

# BANQUES LAQUELLE CHOISIR ?

ENQUÊTE SATISFACTION  
30 000 LECTEURS  
NOUS RÉPONDENT



## COMPARATIFS

### FRAIS, GESTION, RELATION CLIENT...

- ▶ 13 BANQUES TRADITIONNELLES
- ▶ 8 BANQUES EN LIGNE

**AGIRC-ARCCO**

**2019, tout ce  
qui change**



**ACHAT EN LOA  
PLUS INTÉRESSANT  
QUE LE CRÉDIT ?**



# 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 et ses coulisses 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 faire sanctionner des pratiques irrégulières ou faire évoluer la jurisprudence.

### Des analyses économiques

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

### Des actions de lobby

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

### Un réseau de proximité

qui vous accompagne, vous assiste et vous conseille. Plus de 150 associations locales UFC-Que Choisir vous aident à résoudre vos litiges de consommation et vous représentent près de chez vous.

## Nos comparateurs en ligne sur

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

### BANQUES, ASSURANCES, ÉNERGIE...

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

### PLUS DE 600 PRODUITS TESTÉS EN CONTINU

Dès qu'un produit nouveau 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 qui détaille les bonnes questions à se poser avant toute 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. Une base de données qui 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 nouveau 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 et régleront au mieux les principaux litiges de la consommation.

p.6

## ENQUÊTE SATISFACTION

### ÉVOLUTION DU MONDE BANCAIRE

# Un client autonome, mais bien ficelé



VINCENT L'EPÉE

**QUE  
CHOISIR**

Union Fédérale  
des Consommateurs  
Que Choisir, association  
à but non lucratif  
233, Bd Voltaire 75011 Paris  
Tél. : 01 43 48 55 48  
Télécopie : 01 43 48 44 35  
Service abonnements:  
01 55 56 71 09

TARIFS D'ABONNEMENTS:  
1 an, 11 numéros: 44€  
1 an, + 4 numéros: 62€  
1 an, + 4 hors-série  
+ 4 numéros spéciaux: 90€

IMPRESSION: Roto France  
Rue de la Maison-rouge  
77185 Lognes  
Distribué par les MLP  
Dépôt légal n°144  
Commission paritaire  
n° 0722G 82318  
ISSN 1267-2033

INSPECTION DES VENTES  
ET RÉASSORTS DIFFUSEURS:  
Sip/Gérard Ribaux

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

Imprimé sur papier Holmen XLNT  
(Norrköping - Suède).  
Taux de fibres recyclées : 0 %.  
Certification FSC PEFC.  
Eutrophisation : 1580 kg/C02/T  
papier



21

TRADUIT EN CLAIR

### VOITURE, MULTIMÉDIA, ÉLECTROMÉNAGER

On passe à la location longue durée ?

### TUTELLE ET CURATELLE

Faut-il confier un proche  
à un tuteur professionnel ?

35

NOS CONSEILS AVANT D'AGIR

### RETRAITES AGIRC-ARCCO

Tout ce qui attend les salariés

43

PANORAMA

### GÉNÉALOGISTES

Vous a-t-on déjà fait le « coût » du géanalogiste ?

