris. Chez Airbnb, on se réjouit aussi. Selon une étude menée par le cabinet Deloitte, «plus de 500 000 visiteurs devraient séjourner sur Airbnb pendant toute la durée des Jeux, soit

«Pour la période des JO, on a triplé le prix de nos chambres»

environ le double du nombre global de voyageurs accueillis en région parisienne pendant la même période en 2022». La nuitée devant passer de 119 € en moyenne à 221 €, Deloitte anticipe une hausse moyenne de 85% des revenus des hôtes, soit environ 2 000 € supplémentaires. On comprend mieux pourquoi, selon un sondage Ifop, 20% des Franciliens envisagent de se lancer sur ces plateformes de location entre particuliers...



EN ÎLE-DE-FRANCE

- 1 Stade Yves-du-Manoir
Colombes 2 Paris La Défense
Arena 3 Stade de France 4 Centre aquatique olympique
Saint-Denis 5 Site d'escalade Le Bourget 6 Arena Paris
Nord Villepinte 7 Stade nautique Vaires-sur-Marne
8 Château de Versailles 9 Colline d'Élancourt 10 Stade
BMX Saint-Quentin-en-Yvelines 11 Vélodrome national Saint-
Quentin-en-Yvelines 12 Golf Saint-Quentin-en-Yvelines

Vous faites partie de ceux que cela tente? Réfléchissez bien, car on ne s'improvise pas hôte. Il va falloir que votre annonce soit bien rédigée, que vos photos donnent envie, et surtout que vous appreniez les petites ficelles permettant de dompter l'algorithme de présentation des résultats sur les sites de location, afin d'être placé en haut de liste. Il y a une prime à la popularité des annonces donc, in fine, à leur antériorité, au nombre d'avis laissés, etc. «*Je confirme qu'il convient d'être agile pour suivre les évolutions de l'algorithme. Cela étant, les caractéristiques du lieu sont primordiales et, toujours, la particularité fait loi pour émerger*», explique Gérard, hôte depuis des années et propriétaire d'un studio de 27 m² à Charonne (Paris 11^e), «*agencé dans un esprit loft*». Il scrute les prix pratiqués par les hôtels à proximité pour se placer ensuite au bon tarif. En la matière, il n'y a pas de règle: avec un bien à louer exceptionnel, un simple décrochage de 10 à 20% peut suffire. «*Si les Jeux doivent être un succès, que ce soit pour tout le monde*», avance Gérard, qui ira jusqu'à louer sa résidence principale.

Rappelons qu'avant de se lancer, il convient de toujours jeter un œil au règlement de copropriété, qui peut interdire la location de courte durée. Il faut aussi se prémunir contre le vol et la casse à l'aide d'assurances. En outre, si tout votre espace est concerné, vous devrez partir et trouver refuge ailleurs, pas si simple... Enfin, sachez que sous-louer son logement ↗



2 QUESTIONS À... DIDIER ARINO

Directeur général de Protourisme *

« Nous serons à somme quasi nulle »

Q.C Quelles retombées attendre des Jeux?

Didier Arino Je me méfie des effets d'annonce. À chaque fois, c'est pareil. On explique combien de touristes viendront et ce qu'ils vont dépenser, mais on oublie de soustraire ceux qui, effrayés par l'événement, iront ailleurs. On appelle cela l'effet d'éviction, et c'est une réalité. Les prix sont très élevés pendant les périodes olympiques, le touriste habituel n'a donc aucun intérêt à venir. À Rio, en 2016, cela avait été très net. Et c'est un risque d'autant plus fort si vous êtes une destination touristique de premier plan, ordinairement très fréquentée, comme Paris. C'est donc pourquoi je fais le pari qu'à ce petit jeu-là, nous serons à somme quasi nulle.

Q.C Ne peut-on pas imaginer un effet positif?

D.A. Si les JO se passent bien, oui. Par contre, si pour une raison ou pour une autre, il y a le moindre problème, des grèves ou autre, ce sera tout l'inverse. Globalement, notre image n'est pas mauvaise. La France et Paris sont des destinations qui font rêver. Mais les retombées seront plus fortes si l'on arrive à aller au-delà de la tour Eiffel et des grands classiques parisiens, à montrer d'autres facettes de notre territoire, une France accueillante, souriante... Alors oui, il peut y avoir un effet post-Jeux. En ce sens, Marseille, qui pâtit d'une image plus difficile, peut tirer son épingle du jeu grâce au site, extraordinaire, des épreuves de voile.

* Cabinet de conseil spécialisé en tourisme et loisirs.



Les meilleurs surfeurs mondiaux s'affronteront sur les vagues de Tahiti Teahupo'o, en Polynésie française.



C'est au Vélodrome national, dans les Yvelines, qu'auront lieu les courses de cyclisme.

en tant que locataire est légal, mais strictement encadré. Obtenir l'autorisation écrite du propriétaire est indispensable, et le prix sera plafonné au montant du loyer: pas moyen de faire le moindre bénéfice.

NUISANCES ET TRANSFORMATIONS

Si certains ont le sourire, d'autres grincent plutôt des dents. «*C'est déjà la plaie pour circuler dans Paris, il y a des travaux partout et les lignes de transport sont bondées, même en dehors des heures de pointe. Je n'ose imaginer ce que ce sera pendant les Jeux! Même à pied, on ne pourra plus traverser la ville tranquillement... Sans parler des prix, qui vont forcément augmenter dans les bars, les cafés et les restaurants*», redoute un Parisien, qui se promet de fuir la capitale l'été prochain. Les élus locaux sont bien conscients du problème. «*Il y a, et il y aura, des contraintes, des travaux, des déplacements difficiles. C'est inévitable, mais cela ne doit pas nuire à la réussite de cette grande fête*», appuie Pierre Rabidan, adjoint à la maire de Paris, Anne Hidalgo, en charge du sport, des Jeux olympiques et paralympiques et de la Seine (lire aussi l'encadré p. 37). En dépit des polémiques sur les prix des billets, nous veillons à faire de ces JO un évènement populaire. Ce sera vrai avec la cérémonie d'ouverture, le long des quais de Seine, accessible en partie à tous, et avec le marathon, le cyclisme, le triathlon, etc., gratuits depuis le bord de la route. La ville sera entièrement aux couleurs des Jeux, et nous installerons un site de célébration dans chaque arrondissement.»

L'adjoint insiste aussi sur le fait que l'organisation des JO permet l'accélération de la transformation de la ville, pour la préparer aux enjeux de demain. Une simple posture? Pas vraiment. «*Nous travaillons à un héritage utile. Côté équipements, 95% sont existants, le reste sera temporaire. Les infrastructures nouvellement construites, peu nombreuses, répondent toutes à un besoin territorial clairement identifié*», assure Pierre Rabidan. C'est ainsi que l'Arena de 8 000 places qui va voir le

jour porte de la Chapelle, à Paris, s'accompagne d'une réorganisation profonde du quartier, avec plus de 3 000 nouveaux logements et 8,5 hectares d'espaces verts, 9 équipements sportifs (dont 2 gymnases), 5 crèches et écoles, 1 conservatoire, etc. «*Nous avons identifié depuis longtemps la nécessité d'une jauge de 8 000 places pour compléter l'offre existante. La perspective des Jeux nous a permis d'accélérer le projet. Le positionner porte de la Chapelle nous est apparu évident, afin de revivifier un quartier qui a accumulé beaucoup de difficultés, avance l'élu. C'est aussi l'occasion de transformer l'entrée de Paris par le Nord, en établissant une connexion forte avec le département de la Seine-Saint-Denis.*»

De nombreux Parisiens se promettent de fuir la capitale l'été prochain

Une philosophie similaire prévaut justement dans ce département, placé au cœur des enjeux de Paris 2024. Le Village des Athlètes, construit pour recevoir les 15 000 compétiteurs et réparti sur trois communes – Saint-Denis, Saint-Ouen-sur-Seine et l'Île-Saint-Denis –, accueillera ensuite 2 500 logements, commerces et services «*pensés pour la ville de demain*»: soit bas carbone, bien isolés, avec beaucoup d'espaces verts et utilisant des énergies renouvelables afin d'anticiper l'inévitable réchauffement climatique à venir.

QUELS BÉNÉFICES POUR LES VILLES HÔTES ?

Mêmes ambitions à Châteauroux (36), qui accueillera les épreuves de tir et de para-tir. On s'enorgueilit déjà, dans la commune, de voir décerner la toute première médaille d'or, le 27 juillet prochain. «*Le*



LA PAROLE À...
PIERRE RABADAN

Adjoint à la maire de Paris*

« Une Seine rendue à la baignade dès 2025 »

Notre vision, c'est 2050, pas seulement 2024. Tout ce qui est fait en préparation des Jeux l'est avec l'idée que ce soit utile aux Parisiens et adapté au changement climatique. Les JO sont une formidable opportunité d'accélération des transformations et de la transition écologique. Nous parvenons à condenser les travaux sur un temps beaucoup

plus court que ce qu'il aurait pu être ! Si c'est source, parfois, de désagréments, c'est aussi un laboratoire d'innovation et de ruptures majeures. Finalement, ce sera plus de végétalisations, moins de voitures, des quartiers entiers revitalisés et, pour s'en tenir là, une Seine réappropriée, rendue à la baignade dès 2025. Sur ce dernier point, les Jeux nous auront fait gagner 10 à 15 ans.

*En charge du sport, des Jeux olympiques et paralympiques et de la Seine.

monde entier aura les yeux tournés vers Châteauroux», se réjouit le maire, Gil Avérous. Évidemment, cette perspective ne lui fait pas perdre la tête; sa ville ne deviendra pas, demain, une cité ultra-touristique par cette seule grâce. Néanmoins, Châteauroux a des atouts à faire valoir, il en est certain: «Nous allons démontrer notre savoir-faire en matière d'accueil à proximité de Paris, assure l'édile. Nous lorgnons les congrès d'entreprises et l'organisation de grands événements sportifs. Pour cela, nous procéderons, par exemple, à la réhabilitation de la chapelle Saint-Denis, sur le site d'un ancien couvent à l'abandon depuis longtemps. Nous y installons 25 apparts-hôtels, pour une capacité de 77 couchages, ce qui viendra combler un manque dans la commune.» Et de préciser: «La perspective des JO nous a permis d'être prioritaires quant à l'obtention de certains fonds, si bien que, sur un budget de 8 millions d'euros, les subventions se montent à 48% de l'opération. Les habitants sont très attentifs à ce qu'il n'y ait aucun gaspillage de l'argent public, et je vous assure que l'on ne s'endette pas pour financer les Jeux.» La taxe de séjour avait rapporté 240 000 € à Châteauroux en 2022. Hasard ou coïncidence, elle augmentera de 10% au 1^{er} janvier 2024... Une manière de faire de l'attractivité forcément générée par les Jeux un atout sonnant et trébuchant pour la ville, et des retombées au moins indirectes pour ses habitants.

Marseille, en accueillant des matchs de football et, surtout, les épreuves de voile, espère aussi être à la fête. «Il y a clairement des cartes à jouer pour cette ville: l'accueil des équipes, des touristes, tout cela générera des retombées positives. Et il faut, c'est le but, que cela profite avant tout aux entreprises locales», explique Thierry Rey, conseiller spécial en charge de la mobilisation des territoires pour Paris 2024. «Toute la vie sur place, celle des athlètes, celle des spectateurs, ce sera autant de transports à organiser vers la Marina, de personnes à loger, à nourrir et à divertir. C'est même déjà

le cas, car les équipes viennent se familiariser avec le site. C'est toute une innervation pour l'économie de nos territoires qui se met en place, et dont les effets ne se feront pas uniquement sentir pendant les seuls 15 jours que dureront les épreuves», assure Didier Réault, vice-président de la Métropole Aix-Marseille.

