

# Actualité Bancaire

Faut-il s'inquiéter de la forte croissance des crédits à l'immobilier ?

Page 3

Les effets de la technologie sur le système bancaire européen, selon un rapport de la BCE

Page 4

## Sondage

### LES FRANÇAIS : ATTENTISTES SUR L'EURO, MAIS MIEUX INFORMÉS DES PRATIQUES BANCAIRES EUROPÉENNES

La treizième vague de l'observatoire de l'opinion AFB/IREQ montre qu'en l'espace d'une année, les intentions d'anticiper l'échéance de 2002 – notamment en payant dès aujourd'hui en euros – ont sensiblement reculé chez les particuliers ; mais, dans le même temps, ces derniers ont acquis une vision beaucoup plus claire et plus exacte de ce qui se fait dans les autres pays européens en matière de facturation des services et de rémunération des comptes courants.

Si l'enquête 1999 de l'Observatoire, menée en juillet dernier, met en lumière plusieurs évolutions marquantes, les résultats concernant l'image des banques restent, quant à eux, relativement stables : 69 % des Français, contre 70 % en 1998, déclarent cette année avoir une "très bonne" ou "plutôt bonne" image des banques en général ; et 82 %, contre 85 % l'an passé, une "très bonne" ou "plutôt bonne" image de leur banque (principale). Le nombre de personnes qui se disent prêtes "à recommander leur banque à leurs amis" est lui aussi très proche des résultats antérieurs (78 % en 1999, contre 79 % en 1998).

Les réponses à une question déjà posée l'an dernier (voir tableau 1) confirment que, globalement, nos concitoyens ont conscience d'une amélioration sensible des prestations bancaires depuis quelques années : c'est le cas des trois quarts d'entre eux en ce qui concerne "la qualité de l'accueil" et la "qualité du conseil" ; et des deux tiers d'entre eux, en ce qui concerne "la qualité de la gestion et du suivi du

compte", "la rapidité des opérations" et "la qualité des produits". Deux items sont néanmoins encore un peu en retrait malgré une progression de deux points depuis l'année dernière : ce sont "les horaires d'ouverture" et "la capacité à aller au devant des besoins des clients" (respectivement 62 % et 57 % de réponses positives).

#### Leur pratique de la banque

Les réponses concernant "la fréquence des visites à l'agence" et "la consultation des services bancaires sur minitel" (11 % d'utilisateurs) n'enregistrent pas d'évolution notable. On remarque, en revanche, une progression de l'utilisation des services bancaires par téléphone (en 1999, 26 % des sondés disent avoir recours à ces services, contre 22 % en 1998) et de la fréquence déclarée de consultation (14 % de "très ou plutôt souvent", contre 9 % en 1998).

#### Leur comportement face à l'euro

L'Observatoire comprenait, cette année encore, un large volet "euro".

Les réponses recueillies montrent tout d'abord que la perception qu'a l'opinion de son degré d'information sur le sujet ne cesse de progresser : 24 % des personnes interrogées s'estimaient "bien informées sur la monnaie unique" en 1997, elles étaient 56 % en 1998, elles sont 68 % aujourd'hui.

En revanche, au fur et à mesure que l'échéance de 2002 se rapproche, les intentions d'anticiper cette échéance s'érodent fortement (voir tableau 2). Ainsi, les Français ne sont plus que 16 % (contre 50 % en 1998) à envisager d'ouvrir un compte courant en euros avant 2002, 14 % (contre 42 % en 1998) à vouloir demander avant cette date un chéquier en euros et 14 % également à envisager de payer en euros par carte bancaire.

Ils ne sont d'ailleurs que 0,7 % à avoir "déjà payé (ou voulu payer) en euros à l'étranger" et 0,8 % seulement à déclarer "avoir rencontré des problèmes en tentant de payer en euros" sur notre territoire.

Il est à noter que cet attentisme global ne saurait être lié à un éven-

## Billet

### L'IMAGE ET LA RÉALITÉ

Sondage d'opinion après sondage d'opinion, l'image des banques reste bonne. Tant auprès des particuliers que des PME. Pourtant, nombreux sont ceux qui parfois critiquent fermement le comportement des banques. Où est la vérité ? Dans les enquêtes d'opinion ? Les discours plus véhéments de certains ?

La réalité n'est ni dans l'autosatisfaction, ni dans les critiques incantatoires. Elle est peut-être bien dans ce que sont les banques et dans ce qu'elles font.

Ce n'est pas par hasard que la France figure dans le peloton de tête des grands pays économiques. Certes, tous les acteurs ont leur part de ce succès. Les banques aussi.

(1) 44 % des Français déclarent aujourd'hui se rendre "très souvent" ou "plutôt souvent" dans leur agence ; ils étaient 47 % en 1998, mais 44 % en 1995. On ne peut donc parler d'érosion de la fréquentation.



tuel comportement dissuasif des banques, puisque plus des trois quarts de nos concitoyens considèrent que ces dernières "favorisent le succès de l'euro" (voir tableau 3).

Le Bogue de l'an 2000

Ce thème était abordé pour la première fois dans le cadre de cet Observatoire. Les réponses recueillies montrent que si un tiers de nos concitoyens estime "que le passage à l'an 2000 représente un risque réel pour l'économie française", plus de la moitié (54 %) pense le contraire.