51

ON N'A PAS FINI D'EN PARLER

### MONNAIES LOCALES

La flambée des devises alternatives

57

LA PREUVE PAR L'IMAGE

### CHOISIR VOTRE CARTE BANCAIRE

Le match Visa/Mastercard

## ÉDITO

PAR PASCALE BARLET



# EN PANNE

C'était il y a quelques semaines. Les gilets jaunes bloquaient les routes, multipliaient les actions coups de poing, scandaient des slogans et prenaient la parole dans les médias... À l'heure où nous bouclons ce numéro de *Que Choisir Argent*, nul ne sait jusqu'où cet esprit de révolte aura vraiment porté. Mais ce que l'on retient clairement, c'est l'appel de détresse. Celui de ces hommes et de ces femmes qui manifestent leur colère contre l'augmentation des taxes sur les carburants et plus globalement contre la baisse de leur pouvoir d'achat. Ces hommes et ces femmes qui n'en peuvent plus d'être en panne. En panne de reconnaissance, d'un projet de société qui les prenne en compte, de considération. Au même moment, un projet de loi faisait la navette entre l'Assemblée nationale et le Sénat. Mais rien n'était encore arrêté. Ce texte visait la suppression des mises en garde contre les risques que comportent les crédits à la consommation et revenait sur une partie de la loi Lagarde de 2010 dont l'un des objectifs était de protéger les consommateurs du surendettement. Pourtant, ces mesures avaient porté leurs fruits, faisant chuter le nombre de dossiers de surendettement de 232 500 en 2010 à 181 000 en 2017... Comment oublier ? Dans ces deux cas de figure, c'est bien l'avenir du « citoyen-consommateur » qui est en jeu, ses intérêts, ses droits, sa dignité.



**Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir**, 233, Bd Voltaire 75011 Paris - Tél. : 01 43 48 55 48 - Fax: 01 43 48 44 35

**Président-Directeur des publications:** Alain Bazot • **Assistantes/relations presse:** Marie-Christine Brument, Corentin Coppens • **Directeur général délégué:** Jérôme Franck • **Rédacteur en chef :** Pascale Barlet • **Assistante de la rédaction:** Catherine Salignon • **Secrétaire général de la rédaction:** Laurent Suchowiecki • **Secrétaire de rédaction:** Elizabeth Négrel • **Conception et Direction artistique:** Franck Maire (Tudo Bem !) • **Rédacteurs-graphistes:** Scarlett Laurin, Sandrine Barbier, Capucine Ragot • **Iconographie:** Catherine Métayer • **Illustrations:** Christophe Besse, Jean-Luc Boiré, Nazario Graziano, Vincent L'Épée, Dominique Mutio • **Infographie:** Laurent Lammens • **Reportages photos :** Marta Nascimento – Titi Romine • **Ont collaboré à ce numéro:** Laurence Bocvara, Isabelle Bourcier, Patricia Erb, Chantal Masson, Rosine Maiolo, Élisa Oudin, Françoise Paoletti, Roselyne Poznanski • **Crédits de couverture :** Bramgino – ipicture – Norman 75/AdobeStock

• **WEB : Infographie/maquette** Carla Félix-Dejeufosse, Caroline Laguillaume, Laurent Lammens – **Secrétaire de rédaction:** Leslie Schmitt • **Documentation:** Audrey Berbach, Véronique Le Verge, Stéphanie Renaudin, Frédérique Vidal • **Observatoire de la consommation :** Grégory Caret (directeur), Isabelle Bourcier, Marine Perier-Dulhoste, Sandrine Girollet, Ingrid Stiemer • **Juridique :** Raphaël Bartlome (responsable), Véronique Louis-Arcene, Isabelle Manevy • **Diffusion/Marketing:** Thierry Duqueroy (directeur), Jean-Louis Bourghol, Marie-Noëlle Decaulne, Laurence Kramer, Jean-Philippe Machanovitch, Francine Ouedraogo, Jan Simon, Raphaëlle Vincent. **Union Fédérale des Consommateurs-Que Choisir**, 233, Bd Voltaire 75011 Paris Tél. : 01 43 48 55 48 - Fax: 01 43 48 44 35

## FINANCEMENT PARTICIPATIF

# L'UFC-Que Choisir alerte une nouvelle fois

**L'**UFC-Que Choisir tire à nouveau la sonnette d'alarme sur les risques liés au financement participatif (prêt d'argent par des particuliers à des petites et moyennes entreprises par le biais de plateformes Internet), ces investissements hautement spéculatifs pour les consommateurs. En effet, près d'une entreprise financée sur dix (9,5 %) ne rembourse plus ses échéances, soit une explosion du taux de défaut de plus de 120 % depuis notre dernière étude de février 2017. Ces défauts de remboursement se traduisent par une rentabilité en berne. À partir de l'étude des 293 prêts financés depuis plus d'un an par Lendix, la plateforme *leader* du marché, l'UFC-Que Choisir estime à seulement 0,69 % son rendement annuel net. Alors que l'association appelle le législateur national et européen à mettre un terme aux abus persistants des plateformes, l'UFC-Que Choisir regrette que le Parlement européen n'ait pas été au bout dans la défense des intérêts des consommateurs. Si nous avons obtenu la création d'indicateurs de défauts, le texte ne prévoit