LES OPPOSANTS DÉNONCENT LE GASPILLAGE

Tout cela pose la question de l'emploi. «Partout en France, 150 000 personnes vont travailler sur cet événement planétaire, dont 78 300 dans l'organisation, 60 000 dans le tourisme et 11 700 dans la construction», précise Gilles Verdure, manager Attractivité économique, sociale et territoriale pour Paris 2024. Alors, certes, c'est bon à prendre, mais après ? Une fois les bâtiments construits et l'événement passé, que deviendront ces employés ? Le soufflé ne risque-t-il pas de retomber ? C'est ce que craignent nombre d'opposants aux Jeux, qui balaiennent les arguments «sociaux» (la création d'activité, la consommation accrue...) comme ceux ayant trait aux investissements dits «structurants» (les constructions donnant de la plue-value, les réhabilitations...). À leurs yeux, c'est de l'argent gaspillé, ne bénéficiant qu'à une petite strate de la population et venant au contraire nuire à tous les autres. Pire: cela va accélérer, selon eux, la gentrification des quartiers, en repoussant toujours plus loin les classes populaires, quand la France aurait pu allouer les fonds consacrés aux Jeux à davantage de mixité sociale et à l'éducation, par exemple. ♦

Travaux de copropriété

LE PLAN PLURIANNUEL CHANGE LA DONNE

CONTRAINdre LES COPROPRIÉTÉS À RÉALISER LES TRAVAUX D'ENTRETIEN DES BÂTIS ET D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE, TEL EST L'OBJECTIF DES POUVOIRS PUBLICS. PREMIÈRE ÉTAPE, CONSTRUIRE UN PLAN PLURIANNUEL DE TRAVAUX (PPT). MAIS COMMENT S'Y PRENDRE ?

PAR **NATHALIE COULAUD** ILLUSTRATIONS **VINCENT RIF**

La pression monte dans les copropriétés ! Isoler l'immeuble, refaire l'étanchéité de la toiture ou encore ravalier la façade pourrait devenir obligatoire. Jusqu'ici, bien que nécessaires, ces travaux ne sont pas toujours réalisés, que ce soit par manque de moyens ou par défaut d'intérêt. Pourtant, en France, le parc en copropriété est relativement ancien : selon l'Insee, les deux tiers ont été construits avant 1970, et la moitié avant 1914 ; y rénover appartements et parties communes va donc s'avérer de plus en plus indispensable. Pour l'Agence nationale d'amélioration de l'habitat (Anah), chargée de tenir le registre des copropriétés, le problème le plus aigu concerne les immeubles édifiés entre la Seconde Guerre mondiale et le choc pétrolier de 1973. «*Ils sont à la jonction d'un cycle technique qui entraîne des réinvestissements importants, et d'un autre visant l'amélioration de la performance énergétique*», indique l'Anah. De 12 000 à 20 000 € par logement seraient ainsi à prévoir dans ces bâtiments. En outre, sur les 9,7 millions de biens en copropriété, environ 15 % sont classés F ou G, soit les plus basses

notes du diagnostic de performance énergétique (DPE, lire aussi p. 41), document annexé à tout contrat de location. Ce qui en fait plus d'un million à rénover d'ici 2025, sous peine d'être retirés de ce marché !

UN OUTIL PRATIQUE ET OBLIGATOIRE

Lutter contre le vieillissement et les déperditions énergétiques est incontournable pour les copropriétés. Mais comment y parvenir ? Souvent, «*ce qui leur manque, c'est la vision de moyen terme. Les réparations sont faites dans l'urgence, et le point sur les gros travaux à réaliser, puis sur leur planification, reste difficile*», témoigne Francis Bourriaud, fondateur de l'agence ADB Conseils, spécialisée dans l'assistance aux syndics bénévoles, conseils syndicaux et copropriétaires. Alors que les bailleurs sociaux sont dotés de services chargés de l'entretien et de la gestion des bâtiments, les copropriétés, elles, ne disposent pas de ce type de structures. Les syndics qui les administrent sont des gestionnaires généralistes, qui n'ont souvent ni le temps ni les compétences pour assumer cette tâche. Les copropriétaires, eux-mêmes d'origines très diverses, n'ont pas les connaissances nécessaires.

Pour les aider, la loi 2021-1104 du 22 août 2021, dite Climat et Résilience, a mis en place un outil : le plan pluriannuel de travaux (PPT), désormais inscrit dans l'article 14-2 de la loi du 10 juillet 1965 régissant les copropriétés. Il s'agit d'un document élaboré par un professionnel mandaté par les copropriétaires, qui liste les travaux à engager pour assurer le bon état de l'immeuble sur la décennie à venir. Tous ceux

Faire le point sur les gros chantiers à réaliser comme sur leur planification reste difficile



UN CALENDRIER PRÉCIS

La mise en place d'un projet de PPT est une obligation :

→ **Depuis le 1^{er} janvier 2023** pour une copropriété de plus de 200 lots, notamment si elle comprend des logements, des commerces et des bureaux;

→ **À partir du 1^{er} janvier 2024** pour une copropriété comprenant de 51 à 200 lots;

→ **À partir du 1^{er} janvier 2025** pour une copropriété jusqu'à 50 lots.

- ❷ construits depuis plus de 15 ans, à destination partielle ou totale d'habitation, doivent être pourvus d'un PTT, qui sera réactualisé tous les 10 ans (les copropriétés de commerces ou de bureaux, quant à elles, n'ont pas ce type d'obligation).

CONTENU ET ADOPTION DU PPT

Outre la liste des travaux nécessaires à la préservation de la santé et de la sécurité des occupants et à la sauvegarde du bâtiment, le plan doit donner une estimation de sa performance énergétique et une autre du niveau de ses émissions de gaz à effet de serre atteignable après travaux. Il comprend donc, en principe, un volet sur les chantiers à mener en matière d'économies d'énergie. Le PPT est tenu de hiérarchiser tous les aménagements envisagés, de donner une idée sommaire de leur coût et de proposer un échéancier sur 10 ans. «*Mais si chaque copropriété doit réaliser un bilan de ce qu'il y a à faire, elle peut décider de ses priorités et privilégier certaines choses par rapport à d'autres*», explique Dimitri Copin, chargé d'affaires dans l'habitat

collectif chez Hellio, entreprise accompagnant les particuliers dans leurs projets d'isolation. Toutefois, si la réfection d'une cage d'escalier pourra être jugée non prioritaire, il sera sans doute difficile de ne pas intégrer une toiture qui fuit dans la liste des travaux.

Comme toutes les grandes décisions concernant un immeuble, un PPT est obligatoirement voté par la copropriété. Pour cela, le syndic commence par inscrire à l'ordre du jour de l'assemblée générale (AG) des copropriétaires les modalités d'élaboration du projet de plan pluriannuel de travaux – c'est-à-dire le devis du professionnel (un bureau d'études, un architecte...) qui l'élaborera. Le choix ne sera validé qu'à la majorité des voix des copropriétaires présents, représentés ou ayant voté par correspondance (art. 24 de la loi du 10 juillet 1965). Une fois le plan finalisé par le professionnel, le syndic le présente à la première AG qui suit; et s'il fait apparaître des travaux à mener dans les 10 ans, son adoption (entièrre ou partielle) doit être mise à l'ordre du jour. Elle nécessitera la majorité des voix de tous les copropriétaires (art. 25 de la loi précitée).

LES OBLIGATIONS ONT DES LIMITES

«*Au moment de voter, rien n'empêche la copropriété de refuser systématiquement les travaux, et finalement de n'en réaliser aucun*», prévient Francis Bourriaud. Une situation pouvant occasionner des difficultés en cas de vente d'un de ses logements. En effet, «*l'article L. 721-2 du Code de la construction et de l'habitation prévoit désormais que le PPT figure dans les documents devant être annexés à la promesse de vente ou, à défaut, à l'acte authentique de vente*», rappelle-t-on chez FLV Notaires, situé à Colomiers (Haute-Garonne). Sans la transmission de ce document, la vente ne sera peut-être pas bloquée, mais l'opération s'en trouvera fragilisée, c'est-à-dire que des recours pourront s'exercer plus facilement contre le vendeur par l'acquéreur. Ce dernier sera également tenté de négocier une baisse de prix, en arguant que sans PPT il ne peut pas savoir à quels types de frais il devra faire face à l'avenir.

DES CONTRÔLES... INSUFFISANTS

Pour éviter que les copropriétés n'échappent à leurs devoirs, le législateur a mis en place des éléments de contrôle. Premièrement, si l'AG n'a pas adopté tout ou partie du PPT, ou si la mise en œuvre de l'échéancier est incertaine, le syndic doit inscrire ces questions à l'ordre du jour de chaque assemblée générale appelée à approuver les comptes. Deuxièmement, les pouvoirs publics ont un droit de regard sur le document rédigé par la copropriété. Ainsi, un maire, un préfet



ou un président d'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) a la faculté de demander au syndic, à tout moment, de lui transmettre le PPT adopté, afin de vérifier que les travaux programmés permettent bien de garantir la sauvegarde de l'immeuble et la sécurité de ses occupants. Si le plan n'est pas donné dans un délai d'un mois à partir de la notification de la demande, les pouvoirs publics ont la possibilité d'élaborer ou d'actualiser d'office le projet, à la place et aux frais du syndicat des copropriétaires. Même chose si le plan ne prescrit pas les travaux nécessaires à la préservation de la sécurité des occupants de l'immeuble. Toutefois, même quand les pouvoirs publics ont repris le PPT en main, l'AG de copropriétaires doit se prononcer sur son adoption pleine ou en partie. Or, elle n'a pas d'obligation à voter pour... et peut donc continuer à refuser les travaux. En outre, dans la pratique, seuls les immeubles les plus dégradés sont concernés par l'intervention des collectivités – matériellement, ces dernières ne sont pas en mesure de tous les surveiller.

LE SYNDIC DOIT PROVISIONNER DES FONDS

L'un des buts du plan prévisionnel de travaux (PPT) est de planifier ces derniers, afin d'étaler les coûts et de les rendre plus supportables pour les copropriétaires. Une fois le projet adopté, le fonds travaux à mettre en place ne peut être inférieur à 2,5 % de son prix. Par contre, s'il n'y a pas de PPT, ce fonds représentera 5 % du budget prévisionnel – or ce dernier

porte sur les dépenses d'une seule année, il s'avère donc généralement inférieur au montant des gros chantiers sur 10 ans. Dès lors, le risque que le PPT ne soit pas voté et que rien ne soit réalisé est grand. Convaincre les copropriétaires de l'importance des travaux puis tout faire pour qu'ils s'approprient la démarche est donc un prérequis indispensable.

ÉLABORER UN PLAN, MODE D'EMPLOI

DES DÉMARCHES SONT À PRÉVOIR DANS LE CADRE DES OBLIGATIONS DE TRAVAUX, NOTAMMENT DES ANALYSES DU BÂTI ET DES ÉQUIPEMENTS DE L'IMMEUBLE. ON FAIT LE POINT.

Pour rédiger le plan pluriannuel de travaux (PPT), le professionnel mandaté par la copropriété peut partir d'un diagnostic de performance énergétique (DPE) collectif. Le public connaît déjà ce document, nécessaire pour tous les biens en cas de vente ou de location, et que l'on peut aussi faire faire pour un immeuble entier – d'où le nom de «DPE collectif». Ce dernier n'est pas nouveau: il a été rendu obligatoire par la loi dite Grenelle 2, en 2010. Cependant, peu d'immeubles se sont réellement lancés dans la démarche.

En 2021, la loi Climat et Résilience a remis ce diagnostic au goût du jour et créé de nouvelles obligations: il faudra le faire dans les copropriétés de plus de 200 lots en janvier 2024, dans les immeubles comprenant entre 50 et 200 lots dès janvier 2025, et dans les copropriétés de moins de 50 lots à partir de janvier 2026. «*Le problème, c'est que le PPT est obligatoire avant le DPE collectif, or on a besoin de ce deuxième document pour réaliser le premier!* Il faudrait

d'ajuster réglementaire pour faire coïncider les deux», suggère Stanko Trifunovic, architecte DPLG et directeur technique de l'Association des responsables de copropriété (ARC).

PLAN PLURIANNUEL OU DIAGNOSTIC ÉNERGÉTIQUE : SUR LEQUEL MISER ?

Penchons-nous sur les atouts du DPE collectif: il se compose d'une description de l'état initial de la copropriété, avec les caractéristiques du bâtiment ainsi que de ses systèmes de chauffage et de production d'eau chaude. Il comprend également une indication de ses consommations énergétiques, notée de A (meilleure note, pour les immeubles économies) à G (note la plus basse, attribuée aux passoires thermiques), ainsi que des recommandations de travaux. Son avantage? Il est substituable au DPE du seul logement, obligatoire pour vendre ou louer un bien – c'est d'ailleurs un argument que l'on donne aux copropriétaires pour qu'ils se lancent. Si la copropriété le souhaite,

- elle peut demander à s'arrêter au diagnostic collectif, et que le professionnel rédige le PPT à partir de ce dernier. Il faudra simplement, dans ce cas, faire appel à un diagnostiqueur compétent.