En ce qui concerne les banques, 80 % des Français considèrent qu'elles sont "tout à fait" (35 %) ou "plutôt" (45 %) "prêtes pour le passage à l'an 2000". Néanmoins, 43 % d'entre eux craignent qu'il y ait "des problèmes pour le retrait d'argent dans les DAB et le paiement par carte bancaire".

Enfin, en matière d'information sur les risques liés au passage à l'an 2000, c'est des Pouvoirs publics que l'on attend en premier lieu une action (69 % de cita-

tions) — les banques apparaissant en deuxième position mais largement en retrait (41 %).

Facturation et rémunération

Lorsqu'on les interroge sur l'alternative "opérations sur chèques gratuites/comptes courants non rémunérés" ou "opérations sur chèques payantes/comptes courants rémunérés", les Français sont encore 63 % à préférer la première option. Mais il convient de noter que ce pourcentage est le plus faible de tous ceux enregistrés depuis 1990.

Autre évolution notable : les Français, qui estimaient l'an dernier le taux de rémunération moyen du compte courant pratiqué dans les pays voisins à environ 4 %, sont désormais près de 50 % à situer ce taux à 1 % ou moins. En contrepoint, près de la moitié d'entre eux (47 %) déclarent savoir que «l'utilisation des chèques et le retrait dans les distributeurs de billets sont payants dans d'autres pays».

Face à l'hypothèse de la facturation des chèques, 3 Français sur 4

pensent qu'ils feraient moins de chèques dès lors que ces derniers deviendraient payants (l'utilisation moyenne se situant, en déclaratif, à 7 chèques par mois).

Dans l'éventualité d'un "package" (offre groupée de produits bancaires) mettant à disposition 3 chèques gratuits par mois, 12 % des personnes interrogées pensent qu'elles dépasseraient ce quota "de beaucoup", 35 % "de peu" — 51 % estimant au contraire "qu'elles ne le dépasseraient pas".

Les Français et le PEL

Un autre volet de questions, déjà posées en 1997, concernait cette année le PEL. 36 % des détenteurs de ce produit d'épargne le considèrent aujourd'hui comme "un placement défiscalisé à taux garanti intéressant", contre 30 % en 1997. A contrario, ils ne sont plus que 35 % à y voir "un moyen d'obtenir un prêt à taux intéressant pour un achat immobilier", contre 40 % en 1997.

Par ailleurs, seules 27 % des personnes interrogées (contre 35 % en 1997) envisagent "d'accroître

leur épargne logement de manière importante dans l'année qui vient" — 51 % d'entre elles pensant, à l'inverse, "laisser leur épargne logement augmenter au même rythme qu'actuellement" (contre 36 % en 1997).

Le crédit aux entreprises

L'amélioration des résultats sur ce thème, amorcée depuis 1996, se confirme dans cette treizième vague. Ainsi, 28 % seulement des Français estiment que, pour les entreprises, "l'accès au crédit est aujourd'hui plus difficile qu'il y a un an" ; ils étaient 32 % en 1998, et 48 % en 1996 ■

Méthodologie :

L'Observatoire de l'opinion, mis en place par l'AFB fin 1988, porte sur un échantillon de 1005 personnes représentatives de l'ensemble de la population française de 15 ans et plus. Les questions sont posées en face à face. Le questionnaire comprend un volet de 39 questions constantes, concernant l'image des banques et les attentes du public, et un volet d'actualité.

tableau 1

Avez-vous l'impression que, depuis quelques années, les banques se sont améliorées en matière de :

(en %)	1998	1999
• qualité de l'accueil	81	77
• qualité du conseil	74	74
• qualité de la gestion et du suivi des comptes	70	69
• rapidité des opérations	73	68
• qualité des produits	69	66
• horaires d'ouverture	60	62
• capacité à aller au devant des besoins des clients	55	57

tableau 3

Avez-vous le sentiment que les banques françaises favorisent le succès de l'euro ?

	(en %)	
• OUI, tout à fait	27	77
• OUI, plutôt	50	
• je ne sais pas		2
• NON, plutôt pas	17	21
• NON, pas du tout	4	

tableau 2

Envisagez-vous personnellement d'ouvrir un compte-courant en euros, de demander un chéquier en euros ou de payer en euros avec la carte bancaire... ?

(en %)	1997	1998	1999
<b>OUVRIR UN COMPTE-COURANT EN EUROS</b>			
• ... en 1999 ou 2000	43	50	4
• ... en 2001			12
• ... en 2002	54	50	66
• ... l'a déjà fait	0	0	1
• NSP (non suggéré)	3	0	17
<b>DEMANDER UN CHÉQUIER EN EUROS</b>			
• ... en 1999 ou 2000	—	42	4
• ... en 2001	—		10
• ... en 2002	—	57	68
• ... l'a déjà fait	—	0	1
• NSP (non suggéré)	—	1	17
<b>PAYER EN EUROS AVEC LA CARTE BANCAIRE</b>			
• ... en 1999 ou 2000	—	—	3
• ... en 2001	—	—	11
• ... en 2002	—	—	66
• ... l'a déjà fait	—	—	1
• NSP (non suggéré)	—	—	19