BABLAI/ADBE STOCK

pas encore de plafond d'investissement par projet et par prêteur, rendant l'encadrement du secteur trop laxiste. L'association continue donc de se mobiliser sur le sujet et a appelé l'Autorité de contrôle prudentiel à multiplier les vérifications et sanctionner les manquements. ♦

### LES BONS CONSEILS\*

#### Pourquoi mon banquier me questionne-t-il ?

Entrée en application début 2018, la nouvelle réglementation MIF 2 renforce la protection des épargnantes et impose aux intermédiaires financiers de vérifier que les produits qu'ils proposent correspondent aux besoins de leurs clients. Votre banquier est donc amené à vous questionner sur votre situation financière, vos projets, vos connaissances en matière d'investissement. Il doit aussi évaluer votre tolérance au risque. Il se peut que ces questions vous paraissent intrusives. Sachez que vos réponses resteront confidentielles. Répondez-y de façon sincère afin que le produit qui vous sera proposé soit en cohérence avec vos besoins. Votre conseiller devra tenir ces informations à jour. Rencontrez-le régulièrement pour établir avec lui une relation de confiance. ♦

\* L'AMF a pour missions de veiller à la protection et à l'information des investisseurs, ainsi qu'au bon fonctionnement des marchés financiers.

### EN CHIFFRES

## 500 000

C'est désormais le nombre de clients de la néobanque allemande N26. Présente en France depuis janvier 2017, la banque digitale vise les États-Unis en 2019.

Source : Jérémie Rosseli, Président directeur général de N26

## 37 261

C'est le nombre d'agences bancaires en 2016 contre 38 727 en 2010

Source : Fédération bancaire française (FBF)

### ANYTIME

#### Une offre bancaire dans les cabines photomaton

**E**n partenariat avec la Fintech Anytime, classée parmi les néobanques et forte de sa présence dans près de 8000 kiosques, la société Photomaton propose une alternative audacieuse aux agences bancaires traditionnelles. Elle transforme en effet ses cabines photomaton en un nouveau réseau bancaire, accessible tous les jours et à n'importe quelle heure. Un écran tactile installé dans la cabine permet de créer un compte bancaire en quelques minutes, le dépôt d'un chèque, la remise de petits montants en espèces et d'autres services de proximité. Pour commencer, le système est déployé depuis novembre 2018 dans une dizaine de lieux parisiens (les gares et les stations de métro, notamment) et pourrait s'étendre rapidement à d'autres grosses agglomérations en France. Avec plus de 28 000 cabines présentes dans 18 pays, la société Photomaton permettrait ainsi à la néobanque Anytime de recruter de nouveaux clients, particuliers comme professionnels, plutôt urbains et à l'aise avec les nouvelles technologies. ♦



PHOTOMATON

Plus d'infos : [www.photomaton.fr](http://www.photomaton.fr)

## ÉVOLUTION DU MONDE BANCAIRE

# Un client autonome, mais bien ficelé

POUR LA TROISIÈME FOIS, NOUS AVONS RÉALISÉ UNE ENQUÊTE SUR LES BANQUES AUPRÈS DE NOS ABONNÉS. VOUS AVEZ ÉTÉ PRÈS DE 30000 À NOUS RÉPONDRE.

CE LARGE PANEL NOUS OFFRE UNE BONNE VISION DE L'ÉTAT DE SANTÉ DE LA RELATION ENTRE L'ÉTABLISSEMENT BANCAIRE ET SON CLIENT AUJOURD'HUI. PAR AILLEURS, VOUS L'OBSERVEZ CHAQUE JOUR, L'UNIVERS BANCAIRE CONNAÎT UNE VÉRITABLE MUTATION, UN PHÉNOMÈNE QUI VA ENCORE S'ACCROÎTRE.