Mais il est également possible d'aller plus loin, et de solliciter un diagnostic technique global (DTG). Celui-ci examine tous les travaux nécessaires dans l'immeuble, pas seulement ceux contre les déperditions d'énergie. Il comporte l'analyse de l'état apparent des parties communes et des équipements communs (ascenseur, chaudière, etc.), l'état technique du bâtiment au regard des obligations légales et réglementaires au titre de la construction, et les pistes d'amélioration possibles de la gestion technique et patrimoniale. Bref, il s'agit d'un document sérieux, qui doit être présenté à la première assemblée générale des copropriétaires suivant sa réalisation.

Pour s'en faire une idée plus précise, il faut visiter le site de l'Agence parisienne du climat (Apc-paris.com), qui fournit un référentiel précis sur ce que contient

Si le diagnostic technique est bien fait, il pourra être utilisé pour rédiger le PPT

un DTG (c'est aussi utile pour vérifier qu'il est correctement mené). Les copropriétaires ayant du temps à y consacrer ont également la possibilité de mener un auto-diagnostic sur certaines parties, d'analyser le règlement de copropriété en lien avec des postes qui pourront être affectés par la rénovation du bâtiment puis de lister les obligations réglementaires liées au bâti et aux équipements. Enfin, ils peuvent récupérer les plans de l'immeuble (qui ne sont pas toujours faciles à obtenir) et examiner les fondations, les caractéristiques constructives et thermiques, l'état d'entretien général, le potentiel de surélévation, la toiture, le sous-sol, les systèmes de ventilation, le mode de chauffage, les réseaux d'eau... Si le DTG est fait sérieusement, le professionnel mandaté pour rédiger le PPT pourra s'en servir dans la foulée.

Le seul moyen d'échapper au plan pluriannuel de travaux est d'obtenir un diagnostic technique global qui ne fasse apparaître aucun besoin au cours des 10 années qui suivent son élaboration. Autrement dit, seuls les bâtiments neufs sont exemptés ! À noter: on a beaucoup parlé dans les copropriétés de l'audit énergétique, qui va plus loin qu'un DPE. Un temps envisagé pour les immeubles collectifs, il a finalement été limité aux maisons individuelles portant la lettre F ou G.

OÙ S'ADRESSER POUR TROUVER UN SPÉCIALISTE ?

Les copropriétés ne savent généralement pas à qui s'adresser pour un DPE collectif ou un DTG. «*Il va falloir éviter les margoulin, attirés par l'effet d'aubaine lié à l'obligation de réaliser des diagnostics*», alerte l'ARC. La loi Climat et Résilience prévoit que l'élaboration du PPT soit confiée à un professionnel justifiant de compétences et de garanties. Il peut s'agir d'un bureau d'études, d'un thermicien ou d'un diagnostiqueur immobilier. Quel qu'il soit, il attestera sur l'honneur de son impartialité et de son indépendance à l'égard du syndic, des fournisseurs d'énergie et des entreprises intervenant sur l'immeuble – impossible donc de mandater une filiale du syndic ou un prestataire de l'immeuble. Le professionnel doit en outre justifier d'une assurance de responsabilité civile professionnelle.

Pour être certain de ne pas se tromper, le mieux est de contacter la plateforme France Rénov', qui liste les spécialistes agréés. Sans être infaillible, ce site permet de bénéficier d'un premier filtre. Les copropriétaires, le conseil



syndical notamment, ont également leur rôle à jouer. De fait, ils peuvent faciliter l'accès aux données et les enquêtes «occupants», organiser les visites et transmettre les attentes des autres copropriétaires. Si le syndic est l'interlocuteur des professionnels qui effectuent diagnostic et/ou plan, il est important que les conseillers syndicaux, ou tout au moins le président du conseil syndical, soient toujours associés aux échanges.

COMBIEN ÇA COÛTE ?

L'un des freins à la mise en place de ces outils est leur prix. En effet, il faut compter entre 3 000 et 5 000 € le DPE ou PPT, en fonction de la taille de l'immeuble. Quant au DTG, son coût se situe plutôt entre 8 000 et 15 000 €... Le tarif dépend aussi de l'interlocuteur

auquel l'immeuble fait appel. Diagnostiqueur de France estime que pour une copropriété de 42 logements, un DTG revient à 11 340 € en recourant à un bureau d'étude thermique et fluide, à 6 480 € en passant par un bureau de contrôle spécialisé dans les normes de construction, et à 4 800 € avec un cabinet d'architecte associé à un bureau d'étude thermique. En principe, celui qui fait le DPE collectif ou le DTG rédige aussi le PPT. Au final, quel que soit le professionnel consulté, les tarifs des diagnostics sont élevés. Des aides existent pour les financer – leurs montants peuvent être importants (jusqu'à 5 000 € à Paris, par exemple), mais ils varient fortement selon les endroits. Pour savoir auxquelles vous pouvez prétendre, rendez-vous sur la plateforme France-renov.gouv.fr. ♦



3 QUESTIONS À...

PIERRE-ÉDOUARD LAGRAULET

Avocat en immobilier



« Tentez de convaincre les copropriétaires récalcitrants »

QC Le PPT est-il vraiment utile ?

Pierre-Édouard Lagraulet C'est

une nécessité car sans travaux, les immeubles se dégradent. Les copropriétaires confondent parfois la pérennité du droit de propriété et la pérennité de l'immeuble. Si le premier ne peut pas disparaître, ce n'est pas le cas du second, qui vieillit et doit être entretenu pour durer. Dans les copropriétés, on rencontre deux types de profils qui refusent les PPT : ceux qui se sont endettés au maximum et ne peuvent pas payer plus, et ceux, parfois aisés, qui refusent de dépenser un centime pour l'immeuble – par exemple, des personnes âgées qui se disent un peu "après moi le déluge"... À la demande de tous les acteurs de l'immobilier, le premier profil de copropriétaires devrait petit à petit disparaître, car les banques sont devenues très regardantes sur les travaux à réaliser dans les immeubles

et en intègrent le coût dans la somme prêtée. Quant aux autres, il faut tenter de les convaincre, en parlant de la valeur de leur bien. Rappelons que l'État prévoit un retrait de la location pour des logements énergivores, dès le 1^{er} janvier 2025 pour la classe G du DPE, au 1^{er} janvier 2028 pour la classe F et en 2034 pour la classe E.

QC Que risquent les copropriétés qui ne font pas de PPT ?

P.-E. L. Même s'il n'y a pas de sanction prévue (c'est du pénal), ne pas avoir les documents obligatoires est une infraction. Cela risque de se retourner contre l'immeuble. Un copropriétaire dans l'incapacité de louer son bien pourrait, par exemple, décider d'engager un recours et demander à être indemnisé de son préjudice. On saura ce qu'il en est dans quelque temps, avec la jurisprudence. Dans le cas d'un crédit immobilier, les banques vont également

vouloir regarder le plan pluriannuel de travaux. Elles hésiteront à prêter si le logement est classé F ou G et qu'aucun PPT n'est en place... Bref, toutes sortes de pressions peuvent s'exercer à l'encontre des copropriétés qui ne font pas le nécessaire.

QC Sur qui s'appuyer pour rédiger le document ?

P.-E. L. Le syndic doit s'investir, mais il est vrai que si les professionnels y sont très sensibilisés, ce sera plus difficile pour les syndics bénévoles des petits immeubles. Globalement, toutes les métropoles ont mis en place des services permettant d'aider les copropriétaires. À Bordeaux, Marseille, Paris, des interlocuteurs publics existent pour accompagner, mais aussi pour subventionner les copropriétés. Tout n'est pas encore parfait, cela varie en fonction des endroits, mais il est possible d'être aidé. À condition de faire la démarche !

Grande distribution LA FIDÉLITÉ N'A RIEN DE GRATUIT

SOUS COUVERT DE PARER À L'INFLATION ET DE RÉCOMPENSER VOTRE FIDÉLITÉ,
LES GRANDES ENSEIGNES FOURBISSENT PLUS QUE JAMAIS LEURS ARMES MARKETING.
PERSONNALISATION DES RÉDUCTIONS ET «GAMIFICATION» SONT AU PROGRAMME...
POUR VOUS FAIRE DÉPENSER PLUS.

PAR ROSELYNE POZNANSKI

Face à la hausse des prix alimentaires, qui rogne le pouvoir d'achat des consommateurs depuis bientôt deux ans, les enseignes de la grande distribution sont régulièrement montrées du doigt. Il faut dire que leurs faux pas en matière de blocage des prix (juste après les avoir fortement augmentés...) ou de paniers anti-inflation (comportant pour certains des bouteilles de vodka et de whisky!) n'ont pas aidé à redorer leur image. Dans cet environnement si particulier, Auchan, Carrefour, Casino, Cora, Intermarché, E.Leclerc, Lidl ou encore Super U cherchent la parade. Ou plutôt «la» solution qui permettrait de transformer les consommateurs volatils et multi-enseignes, en quête permanente de bons plans et de produits toujours moins chers, en clients fidèles et satisfaits de leur sort. Vœu pieux ou réalité prochaine?

LE RITUEL DES NÉGOCIATIONS ANNUELLES

C'est une recette vieille comme le monde: pour attirer le chaland dans un environnement concurrentiel, rien de tel que de lui proposer des réductions.

Les distributeurs doivent vendre les denrées alimentaires avec une marge minimale de 10%

En la matière, les *retailers* (détaillants), comme on les désigne dans le secteur de l'agroalimentaire, n'ont jamais été en reste: les promos, ils savent faire! Ou plutôt, ils les négocient chaque année avec, d'une part, les industriels qui transforment les matières premières en aliments que l'on trouve dans nos assiettes et, d'autre part, les producteurs de fruits et légumes frais. Dans ces tractations, chaque partie tente d'être la maîtresse du jeu: les industriels veulent vendre au mieux, c'est-à-dire aux prix les plus élevés possibles, histoire de regonfler leurs marges. À l'inverse, pour les distributeurs, tout l'intérêt est d'acheter les marchandises aux tarifs les plus bas, afin de pouvoir les revendre, en principe, à bas coût également, et ainsi montrer à la concurrence et aux consommateurs qu'ils sont moins chers que les autres.

En matière d'alimentation (mais aussi dans d'autres rayons), ces négociations concernent avant tout les marques nationales (telles Amora, Bonne Maman, Danone, etc.). Car ce sont elles qui décident, en fonction de leurs stratégies commerciales, des promotions qu'elles souhaitent mettre en place. Il peut s'agir de promouvoir une nouvelle référence, un nouveau packaging ou un autre format, de relancer un produit qui vivote ou encore de booster des ventes très saisonnières, sur lesquelles la concurrence est rude (le marché des glaces à la veille de l'été, par exemple). In fine, les ristournes négociées ne peuvent pas dépasser 34% du prix de vente (loi n° 2023-221 du 30/03/2023, prolongeant certaines mesures des lois Egalim I et II),



JC. MOSCHETTI/REA



Une réduction tarifaire pour favoriser un produit saisonnier ou promouvoir un nouveau format ne peut pas dépasser 34% du prix de vente.

et ce quelle que soit leur forme: baisse de tarif immédiate (jusqu'à -34% sur une référence et jusqu'à -68% sur le deuxième article identique acheté, par exemple); cagnottage sur la carte de fidélité de l'enseigne; ajout d'une certaine quantité gratuite. À noter que cette même réglementation va concerner, dès le 1^{er} mars prochain, tous les articles de grande consommation, notamment ceux d'hygiène et d'entretien.

Par ailleurs, depuis 2018, la loi oblige les acteurs de la grande distribution à vendre les produits alimentaires avec une marge minimale de 10% pour mieux rémunérer les agriculteurs. Ainsi, s'ils les achètent 1 €, ils doivent les revendre au moins 1,10 €. Une mesure que l'UFC-Que Choisir considère comme un chèque en blanc en faveur des distributeurs, qui a conduit à des hausses de prix bien avant l'arrivée de l'inflation, et comme un chèque en bois pour les producteurs!