AUSSI SOMMES-NOUS ALLÉS À LA RENCONTRE D'EXPERTS AFIN DE DRESSER LE PORTRAIT DE LA BANQUE DE DEMAIN. ATTENTION, CELA PEUT SURPRENDRE!

DOSSIER RÉALISÉ PAR **LAURENCE BOCCARA, FRANÇOISE PAOLETTI ET ISABELLE BOURCIER**

ILLUSTRATIONS **VINCENT L'ÉPÉE**

### QUE CHOISIR VOUS INTERROGE

## Des clients plutôt satisfaits...

**A**u menu, un questionnaire adressé à nos abonnés en février 2018 leur demandant ce qu'ils pensent de leur banque. Près de 30 000 réponses ont été analysées. Un record historique! L'objectif de ce questionnaire? Mesurer votre satisfaction en tant que clients d'une banque traditionnelle ou en ligne\*. Des résultats parfois étonnantes... Cette troisième enquête révèle des surprises et brise certaines idées reçues. En premier lieu, la satisfaction des clients demeure

vis-à-vis des banques traditionnelles. Pour les clients que nous avons interrogés, le taux de satisfaction augmente de 10 points (par rapport à 2014 où le taux de satisfaction était de 69,1%). Les services apportés par leur banque semble correspondre à leurs attentes (79,2%). Ensuite, et en dépit des facilités réglementaires mises en place pour changer de banque, les consommateurs bancaires d'aujourd'hui ne « zappent » pas plus que ceux d'hier puisque la fidélité (plus de 20 ans dans sa banque) est encore très importante. On pense



# sauf par la qualité des services

aussi souvent que les clients tiennent à conserver une agence et un conseiller qu'ils connaissent... alors que la grande majorité ne se déplace que rarement en agence. Côté connexion Internet ou smartphones, *idem*: 92 % des clients (pas mal du tout!) utilisent ces moyens technologiques pour contrôler leurs comptes ou effectuer des opérations. Enfin, les valeurs éthiques et humanistes semblent éveiller un intérêt auprès des consommateurs bancaires qui ont plébiscité le Crédit coopératif, entrant pour la première fois dans notre

panel. Concernant les banques en ligne, 93,3 % de leurs clients en sont satisfaits, un meilleur score (14 points de plus) que celui obtenu par les banques traditionnelles. Le fait que ces établissements ne proposent pas encore toute la palette de services et de produits ne les handicape pas et ne constitue pas le motif principal de changement d'établissement. L'attractivité des prix proposés est évidemment un grand motif de satisfaction des clients. ♦♦♦

\* Lire notre encadré page 8

## • LE PROTOCOLE •

**Un questionnaire a été envoyé, par courriel, le 13 février 2018, à tous les abonnés du site www.quechoisir.org. Le 20 février 2018, le même questionnaire a été envoyé à tous les abonnés à la newsletter de Que Choisir.**

**Il était demandé aux personnes qui souhaitaient répondre, de juger la banque – classique ou en ligne – dans laquelle ils détiennent un ou plusieurs comptes courants. S'ils étaient clients de plusieurs établissements, ils devaient choisir celui qu'ils souhaitaient juger (en indiquant la liste complète des banques dont ils étaient clients).**

**Banque traditionnelle ou banque classique, de nombreuses questions ont été abordées, liées, par exemple, à la fréquence des déplacements en agence, à l'utilisation du site Internet de la banque, ou encore à la pertinence des réponses d'un conseiller en ligne...**

**Tous les services étaient jugés sur une échelle de satisfaction variant de 1 (très satisfait) à 4 (pas du tout satisfait).**

**À la fin du questionnaire, chaque personne devait indiquer si elle souhaitait changer de banque ou pas. Et, dans l'affirmative, pour quelle raison (déménagement, négociation d'un crédit immobilier, recherche de nouvelles prestations, insatisfaction du service, etc.).**