DE MULTIPLES OUTILS DE CAPTATION DE LA CLIENTÈLE

Au bout de cette chaîne, la mise en avant des promotions est orchestrée de diverses façons: têtes de gondole en magasin assurant une visibilité optimale, flyers en rayons, autocollants sur le produit (à retirer en caisse si l'on veut effectivement bénéficier du rabais), bons de réduction papier disponibles dans les allées ou en caisse selon les achats du jour, coupons à collecter en achetant les références concernées ou, plus rarement désormais, à découper dans les magazines. Ce merchandising s'appuie, entre autres, sur deux éléments importants. D'abord, la carte de fidélité de l'enseigne, souvent gage de promos supplémentaires ou dédiées aux produits de marque distributeur (MDD): par exemple, -10% du lundi au dimanche sur toutes les denrées bios de ➔

Carrefour ou d'Auchan. Ensuite, l'incontournable prospectus édité semaine après semaine pour appâter les clients. Oui mais voilà, ce schéma parfaitement huilé va, dans peu de temps, appartenir au monde d'avant. Car le mode d'accès à la promo façon «grand-papa», où l'on feuillette des catalogues pour entrer dans la course aux bonnes affaires et où l'on range consciencieusement, dans son portefeuille, les coupons de réduction dont on entend se servir, va bientôt céder la place à toute une batterie d'instruments marketing diablement plus efficaces...

LA FIN PROGRAMMÉE DU PROSPECTUS PAPIER

À la base du «*glissement qui est en train de s'opérer*», selon Caroline Dassie, directrice exécutive global marketing, clients et marques propres du groupe Carrefour, il y a d'abord la disparition programmée des dépliants publicitaires dans les boîtes aux lettres, sur fond d'économies d'échelle (le prix du papier a flambé ces dernières années). Un changement majeur, pour ne pas dire historique, obligeant les distributeurs à rechercher «*de nouvelles voies de communication pour s'adresser aux clients*», comme le reconnaît Stéphane Onillon, directeur marketing client chez E.Leclerc. Et devinez quoi? Tous leurs regards se sont tournés vers leurs applications respectives (ainsi que, dans une moindre mesure, leurs sites web) et le formidable réservoir de promesses que ces outils représentent. Ainsi, depuis plusieurs mois, les distributeurs ont amélioré l'ergonomie des applis, accessibles à tous ceux qui détiennent un smartphone (soit plus des trois quarts de la population française, d'après l'Institut national de la statistique et des études économiques). Le feuilletage en ligne ou le téléchargement des catalogues est devenu beaucoup plus fluide, et ce n'est pas un hasard. Il s'agit en effet d'habituer en douceur les aficionados du papier à ce format digital, d'autant que «*cela va permettre de pousser les promos différemment*», anticipe Olivier Dauvers, consultant et spécialiste de la grande distribution.

CAP SUR LES APPLIS POUR GARDER LE CONTACT

Il ne croit pas si bien dire. Prenons l'exemple de Lidl: contrairement aux *retailers* traditionnels, ce distributeur a préféré tout miser, il y a deux ans, sur son appli, conçue d'emblée comme un outil de fidélité avec une carte digitale. Lidl n'a donc pas édité, comme les

Le feuilletage en ligne des catalogues est devenu beaucoup plus fluide

autres enseignes le font depuis de très nombreuses années, des cartes en plastique «*qui coûtent entre 1,50 et 2 € et qui ne rapportent pas grand-chose*», selon les mots de Michel Biero, directeur marketing de Lidl. Pari gagnant: plus de 8,5 millions de personnes avaient téléchargé l'appli en juin 2023, acceptant au passage de transmettre leurs coordonnées (adresse e-mail ou numéro de téléphone) pour être tenues au courant des promos du moment, mais aussi et surtout des opérations exclusives, réservées aux porteurs de la carte digitale. «*Je commence à avoir de la data sur les consommateurs qui fréquentent régulièrement nos magasins. S'ils achètent de la pâte à tartiner, mais pas de jus d'orange, je peux leur pousser une promo sur ce dernier pour le petit-déjeuner, explique Michel Biero. L'appli est une fusée à plusieurs étages. Plus de 40 % de notre chiffre d'affaires est réalisé aujourd'hui grâce aux porteurs de la carte Lidl Plus.*»

De fait, même si 4 millions de personnes seulement ➔

Les applis de distributeur font bénéficier d'opérations exclusives, mais obligent à fournir ses données personnelles.



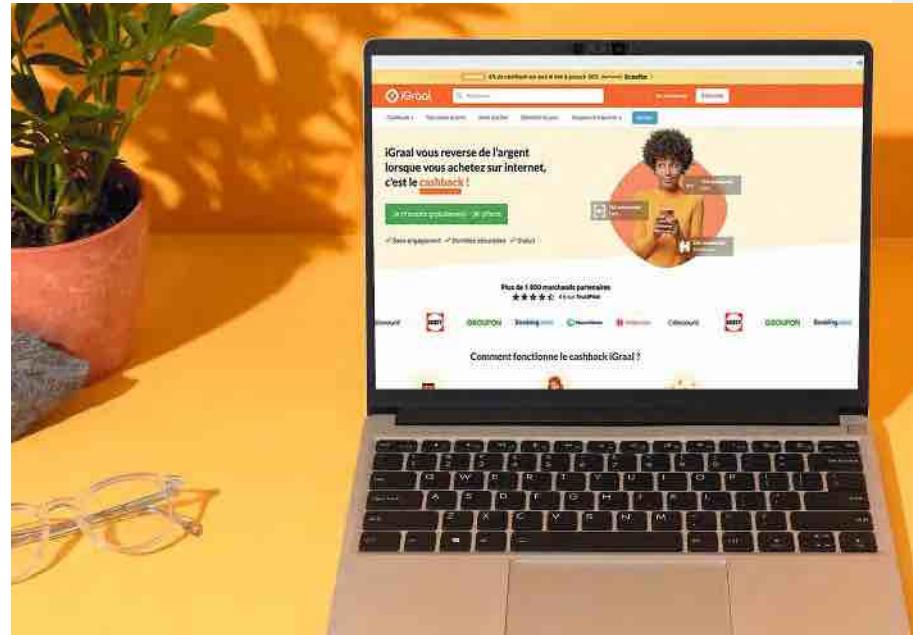
CASH BACK

L'AUTRE BUSINESS DES COUPONS DE RÉDUCTION

Certaines applis (Coupon Network, eBuyClub, FidMe, Quoty, iGraal, Shopmium...) ont pour fonds de commerce des bons de réduction reversés sous forme de *cash back* sur un compte bancaire. Chaque semaine, elles éditent des coupons digitaux valables chez tous les distributeurs, y compris les commerçants indépendants. Pour en bénéficier – non pas de façon traditionnelle, en caisse, mais de retour chez soi –, quelques manœuvres sont nécessaires: télécharger l'appli, créer son compte personnel (via un formulaire d'inscription ou un site tiers, comme Facebook ou Google), accepter les conditions générales d'utilisation (ou OPT-IN actif, selon le règlement général sur la protection des données, le RGPD, en vigueur depuis 2018) et transmettre ses coordonnées bancaires. Il faut ensuite télécharger les coupons de réduction, acheter les produits correspondants (grandes marques uniquement), scanner leur code-barres, prendre en photo le ticket de caisse et attendre l'arrivée du *cash back*, ou offre de remboursement, sur son compte bancaire (48 h de délai en général). «*On aide les marques à générer des ventes, les consommateurs font des économies, et les distributeurs nous rémunèrent pour cette mise en avant*», explique Guillaume Durand, directeur de Shopmium, qui revendique (à fin mars 2023) 8 millions de téléchargements et une centaine d'offres de réductions «renouvelées tous les mois».

PALIERS DE DÉPENSE

Mais il y a mieux encore: pour pousser à l'achat, certaines applis proposent des «bonus» (tels que



0,40 € en plus des 0,80 € initiaux) ou des suppléments de réduction qui ne s'obtiennent qu'en répondant en ligne à un miniquiz, par exemple. Comme sur les applis de distributeurs, on trouve par ailleurs sur les applis spécialisées des «challenges», organisés sur deux mois le plus souvent, autour de paliers de dépenses à franchir: gain de 1 € pour 7 € d'achat d'une marque donnée, gratification de 1 € pour 12 € de courses cette fois, et ainsi de suite. «*En moyenne, le client qui participe à un tel défi multiplie par quatre ses dépenses. Il se prend au jeu, il a envie d'aller plus loin... Cela crée une préférence de marque*», assure Hélène de Laboulaye, directrice de la communication de Coupon Network. Des applis peuvent aussi, sous réserve d'un second consentement, agréger vos cartes de fidélité (Système U et Intermarché pour Coupon Network et pour FidMe, notamment). Pour la «machinerie» qui absorbe ces données

informatiques supplémentaires, l'avantage est énorme: la data devient ainsi extrêmement qualifiée, puisque tous les achats effectués en magasin ou sur Internet sont lus en temps réel et enregistrés...

AVANTAGE PEU SIGNIFIANT

Au détenteur de ces cartes, l'avantage est évidemment présenté comme intéressant, mais en réalité il est peu signifiant: process de remboursement allégé (fini le ticket de caisse à scanner) et apparition des coupons de réduction sur l'appli en fonction de ses centres d'intérêt potentiels. Enfin, à la demande des enseignes, des notifications «push» signalant des promotions peuvent être envoyées sur les smartphones des consommateurs ayant, ici aussi, donné leur consentement. Un mécanisme qui se déclenche lorsque l'appli «borne» dans le périmètre proche d'un magasin. De quoi regretter la quiétude des bons vieux prospectus papier!

l'utilisent au moins une fois par mois, Lidl se constitue grâce à son appli une «data qualifiée» qui va lui permettre d'accéder à deux fonctions majeures pour l'avenir: rester en contact permanent avec ses clients et pouvoir les solliciter à tout moment et au plus près, commercialement parlant.

LEUR FAIRE PRÉFÉRER LA CARTE DIGITALE

Et les autres distributeurs? Tous tendent, désormais, vers cette même «contactabilité», selon l'expression d'Olivier Dauvers, ce paramètre crucial de demain. Avec des chemins un peu différents. Pour transformer leur important portefeuille de cartes physiques (14 millions d'unités pour Carrefour, 12 millions chez Intermarché...), souvent non qualifiées (les clients n'étaient pas obligés de laisser leurs coordonnées au moment de leur inscription), en base de données solide, exploitable à souhait dans le futur, les acteurs de la grande distribution ont le choix. Comme Lidl, ils peuvent proposer un mécanisme simple, qui a fait ses preuves depuis longtemps: des remises spécifiques, applicables aux seuls utilisateurs de leur appli – chez E.Leclerc, par exemple, ils sont 6,3 millions –, histoire de récompenser ce geste de fidélité, mais non aux porteurs de la carte de fidélité plastique – soit 16,9 millions de personnes. Les premiers ont accès chaque semaine, en plus des promos en magasin ou en drive ouvertes à tous, à 10% de réduction sur un rayon frais déterminé à l'avance (légumes et fruits, poissonnerie, boulangerie...). Une remise qui s'accumule dans la cagnotte fidélité adossée à leur carte digitale.

DES PROMOS PERSONNALISÉES

Mais comme «ce type de promotion de masse va prochainement appartenir au passé», assure Caroline Dassié, les distributeurs amorcent le virage des coupons personnalisés. Soit des bons de réduction directement liés à vos habitudes d'achat, qui s'enregistrent dans leurs fichiers lorsque vous scannez votre carte de fidélité physique et, plus encore, votre carte de fidélité digitale. La différence avec ce qui précède? «Les offres que reçoivent les clients vont devenir plus qualitatives. On ne leur enverra plus de promos sur des croquettes pour chien alors qu'ils ont un chat», fait remarquer Sabah El Assaoui, directrice fidélité clients d'Auchan. Même son de cloche chez Carrefour, qui souhaite «atteindre 10% de promos personnalisées d'ici à 2026. Actuellement, nous en sommes à 4%», rapporte Caroline Dassié.

Autre façon de faire, plus subtile encore, celle d'Intermarché. Dès octobre, ce distributeur proposera à tous ses clients souhaitant des offres personnalisées



3 QUESTIONS À... PASCALE HEBEL

Directrice associée de C-Ways, agence de conseil spécialisée en data sciences

«La promotion va envahir nos outils numériques»

QC Comment évolue l'univers des promos?