**29 216 avis d'abonnés ont été traités pour cette enquête. 25 836 concernent les banques classiques et 3 380 les banques en ligne. Notons que c'est la première fois que les abonnés sont si nombreux à répondre à ce questionnaire.**

**Ces avis ont permis de juger 13 banques classiques (Banque populaire, la Banque postale, BNP Paribas, Bred, Caisse d'épargne, CIC, Crédit agricole, Crédit coopératif, Crédit du Nord, Crédit mutuel, HSBC, LCL et Société générale) et 8 banques en ligne (Axa Banque, BforBank, Boursorama Banque, Fortunéo, Hello Bank, ING Direct, Orange Banque et Socram Banque).**

**À noter : certains pourront s'étonner de la présence du Crédit coopératif dans le panel des banques traditionnelles. Bien qu'ayant un fonctionnement particulier (dimension solidaire) et moins de guichets que d'autres établissements, cette banque propose pourtant tous les services d'une banque classique et est de plus en plus citée par nos lecteurs. Son entrée dans le panel est donc justifiée.**



## LES BANQUES TRADITIONNELLES

Les clients se montrent plus positifs. Une progression non négligeable, qu'il s'agit ici de saluer. En effet, alors que les précédentes enquêtes avaient fait ressortir un taux de satisfaction de 72 % (2009) et 69,1 % (2014), l'enquête actuelle note une satisfaction générale de 79,2 %. Or, dans nos enquêtes de satisfaction, on estime qu'un résultat est bon à partir de 75 %. Il faut néanmoins relever que cette note concerne les banques dans leur globalité. Banque par banque et service par service, les appréciations sont évidemment diverses.

### DES CLIENTS FIDÈLES...

Surprise : on pensait que les consommateurs bancaires d'aujourd'hui n'hésitaient plus à changer de banque. Or, 70 % des répondants indiquent être des clients de leur banque depuis plus de 20 ans et 51 % le sont même depuis plus de 30 ans ! Au final, seuls 8 % des sondés sont clients de leur banque depuis cinq ans ou moins. Certains établissements incitent plus à la fidélité que d'autres. La banque ayant, par exemple, le plus grand nombre de clients qui lui sont fidèles depuis plus de 20 ans est le Crédit agricole (77 %), suivi par la Banque postale (74 %) et BNP Paribas (73 %). En queue de peloton, le Crédit du Nord (46 %), HSBC (51 %). Le Crédit coopératif (6 %), quant à lui, montre certes un faible pourcentage de clients présents depuis moins de 20 ans, ce qui en réalité révèle une forte progression de sa clientèle au cours des dernières années.

### ...QUI SE DÉPLACENT PEU EN AGENCE...

Autre idée reçue à laquelle cette dernière enquête tord le cou : ce n'est pas parce que l'on est client d'une banque classique que l'on profite plus de ses agences au coin de la rue. Et l'idée selon laquelle les banques en ligne pâtissent de l'absence de « murs » n'est, de fait, pas si évidente. En effet, l'étude révèle que seuls 3 % des clients se rendent dans leur agence chaque semaine et que 17 % affirment s'y rendre au moins une fois par mois. 24 % ne s'y rendent qu'exceptionnellement et 8 % avouent même ne jamais y mettre les pieds.

Là encore, les différences entre banques sont importantes. Celles dans lesquelles les clients se déplacent le moins – moins d'une à cinq fois par an – sont la Banque postale (47 % : surprenant) le Crédit coopératif (43 % : logique, car il dispose de peu d'agences par rapport à ses concurrents) et HSBC (35 %). Celles qui accueillent le plus souvent les clients en agence sont le Crédit agricole (seuls 25 % de ses clients indiquent y aller moins d'une à cinq fois par an), BNP Paribas (26 %), le Crédit mutuel et LCL (27 % chacun).