Pascale Hebel

Les promotions, jusqu'alors indifférenciées car s'adressant à tous en même temps, deviennent personnalisées grâce à l'intelligence artificielle. Comme sur les réseaux sociaux, où les publicités envoyées dépendent des liens préalablement ouverts, les algorithmes vous proposent des produits adoptés par la moyenne des consommateurs à laquelle vous ressemblez de par vos habitudes d'achat, votre âge et votre sexe. Bref, on vous catalogue et on vous conditionne. On peut voir cela comme de la manipulation, car il y a peu de place pour la surprise ou l'individualité. Les consommateurs sont, en revanche, moins submergés de promotions qui ne les intéressent pas, ce qui est plutôt positif.

QC De plus en plus d'enseignes et d'applications lancent des «challenges».

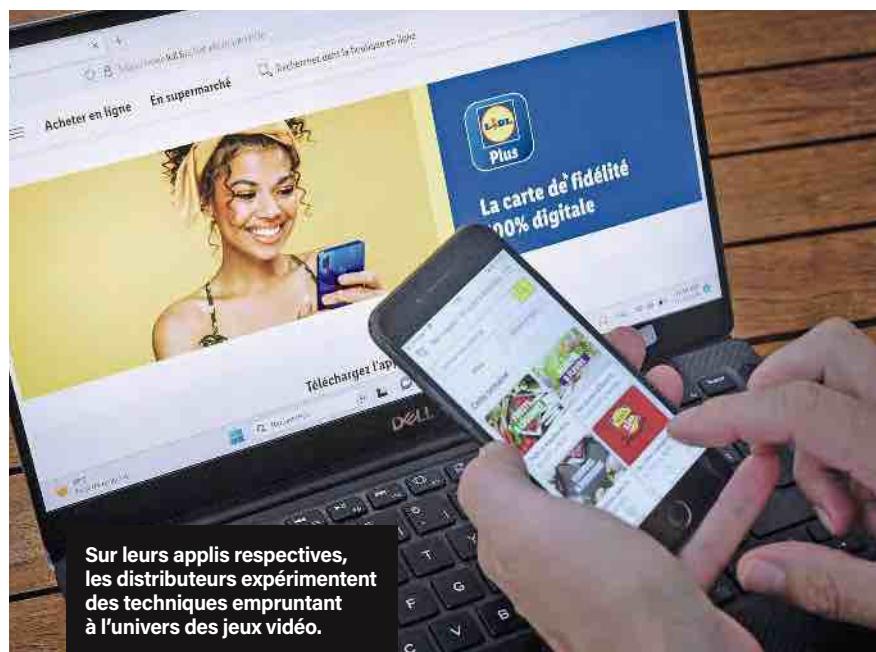
Qu'est-ce cela signifie?

P.H. Cette technique marketing, qui existe depuis longtemps,

repose sur un principe simple: plus vous dépensez, plus on vous offre de cadeaux. Elle fait appel à des réflexes, à des automatismes, pour influencer votre comportement et vous conduire à consommer davantage, au lieu de vous inciter à réfléchir. Ce qui change, par rapport à hier, c'est que pour participer à ce type de jeu, il faut impérativement laisser ses données personnelles. C'est un excellent moyen pour les applications de les récolter, car elles ont de la valeur.

QC Le consommateur est-il protégé contre ces nouvelles pratiques?

P.H. Le règlement général sur la protection des données, ou RGPD, a rendu obligatoire le consentement préalable. Toutefois, pour que le client soit véritablement à l'abri des publicités ou des promotions intempestives, il doit limiter les points d'accroche, ne pas diffuser son adresse e-mail, et surtout son numéro de portable. Car il faut bien se dire que la promotion qui arrive va envahir nos outils numériques, et plus nos boîtes aux lettres!



KERMALO/REA

(ce qui suppose leur accord préalable sur l'exploitation de leurs données) des prospectus digitaux corrélos à leurs préférences d'achat. «Dès qu'une personne nous fréquente au moins une fois par semaine, que ce soit dans nos magasins, en drive ou en livraison, et qu'elle dépense au moins 50 €, nous mettons environ trois mois à la cerner. Une telle fréquence d'achat nous permet en effet d'établir ses tendances, et l'on peut alors lui envoyer des promos personnalisées, explique Nelly Graff, directrice marketing clients d'Intermarché. En ouvrant leur appli, ces clients trouvent d'emblée les produits qu'ils achètent régulièrement, au lieu de devoir se rendre en page 20, par exemple, de leur prospectus digital. Ce n'est pas de la vente additionnelle. On ne change pas la mécanique des promos, uniquement l'ordre dans lequel elles sont présentées.»

VERS UNE « GAMIFICATION » DU MARCHÉ, OU COMMENT JOUER À DÉPENSER...

Comme si ces personnalisations ne suffisaient pas à nous faire basculer dans le monde du digital et à qualifier leurs datas respectives, les distributeurs se sont également lancés dans le *gaming* (jeu en ligne), à l'image des applis spécialisées dans les coupons de réduction et le *cash back* (ou remise sur achats en ligne, lire aussi p. 47). Ainsi, sur l'appli de Lidl, le «Coup de Plus» consiste à vous faire atteindre des paliers de 70, 120, 200 ou 350 € par mois en échange d'un cadeau – autrement dit, tout faire pour que vous dépensiez toujours plus. Mais cette «course à l'échalote» est d'un intérêt fort limité. En effet,

Des prospectus digitaux corrélos aux préférences d'achat seront proposés aux clients qui le souhaitent

quand le total de vos courses se monte à 70 € dans le mois, vous ne gagnez qu'un produit de boulangerie... d'une valeur de 2 € maximum !

Dans un esprit similaire, les autres grandes enseignes jouent sur les marques nationales (ce que ne peut pas faire Lidl, dont l'essentiel des produits est en marques propres) via leurs «Challenges Fid» (Carrefour), «Parcours gagnants» (E.Leclerc) ou «Défis Waaouh» (Auchan). Tous sont construits autour d'une logique implacable, empruntant sans complexe à l'univers des jeux vidéo. Ainsi, vous ne dépensez plus rien, puisque vous «jouez» à choisir, parmi une liste d'articles proposés, ceux que vous êtes le plus susceptible d'acheter. Cela de façon à «gagner» jusqu'à 50 € par mois, un *cash back* à engranger sur... la cagnotte de votre carte de fidélité. «Les paliers d'achat sont personnalisés en fonction du potentiel de chaque client. Ça crée du chiffre additionnel pour les marques et les distributeurs qui y participent, au détriment de leurs concurrents», indique Cédric Chéreau, directeur général de Untie Nots, start-up concevant des programmes de personnalisation des promotions pour retailers. Et d'assurer: «Cela ne force pas le consommateur à dépenser plus.» On reste perplexe. ♦

Générosité DONNER EN TEMPS DE CRISE

CETTE ANNÉE, LE GRAND CŒUR DES FRANÇAIS EST MIS À RUDE ÉPREUVE. PRIS DANS UN CONTEXTE INFLATIONNISTE, ILS RÉFLÉCHISSENT À DEUX FOIS AVANT DE FAIRE UN DON, UN ACTE POURTANT FACILITÉ PAR L'ESSOR DES CANAUX DIGITAUX.

PAR ANNE-SOPHIE CAMPAGNE ILLUSTRATIONS ANNA WANDA GOGUSEY



Un Français sur deux a fait au moins un don en 2022, selon une étude réalisée par l'institut Ipsos pour la fondation Apprentis d'Auteuil, rendue publique en avril dernier. Nos concitoyens sont donc globalement plutôt généreux. Toutefois, avec la crise financière, nous avons voulu savoir s'ils réduisaient leurs dons, et dans quelle mesure, en recueillant de nombreux témoignages illustrant les contraintes qui pèsent sur les ménages.

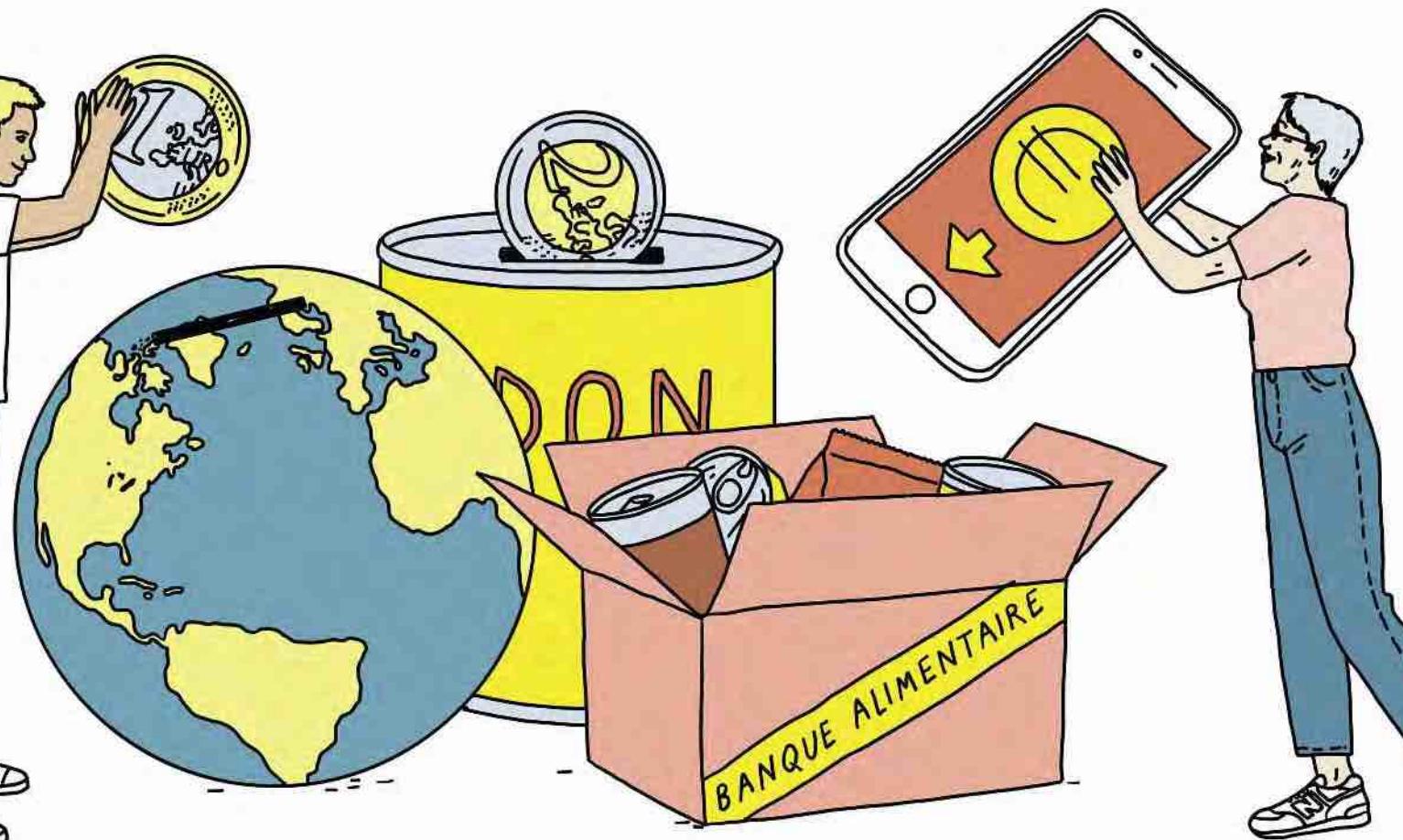
«*J'ai 57 ans, je suis célibataire et sans enfant, et je ne sais pas si je pourrai continuer à soutenir autant de causes que je voudrais*, déclare Françoise Roussel, de Marseille (13). *Mon salaire est limité, sans compter un crédit à rembourser et la flambée générale des prix.*» Loin de remettre totalement en question le fait de donner, une majorité de ménages, notamment

les plus modestes, ont cependant décidé de diminuer le montant de leur aide et/ou le nombre d'organismes soutenus. Le dernier baromètre de France générosités*, publié en mai 2023, constate ainsi une baisse de 6,9% des plus petits dons (ceux inférieurs à 150 €) en 2022; une catégorie qui représente 41,7% du total collecté (73% en 2004). Et il n'observe qu'une très faible croissance de la générosité cette année-là, limitée à 1%, soit la plus faible évolution annuelle depuis 10 ans.