Les agences bancaires restent toutefois le canal privilégié pour certaines opérations « implicantes », comme

contracter un crédit (87 %), ouvrir un compte ou un livret, réaliser un investissement (84 %) ou encore effectuer un dépôt (78 %), gérer ses assurances ou échanger avec son conseiller (60 %).

### ...ET DE PLUS EN PLUS CONNECTÉS

Aujourd'hui, seuls 8 % des clients sont allergiques à ces nouveaux moyens de connexion à distance: 92 % utilisent au moins le site Internet ! Presque la totalité des clients, donc, se connectent à leur banque via le site Internet ou l'application smartphone et, parmi eux, plus d'un tiers le font quotidiennement ou presque, tandis que 38 % se connectent une fois par semaine au moins. Le site Internet ou l'application mobile des établissements bancaires sont majoritairement utilisés pour des opérations simples comme consulter ses comptes (88 %), effectuer un virement d'un compte à l'autre dans sa banque (87 %), imprimer des RIB ou des relevés bancaires (79 %) ou encore effectuer un virement vers un compte externe (71 %). Surprenant, la commande de chéquier - opération pourtant simple - n'est réalisée de façon dématérialisée que dans 55 % des cas.

*Les clients  
n'hésitent pas à  
se servir d'Internet  
et des applications  
smartphones*

Au Crédit du Nord, 39 % des clients se connectent chaque jour, alors qu'ils ne sont que 21 % à le faire au Crédit coopératif et moins de 25 % chez HSBC ou BNP Paribas.

Le rythme de connexion hebdomadaire est le plus utilisé : 41 % des clients du Crédit mutuel et du CIC.

Le taux descend à 33 % au Crédit du Nord (logique, puisque c'est le rythme quotidien qui tient la corde) et à 34 % au Crédit coopératif.

Toutes banques confondues, les clients sont très satisfaits de ces outils dématérialisés: le taux de satisfaction concernant la facilité d'accès atteint 97 % et le taux concernant la facilité d'utilisation 95 %. Les établissements bancaires ont donc plutôt bien travaillé sur ce terrain et permettent à leurs clients de « surfer » sans difficulté grâce à ces nouveaux outils.

Une ombre au tableau: la qualité des informations ou des conseils en ligne ne récolte que 76 % de satisfaits. BNP Paribas (69 %), la Caisse d'épargne, le Crédit du Nord (71 %) et la BRED (72 %) peuvent mieux faire !

**À NOTER**  
47 % des répondants de l'enquête ont plus de 65 ans... ce qui va à l'encontre de l'idée que les seniors ne sont pas connectés.

### Taux de satisfaction globale

BANQUES TRADITIONNELLES	SATISFAITS
Crédit coopératif	93,4 %
Crédit mutuel	87,1 %
La Banque postale	82,6 %
CIC	82,6 %
Crédit agricole	81,6 %
Société générale	78,4 %
LCL	77,5 %
Banque populaire	75,3 %
Crédit du Nord	75 %
Caisse d'épargne	72,5 %
HSBC	72,2 %
BNP Paribas	69,4 %
BRED	67,9 %
TAUX GÉNÉRAL	79,2 %

**NOTRE ANALYSE:** En 2009, le Crédit mutuel, la Banque postale et le CIC formaient le trio de tête. En 2014, ce sont la Banque postale, le Crédit mutuel et le CIC qui sont en tête. Dans ces deux enquêtes, la Caisse d'épargne se classait dernière. Elle remonte de quatre places aujourd'hui.

### Récriminations sur plusieurs points :

- Le montant annuel des frais bancaires :** c'est le sujet de discorde entre banquiers et clients. À peine 35 % de ces derniers les jugent corrects. Seul le Crédit coopératif satisfait ses clients sur ce point: 82 % !.... alors que les clients de BNP Paribas ne sont que 21 % à en être satisfaits et que ceux de la Bred et de la Caisse d'épargne ne sont que 25 %.
- Le service client par téléphone :** toutes banques confondues, ce sujet, sous l'aspect prix et délais d'attente, récolte la pire note de ce classement, avec 63 % seulement de clients satisfaits.
- La disponibilité et la réactivité du conseiller attitré :** 76 % de satisfaits... sauf à la Banque postale, chez HSBC ou à la Bred, où la satisfaction n'atteint que, respectivement, 69 %, 69 % et 65 %.
- La pertinence et la personnalisation des conseils donnés par les conseillers bancaires :** dans ce domaine, la satisfaction n'est que de 72 %.