LES MÊMES CAUSES JUGÉES PRIORITAIRES

«*La baisse de nos revenus et l'inflation ne vont pas entraîner une réduction de notre don mensuel pour la Fondation Abbé Pierre*, précise pour sa part Françoise Bollard, de Paris (75), *mais peut-être retarderons-nous une augmentation.*» Les Français ont toujours à cœur de soutenir des causes qu'ils estiment essentielles. Selon le sondage Ipsos/Apprentis d'Auteuil, le montant moyen par donateur était de 333 € en 2022. «*Chaque année, je donne à des associations humanitaires dédiées à l'environnement et à la protection animale. Je considère ça comme un geste pour tous ceux qui sont défavorisés, dans cette société axée sur la consommation et le profit,*», confie Michèle Picheloup, de Villeneuve-les-Avignon (30). «*Pour ma part, je ne*

On constate une érosion des intentions de dons sur la plupart des causes soutenues



donne qu'aux banques alimentaires, une somme qui reste stable malgré l'inflation. J'ai même donné un peu plus cette année, car justement se nourrir devient très difficile pour les faibles revenus», indique Nathalie Margaillan, d'Eysines (33). L'aide aux plus démunis fait partie des causes que les particuliers soutiennent en priorité, et ceci depuis plusieurs années.

Ce secteur, illustré par des associations comme La Croix Rouge, les Restos du cœur ou le Secours catholique, représente 32 % des dons en 2022, juste derrière les domaines de la santé et de la recherche médicale, toujours en tête avec 38 %, sans oublier la défense des animaux, les catastrophes humanitaires et les conflits (22 %), et enfin la protection de l'enfance (20 %). «Mais si les causes pour lesquelles les Français comptent exprimer leur générosité restent sensiblement les mêmes, on constate une érosion des intentions de dons pour la plupart d'entre elles», précise Stéphane Dauge, directeur de la communication et des ressources d'Apprentis d'Auteuil.

LES JEUNES ET LES FOYERS MODESTES PLUS NOMBREUX À DONNER

La générosité, longtemps dominée par les séniors, n'est plus leur apanage. Ils sont rattrapés ici, à un niveau quasi équivalent, par les jeunes: en 2022,

1 Français sur 2

a fait au moins un don en 2022. Dans le détail, cela concerne 55 % des 18-34 ans et 42 % des ménages aux revenus inférieurs à 15 000 € nets annuels.

55 % des 18-34 ans ont fait un don, soit une hausse de 13 points en deux ans sur ce segment de population. Parallèlement, sur la même période, les personnes de 60 ans et plus se sont révélées moins nombreuses (56 %) à donner: leur part a perdu 11 points. Quant aux classes d'âges les plus actives (35-49 ans et 50-64 ans), elles restent plus en retrait, représentant respectivement 45 et 46 % des donneurs.

Ce constat semble aller de pair avec l'intérêt croissant envers les problématiques liées au réchauffement climatique ou aux politiques sociales, portées en particulier par la jeunesse. «Face à une aspiration et une expression de plus en plus affirmée des citoyens pour un monde plus solidaire et durable, nous sommes convaincus que l'engagement par le don est une réponse, notamment des plus jeunes», souligne Pierre Siquier, président de France générosités. D'ailleurs depuis 2020, ces derniers comptent de plus en plus dans la population des donneurs, ainsi que les ménages modestes (aux revenus inférieurs à 15 000 € nets par an): en 2022, ils réunissent 42 % de cette communauté, soit une hausse de 7 % en deux ans. Les particuliers disposant de hauts revenus continuent, quant à eux, à soutenir des causes de façon constante, et à un niveau globalement élevé: le montant moyen de leur don est estimé à 2 372 € par an.

→ L'année 2023 provoque déjà de véritables cas de conscience pour certains donateurs, tiraillés entre leur envie d'aider et les contraintes du quotidien. «*Je reçois infiniment en donnant et en partageant, alors j'espère bien continuer à donner malgré les obstacles et les défis environnementaux, sociaux, financiers, politiques...*», confie Muriel Pauchard, de Maneville-sur-Risle (27). Une réalité d'autant plus difficile à assumer pour les associations caritatives, qui doivent faire face à une progression constante du nombre de personnes en situation de précarité.

PRÉVISIONS EN BAISSE ET COLLECTE EN LIGNE

Les prévisions sont pessimistes du côté des instituts d'enquête. Selon Ipsos, parmi ceux qui donnent, près de deux sur cinq (39%) comptent réduire le montant de leur libéralité en 2023, quand seulement 22% envisagent de l'augmenter. Le syndicat France générosités observe, lui, une baisse constante du nombre de nouveaux donateurs par organisation, avec une diminution marquante de 11,2% entre 2012 et 2022. Mais l'espoir renaît avec ceux disposant de hauts revenus: moins d'un sur sept projette de réduire son aide cette année et, surtout, près de la moitié prévoit d'offrir davantage.

Par ailleurs, 2023 marquera sûrement une étape importante de l'évolution des modes de collecte. Le recours au digital va encore s'amplifier. France générosités indique, dans son baromètre, que les dons ponctuels par voie postale ou par téléphone ont

333 €

Montant moyen par donneur en 2022.

Source : sondage Ipsos/Apprentis d'Auteuil.

reculé ces trois dernières années, quand ceux en ligne se sont envolés, atteignant 26,8% en 2022 (contre 18,8% en 2019). Autre constat publié: si, en 2017, 73% des donateurs étaient sollicités via des méthodes traditionnelles (envoi de courriers ou appels téléphoniques), en 2021, ils ne sont plus que 55%. Les canaux de recrutement actuels sont majoritairement numériques, et les donateurs privilégient le prélèvement automatique en cas de dons réguliers. Le dispositif par SMS explose aussi, avec plus de 9,6 millions d'euros collectés par ce biais depuis 2018, dont 3,9 millions uniquement en 2022.

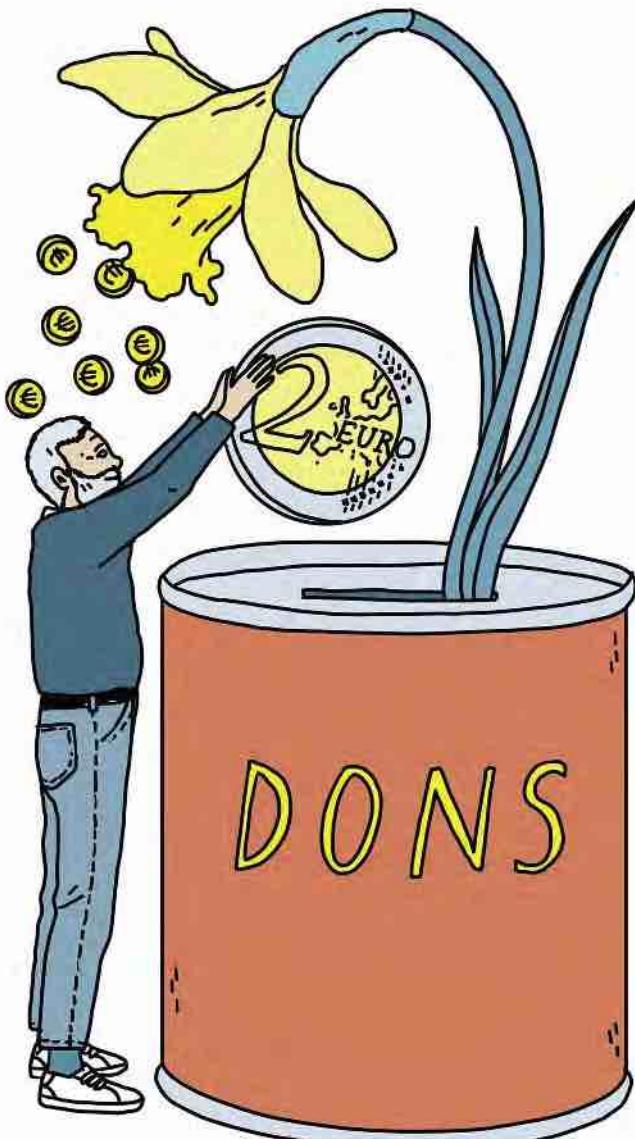
Au-delà des moyens de transmission, de nouvelles campagnes de collecte font leur apparition. C'est le cas des «événements gaming» organisés sur la plate-forme Twitch (consacrée au partage de vidéos en streaming). Par exemple, en mars 2023, la seconde édition de l'opération SpeeDons de Médecins du monde

Les règles fiscales en matière de dons

Vous pouvez bénéficier d'une réduction d'impôt si vous faites un don (ponctuel ou régulier) auprès de certaines associations.

Ainsi, en soutenant des organismes d'intérêt général, vous verrez appliquer une baisse d'impôt égale à 66 %

du total de vos versements, dans la limite de 20 % du revenu imposable de votre foyer. Si vous avez donné à des structures d'aide aux personnes en difficulté, la réduction d'impôt se monte à 75 % des versements retenus, dans une limite de 1 000 € depuis 2020.





3 QUESTIONS À... ARTHUR GAUTIER

Professeur et directeur exécutif de la chaire philanthropie à l'Essec Business School



«Les moins de 30 ans et les plus de 70 ans sont les plus généreux»

Q C Une étude Ipsos pointe un fléchissement de la générosité des Français. Cela touche-t-il toute la population ?

Arthur Gautier Depuis une vingtaine d'années, on observait une augmentation de la générosité des Français, qui se traduisait par une hausse continue de la somme donnée. Mais avec la succession des crises, les classes populaires décroissent. À cause de la croissance de leurs dépenses contraintes, certains ménages renoncent aux dons. Cela ne signifie pas qu'ils sont moins généreux, au contraire : l'existence d'une courbe en «U» illustrant l'effort de générosité – le montant moyen déclaré divisé par le revenu moyen par classe de revenus – le prouve. C'est vrai aussi pour les tranches d'âges : les moins de 30 ans et les plus de 70 ans sont, en proportion de leurs ressources, les plus généreux, comme le montrent les enquêtes du réseau associatif Recherches & Solidarités.

Q C Aujourd'hui, qui sont les donateurs réguliers ?

A. G. Les études disponibles dans plusieurs pays indiquent que ces personnes, en comparaison avec la moyenne de la population, sont plus âgées, plus éduquées, plus croyantes et plus pratiquantes, avec des revenus plus élevés. De fait, les séniors ont du temps à consacrer aux associations, et ils manifestent l'envie de rendre à la société ce qu'ils ont reçu durant leur vie. Sur le haut niveau d'études, l'hypothèse est que les diplômés sont davantage sollicités via les nombreux réseaux d'anciens élèves du supérieur. Les pratiquants sont, eux aussi, régulièrement appelés à donner au sein de leurs lieux de culte – soutenir les démunis reste une obligation morale pour beaucoup de religions. Quant à la présence de donateurs aux revenus importants, elle paraît évidente : on donne plus facilement lorsqu'on est moins contraints dans ses dépenses.

Q C Pourquoi les mêmes causes sont-elles considérées comme prioritaires par une majorité de personnes ?

A. G. La recherche médicale, la pauvreté et l'exclusion ainsi que l'enfance constituent en effet le trio de tête. On l'explique par le fait que depuis des dizaines d'années, l'État délègue aux associations et aux fondations le financement de certains domaines qui relèvent de l'intérêt général. L'attention particulière portée à ces trois causes vient également de la forte popularité de certains événements (Téléthon...) dédiés, et du professionnalisme des grandes organisations de collecte (Médecins sans frontières, Institut Pasteur, Apprentis d'Auteuil...). Toutefois, un sujet qui ne cesse de monter, la protection de l'environnement, devrait monter sur le podium des préoccupations d'ici à cinq ans.

– 79 h de jeux vidéo non-stop – a récolté 1,2 million d'euros. Sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, TikTok), des cagnottes en ligne voient le jour grâce à la mobilisation de personnes souhaitant sensibiliser la population à diverses causes, et les sites de *crowdfunding* ou «levée de fonds» (HelloAsso, Leetchi...) permettent aussi aux projets militants de s'exprimer.

LE SUCCÈS DE L'ARRONDI EN CAISSE NE SE DÉMENT PAS

Autre initiative gagnante, lancée pour la première fois en 2013 : l'arrondi en caisse. Ce dispositif, à présent utilisé par plus de 37 enseignes en France (soit 9 375 magasins partenaires), a permis de collecter

8,7 millions d'euros de dons en 2021, pour un total de 28 millions d'euros en 10 ans, au profit de plus de 800 associations. Un tel système «embarqué» ouvre des perspectives : selon une récente étude de l'entreprise Microdon, un tiers des personnes qui ont donné via l'arrondi en caisse le faisait pour la première fois. Simple et immédiat, cet outil séduit de plus en plus de Français, et s'ancre en profondeur dans leurs habitudes. Il est aussi porteur d'espoir, car il favorise le développement des micro-dons, ces sommes qui ne mettent pas en danger le pouvoir d'achat des consommateurs. ♦

* Syndicat professionnel des associations et fondations faisant appel à la générosité du public.

Finances

LE RAPPORT À L'ARGENT RESTE-T-IL GENRÉ ?

BIEN QUE LES INÉGALITÉS SALARIALES TENDENT À SE RÉDUIRE, L'ÉCART DE REVENUS ENTRE HOMMES ET FEMMES S'EST CREUSÉ CES DERNIÈRES ANNÉES. IL APPARAÎT QUE DANS LE COUPLE, LES NON-DITS PERPÉTUENT LES DÉSÉQUILIBRES. EXPLICATIONS.

PAR MARIE PELLEFIGUE ILLUSTRATION SYLVIE SERPRIX

Depuis les années 1950, la cellule familiale a beaucoup évolué et le modèle dit « traditionnel » – un couple uni pour la vie avec plusieurs enfants – ne constitue désormais plus la norme. En France, le système facilite le travail des femmes lorsqu'elles sont mères. Cet accès à l'emploi leur a également donné une indépendance financière. Dans ce domaine, d'après l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), les Françaises sont pionnières en Europe, avec un taux d'activité de 70,7% en 2022 contre 54,5% en 1975.

Malgré ces changements, la famille reste le creuset des inégalités en matière financière et patrimoniale. Les analystes relèvent ainsi que dès qu'une femme se met en couple, ses finances en pâtissent. «*L'écart de revenus moyens entre hommes et femmes est de 25%. Si vous êtes célibataire, il est de 9% entre hommes et femmes. En revanche, au sein du couple hétérosexuel, [il] grimpe à 42%*», rapporte Sibylle Gollac, sociologue et chercheuse au Centre national de la recherche scientifique (CNRS)⁽¹⁾.

Pire encore, ces 20 dernières années, le patrimoine moyen des hommes a augmenté plus rapidement que celui des femmes. «*En 1998, la différence entre les deux s'élevait à 9%, et elle a atteint 16% en 2015*», remarque Marion Leturcq, démographe et chercheuse à l'Institut national d'études démographiques (Ined). «*Avec Nicolas Frémeaux, mon coauteur, nous nous attendions à des écarts de patrimoine, mais nous n'avions pas anticipé une telle hausse*», explique-t-elle.

Un résultat d'autant plus étrange que sur beaucoup d'autres points (salaires, pensions de retraite, occupation de postes à responsabilité, création d'entreprises...), le fossé entre les deux sexes se comble, notamment chez les jeunes générations. Dès lors, une question se pose: les hommes s'enrichissent-ils davantage que les femmes parce qu'ils savent mieux investir ou parce que ces dernières s'intéressent moins aux questions financières et patrimoniales? Bref, l'argent est-il «genré» et, si tel est le cas, est-ce dû à l'éducation ou à la société?



Factures Le couple, terreau des inégalités

Dans le système capitaliste, la richesse d'une personne provient du capital accumulé. «*Il peut être décomposé en trois parties: l'épargne engrangée durant l'existence, les biens reçus par transmission et le rendement des investissements*», liste Marion Leturcq. Commençons par l'épargne. La plupart du temps, on se constitue un pécule grâce à son salaire. Or, en moyenne, à qualification égale, les hommes sont mieux rémunérés que les femmes, bien que cette inégalité tende à se réduire. Selon l'Insee, en 2019, les actifs de moins de 25 ans touchaient 19,2% de plus que les actives. Cela monte à 27,2% pour les 55 ans et plus. Les ménages tiennent pourtant



rarement compte de ce constat chiffré au moment de fixer le partage des dépenses au sein du couple. En effet, peu d'entre eux réfléchissent à la répartition des factures, prises en charge par l'un ou l'autre, et se contentent bien souvent d'un 50/50. Cette attitude a forcément un impact sur le patrimoine de chacun, puisque si celui qui est le moins bien payé contribue autant, voire plus que l'autre, il ne mettra de côté que de faibles sommes.

Afin de rééquilibrer la donne, mieux vaut choisir son type d'union en étant parfaitement conscient de ses implications. Il existe deux familles: les «communautaires» visent à diviser en deux tous les revenus (travail, épargne, patrimoine...), quelle que soit leur provenance, tandis que les «séparatistes» créent une paroi étanche entre ce qui appartient à chacun. La première catégorie regroupe la communauté réduite aux acquêts (contrat de mariage par défaut) et la communauté universelle; la seconde, le mariage en séparation des biens, le pacs (régime classique) et

l'union libre. Très peu utilisée en France, la communauté avec participation aux acquêts fonctionne comme une séparation de biens et se dissout comme une communauté. Sachez que si, avant l'an 2000, la majorité des couples se mariaient sans contrat, les jeunes générations adoptent davantage un régime séparatiste. Or, en matière de patrimoine, ce choix protège moins le conjoint qui s'arrête de travailler ou s'engage sur un temps partiel pour se consacrer davantage aux enfants. Il ne profitera pas, en effet, de l'enrichissement du foyer, comme c'est le cas avec un régime communautaire.

NOTRE CONSEIL Si vous êtes en couple, confrontez votre philosophie sur l'argent: chacun pour soi, tout en commun ou partage des dépenses au prorata des revenus. Vérifiez qu'elle correspond à votre type d'union. À défaut, adaptez-la. Ensuite, faites le point sur vos finances communes au moins une fois par an (au moment de déclarer vos impôts, par exemple), fixez des objectifs d'épargne personnelle et tenez-vous y. ➔

- Un conseil qui permet de diminuer les inégalités: celui qui a la plus faible capacité d'épargne doit d'abord la consacrer aux gros achats (véhicule...) et aux investissements plus risqués, donc plus rentables (actions...). Il disposera ainsi d'un capital plus important que s'il dépense ses sous pour assurer le quotidien ou le place sur des livrets mal rémunérés.



Succession Différences de traitement familial

Si votre père et votre mère disposent d'un patrimoine, une partie vous reviendra à leur décès. Là encore, même si le Code civil réserve un minimum identique à chaque descendant, on observe bien souvent des inégalités à cause de la «comptabilité inversée», mise en lumière par Céline Bessière et Sibylle Gollac⁽¹⁾. Ces sociologues ont constaté que les parents allouaient traditionnellement les biens «structurants» (maison de famille, entreprise...), aux fils, notamment aînés, les autres enfants recevant des valeurs équivalentes en numéraire.

Le partage de la succession se fait donc à l'envers: l'attribution du bien le plus important est décidée en amont, puis la distribution du reste – pour que l'ensemble demeure équitable – est établie ensuite. Comme il est difficile d'estimer avec précision le prix d'une société ou d'une belle demeure, ce montant est fréquemment minoré. «Cela permet aussi de payer moins d'impôts sur les successions, un argument de poids pour tous les héritiers», confie un avocat fiscaliste. Conséquence? Même si, en apparence, l'égalité semble parfaite, en réalité, l'iniquité règne, les sommes réglées aux autres légataires s'avérant souvent inférieures à ce que vaut le bien structurant. Les deux chercheuses ont également dévoilé une autre différence en matière de transmission. Elles ont mesuré que les garçons bénéficiaient plus souvent que les filles de donations anticipées, ce qui joue en faveur du patrimoine masculin. Car quand on investit plus jeune, l'horizon de placement est plus long et les perspectives de rendement se révèlent supérieures.

NOTRE CONSEIL Il est difficile de lutter contre des «traditions» bien ancrées. Néanmoins, dans le cas où vous avez plusieurs enfants, réfléchissez à la transmission de votre patrimoine en amont. Ensuite, communiquez avec eux, car même si vous aurez

toujours le dernier mot, vous saurez qui souhaite récupérer la maison de famille et qui préfère recevoir de l'argent pour financer un projet.



Placements Frilosité «psychologique»

Au sein du couple, même si chacun dispose de ses propres économies, les investissements se pensent en général à deux. La plupart du temps, l'un préférera des solutions sûres tels que les livrets, socle d'une épargne diversifiée, alors que l'autre privilégiera des supports plus risqués mais plus rentables (assurance-vie en unités de compte, plan d'épargne en actions...). Ici aussi, les choix diffèrent selon le genre, comme le prouve le baromètre de mars 2023 de l'Autorité des marchés financiers (AMF). Il établit que les femmes se montrent moins optimistes sur l'évolution de leur situation économique et financière individuelle que les hommes. Elles sont donc moins nombreuses à opter pour des produits non garantis, et «s'intéressent moins aux placements en actions qu'elles considèrent, plus souvent qu'[eux], comme trop risqués». La conséquence? Leur capital progresse, en moyenne, moins vite que celui de la gent masculine.

DÉTERMINER LES POINTS DE BLOCAGE

Pour lutter contre cet état de fait, des institutions financières essaient de désacraliser l'univers des placements. Le Crédit municipal de Paris fait figure de pionnier en la matière. En 2019, il a lancé un service de coaching financier gratuit et accessible à tous. «Notre établissement accorde des prêts sur gage et octroie du microcrédit, explique Nadia Chekkouri, sa directrice adjointe inclusion et culture financière. En examinant certains dossiers, nous nous sommes rendu compte qu'il convenait en premier lieu, pour financer un projet, de cerner les profils de nos clients afin de les conseiller au mieux». Concrètement, cette offre de coaching consiste en un accompagnement personnalisé assorti de séances de groupe permettant notamment aux femmes d'envisager sous un autre jour les questions financières.

«Avant de trouver des solutions techniques de crédit ou de se lancer sur un placement en particulier, chacun doit prendre conscience de trois points essentiels», note Nadia Chekkouri. D'abord, il est impératif de définir son rapport à l'argent et ses agissements en la matière.

Imaginons qu'un individu exerce un travail très rémunérateur; il dispose alors a priori d'une forte capacité d'épargne... sauf si gagner énormément ne correspond pas à ses valeurs. «*Ce type de profil peut avoir tendance à beaucoup dépenser afin de compenser une frustration*», analyse Nadia Chekkouri.

Ensuite, dans le cas où l'on est en couple, il faut absolument intégrer l'autre dans son équation personnelle. Contrairement à une idée romantique largement répandue, parler d'argent à deux n'est pas un tue-l'amour ! Par contre, adopter la politique de l'autruche se révèle presque toujours problématique. «*Lorsque les finances de la famille n'ont pas été clarifiées dès le départ, à la première dispute, même si elle porte sur un autre sujet, les questions pécuniaires reviendront sur le tapis et concentreront les griefs*», affirme l'experte.

Enfin, on est obligé de tenir compte de son éducation aussi bien que de son «héritage» psychologique. De fait, une personne ayant un grand-père qui a fait faillite et ruiné la génération de ses parents hésitera sans doute à créer sa propre affaire, de crainte d'échouer aussi. Et une autre qui a entendu ses parents lui dire, durant toute sa jeunesse, qu'elle était dépendante, se conformera probablement à ce schéma une fois devenue adulte... sauf que sa capacité financière sera démultipliée par rapport à celle dont elle disposait enfant, à l'époque où ses seuls revenus étaient de l'argent de poche.

Bref, faire une introspection est nécessaire pour repérer ses points de blocage, comprendre ses réactions et évoluer. Dis-moi comment tu épargnes, je te dirai qui tu es, ou à peu près ! On pourra ensuite constituer sereinement son patrimoine familial avec un objectif: minorer les inégalités de richesse entre sa moitié et soi. Pour cela, il ne faudra pas diminuer les avoirs de celui qui est le mieux loti, mais plutôt augmenter sensiblement ceux de l'autre. Cette stratégie profitera aux deux, puisqu'au bout du compte, le couple – donc la famille – s'enrichira.

NOTRE CONSEIL En couple, prenez toujours les décisions financières (montant d'épargne de chacun, type de placement...) et patrimoniales (achat de la résidence principale, prise d'un crédit...) à deux. Si déléguer la gestion de votre patrimoine à votre moitié peut sembler la solution de facilité quand vous n'aimez pas aborder les questions d'argent, tâchez toutefois de ne pas vous en désintéresser totalement. Ensemble, faites le point une fois par an sur l'évolution de vos avoirs, et rectifiez le tir si besoin. Fixez des règles strictes (souscription à des placements individuels ou communs, à des investissements risqués sur la tête de l'un ou des deux...), posez des questions dès lors que des produits vous apparaissent opaques et opposez-vous à certains choix si vous ne les comprenez pas. ♦

(1) Le genre du capital: comment la famille reproduit les inégalités, de Céline Bessière et Sibylle Golac, éditions La Découverte.

Cinq conseils pour apprivoiser les questions financières



1 N'ayez pas peur

Ne craignez jamais d'être illégitime en matière de finance. Même si vous êtes néophyte, n'hésitez pas à poser des questions afin de comprendre comment fonctionnent les supports que l'on vous propose. Sinon, vos économies végéteront sur un produit ne rapportant rien, ou vous souscrivez des placements médiocres pour «faire plaisir» à votre banquier.

2 Informez-vous

Des sites à la fois désintéressés et pédagogiques (Abe-infoservice.fr, Mesquestionsdargent.fr, Lafinancepourtous.com) publient

des informations sûres et claires.

Consultez-les, ils vous permettront de vous former et de vous informer. Restera ensuite à appliquer les connaissances acquises pour placer judicieusement votre épargne.

3 Instaurez des règles évolutives

Fixez-vous des objectifs (achat d'un logement, retraite complémentaire...) et investissez en conséquence.

En couple, révisez la répartition des dépenses communes au fil des ans.

4 Modifiez vos objectifs

Votre situation évolue (premier emploi, mariage, naissance des

enfants...) ? Adaptez alors votre patrimoine en conséquence.

Identifiez vos besoins personnels (poste à mi-temps, retraite à compléter...), mais réfléchissez toujours à deux avant d'investir.

5 Parlez d'argent

Même si chacun gère ses sous comme il l'entend, parlez d'argent dans votre couple. Car en cas d'accident de la vie (séparation, veuvage...) ou de retournement de conjoncture (krach, crise immobilière...), les choix personnels peuvent fragiliser l'équilibre financier de toute la famille.



LU POUR VOUS

Faut-il être fou pour vivre écoresponsable ?

MA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

HERVÉ GARDETTE/NOVICE/16,90 €

Lors d'une conférence sur la consommation responsable, l'économiste Philippe Moati a évoqué l'expérience que le journaliste Hervé Gardette a vécu en la matière. Alors que ce dernier anime l'émission «Du grain à moudre», sur France Culture, sa direction l'invite à tout abandonner pour présenter une chronique journalière sur l'écologie, qui fera ensuite l'objet d'un livre. Loin d'un énième essai sur le sujet, cet ouvrage se lit comme un roman non dénué d'humour. S'il s'exclame, au départ, «*Une chronique sur l'écologie ? Mais pourquoi moi ? Qu'est-ce que j'ai fait de mal ?*», Hervé Gardette prend sa mission à cœur, quitte à bouleverser son quotidien et celui de sa famille. Suppression de l'alimentation ultratransformée, des emballages et des plastiques; tri sélectif; circulation à vélo; achat de shampoing solide, de lessive en vrac, de fruits et légumes locaux et de saison, etc. Malgré les reproches des enfants,

il tient bon... tout en avouant que «*pratiquer à haute dose la consommation de légumes du marché est une occupation monotone, surtout en cette saison. Poireaux, choux-fleurs, potimarrons, panais, topinambours ! On s'était enthousiasmés pour le retour des légumes oubliés, eh bien on comprend mieux pourquoi ils l'avaient été.*» Quand il s'agit de consommation responsable, la pratique vaut toutes les théories, et aussi louable que soit cet engagement, le vivre au quotidien n'est pas une sinécure ! Aujourd'hui, que reste-t-il de cette expérience à Hervé Gardette ? Il a certainement adopté les «*bons gestes*», mais est-ce là l'essentiel ? Le chroniqueur insiste sur le fait que les pratiques individuelles du citoyen ne doivent pas occulter la nécessité d'une action des industriels et des Etats. Une lecture «saine» et éclairante. ♦



PODCAST

Vive l'économie plurielle !

NOURRIR LA DISCIPLINE

À quoi servent les économistes s'ils disent tous la même chose ?

Ce livre, sous-titré «*manifeste pour une économie pluraliste*» et publié en 2015 aux éditions Les liens qui libèrent, semble avoir inspiré «*La fabrique du discours économique*», série de trois podcasts imaginée par Tiphaine de Rocquigny pour sa formidable émission «*Entendez-vous l'éco ?*» sur France Culture. Existe-t-il une économie ou des économies, et comment cette matière est-elle présentée aux lycéens et dans le supérieur ? Afin de répondre à ces questions, la productrice a invité Sophie Jallais et Emmanuelle Puissant, vice-présidentes de l'Association française d'économie politique (Afep), et Marianne Blanchard, sociologue. Ces trois femmes défendent une science ayant besoin des mathématiques, de la sociologie, de l'écologie ou encore de l'anthropologie pour appréhender les enjeux d'aujourd'hui et de demain. Elles rejettent la vision dominante et *mainstream* de l'économie telle qu'elle est enseignée en France depuis les années 1990, coupée des approches des écoles hétérodoxes. Cela appauvrit, selon elles, la discipline, réduit la compréhension du monde par les jeunes citoyens et impacte jusqu'aux décisions politiques qui sont prises. ♦

L'humour noir, un remède efficace

RÉSIDENCE AUTONOMIE/ÉRIC SALCH

DARGAUD/24,50 €

Une BD drôle sur un sujet grave ? Salch n'a pas hésité. Cet album raconte le quotidien de Marc, jeune formé en trois jours et envoyé par Pôle emploi dans un établissement pour personnes âgées, ultime étape avant l'entrée en Ehpad. Avec lui, on perd nos illusions (si on en avait encore...) et on grandit. Ce concentré tragicomique forme un antidépresseur efficace et permet un recul salvateur sur la prise en charge des séniors dans notre société. ♦



**QUE
CHOISIR**

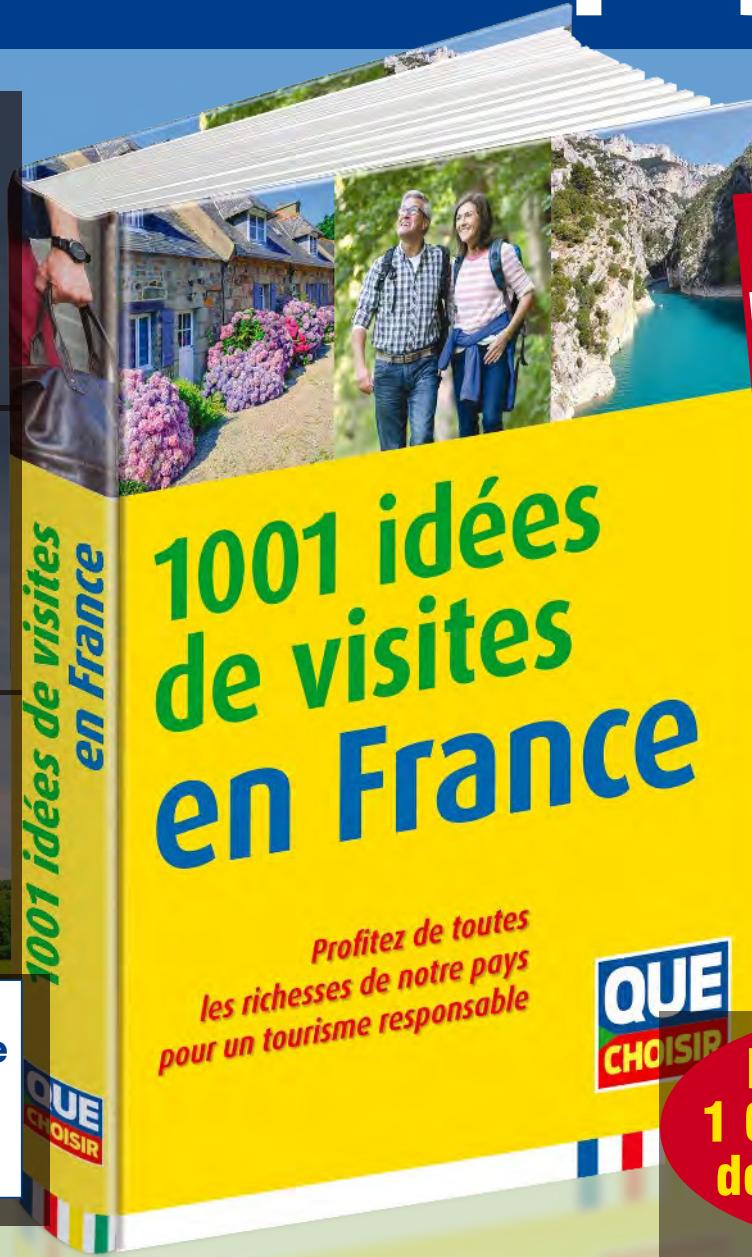
Découvrez tous les trésors de notre pays !

Bénéficiez de plus de 1 300 sites, région par région : villes et villages d'exception, sites naturels et panoramas enchanteurs, châteaux, églises et musées uniques, spécialités de nos terroirs...

Réussissez à coup sûr toutes vos escapades : préparez vos visites grâce à nos informations très précises, empruntez toujours le meilleur chemin, suivez nos circuits et balades.

Trouvez l'inspiration en toute occasion : pour quelques heures, quelques jours ou plusieurs semaines, ne ratez aucun incontournable et dénichez des perles inattendues !

Profitez du superbe patrimoine naturel et culturel de la France métropolitaine.



EXCLUSIF
Le nouvel ouvrage
UFC-Que Choisir

32€
+ frais de traitement
et d'envoi

- 320 pages
- Plus de 600 photographies en couleur
- Format 19 x 25 cm



Explorez les
1 001 richesses
de nos régions

Évadez-vous grâce à ce magnifique guide touristique !

OFFRE DÉCOUVERTE

**QUE
CHOISIR**

BON DE COMMANDE à compléter et à renvoyer sans argent à : Que Choisir Édition - Service clients - 45 avenue du Général-Leclerc - 60643 Chantilly Cedex

**OUI, je souhaite commander l'ouvrage
1001 IDEES DE VISITES EN FRANCE**

(320 pages, format 19 x 25 cm).

• **J'EN PROFITE DÈS AUJOURD'HUI :**

32 € + 6,95 € de frais de traitement et d'envoi, soit un total de **38,95 €**.

• **RIEN À PAYER MAINTENANT**

Je n'envoie pas d'argent aujourd'hui.
Je recevrai ma facture avec mon ouvrage.

• **MA GARANTIE**

À réception de mon ouvrage, je dispose d'un délai de rétractation de 14 jours.

Signature :

Je recevrai mon ouvrage chez moi sous 10 à 20 jours après l'envoi de ce bon de commande.

M. Mme Mlle Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : N° : _____ Rue : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Offre valable en France métropolitaine jusqu'au 30/06/2024

Vos informations personnelles font l'objet d'un traitement par l'UFC-QUE CHOISIR aux fins (i) de gérer vos commandes, (ii) de réaliser des statistiques, (iii) de vous adresser des offres et informations personnalisées et (iv) les enrichir afin de mieux vous connaître. L'UFC-QUE CHOISIR s'engage sur la confidentialité de vos données personnelles. Je m'oppose au transfert de mes données à des partenaires de l'UFC-QUE CHOISIR (organismes de presse et associations).

LES MULTIRISQUES HABITATION LES MOINS CHÈRES



Simplifiez-vous
la recherche...

En seulement 3 questions, **comparez**
les prestations des assureurs et
trouvez le contrat parfaitement **adapté**
à vos besoins, au meilleur prix.

Ufcqc.link/mrh172

Pour accéder
au comparateur
(gratuit pour les abonnés
du site), **copiez l'URL**
ci-dessus ou flashez
le QR code



UNION FÉDÉRALE
DES CONSOMMATEURS
— QUE CHOISIR