# ENQUÊTE SATISFACTION



## LES BANQUES EN LIGNE

La satisfaction globale des clients des banques en ligne atteint le très bon score de 93,3 %. ING Direct et Fortunéo sont en tête, tandis que BforBank et Orange Bank sont en dernière position (*voir tableau ci-contre*).

### DES CLIENTS GLOBALEMENT SATISFAITS...

Logiquement donc, 91 % des clients recommanderaient leur banque en ligne à d'autres consommateurs. Les plus enthousiastes sont ceux de Fortunéo (95 %), ING Direct (94 %) et

Boursorama Banque (93%) et les plus tempérés sont ceux d'Orange Bank (75 %), d'Axa Banque (77 %) et de BforBank (83 %). Seuls 7 % des clients des banques en ligne envisagent de changer de banque, contre 19 % des clients des banques traditionnelles. Principales incitations au changement: une qualité de service décevante (61 %), de mauvaises relations avec son conseiller (25 %) ou la recherche de nouvelles prestations (20%). La souscription d'un crédit immobilier rentre en ligne de compte à hauteur de 14 %. Quant à la recherche de meilleurs produits financiers, elle ne serait à l'origine d'un départ que dans 13 % des cas.

## Comparatif banques traditionnelles / banques en ligne

ÉTABLISSEMENTS	TAUX DE RECOMMANDATION	TAUX DE SATISFACTION			FRAIS BANCAIRES <sup>(3)</sup>		
		Service client par téléphone <sup>(2)</sup>	Tenue de compte	Montant des frais bancaires	Carte Visa internationale <sup>(1)</sup> à débit différé (par an)	Rejet d'un chèque sans provision de 30 €	Tenue de compte (par an)
<b>BANQUES TRADITIONNELLES*</b>							
<b>Banque populaire Rives de Paris</b>	48 %	86 %	80 %	26 %	46 €	22 €	10 €
<b>Banque postale</b>	64 %	82 %	84 %	52 %	44,50 €	28,50 €	12 €
<b>BNP Paribas</b>	36 %	79 %	76 %	21 %	44,50 €	30 €	30 €
<b>BRED</b>	44 %	77 %	78 %	25 %	45 €	22 €	24 €
<b>Caisse d'épargne</b>	42 %	81 %	80 %	25 %	44,70 €	22 €	17 €
<b>CIC</b>	60 %	87 %	87 %	41 %	44,50 €	30 €	24 €
<b>Crédit agricole</b>	53 %	88 %	83 %	33 %	42 €	30 €	0 €
<b>Crédit coopératif</b>	87 %	93 %	86 %	82 %	42 €	22 €	0 €
<b>Crédit du Nord</b>	55 %	87 %	83 %	35 %	50 €	30 €	30 €
<b>Crédit mutuel</b>	68 %	89 %	88 %	39 %	44,50 €	30 €	24 €
<b>HSBC</b>	44 %	86 %	80 %	37 %	45 €	30 €	24 €
<b>LCL</b>	47 %	83 %	81 %	38 %	49,20 €	30 €	24 €
<b>Société générale</b>	47 %	84 %	82 %	30 %	45 €	30 €	24 €
<b>MOYENNE</b>	<b>53 %</b>	<b>85 %</b>	<b>83 %</b>	<b>35 %</b>			
<b>BANQUES EN LIGNE**</b>							
<b>Axa banque</b>	77 %	94 %	90 %	83 %	0 €	30 €	0 €
<b>BforBank</b>	84 %	90 %	91 %	99 %	0 €	30 €	0 €
<b>Boursorama</b>	93 %	93 %	96 %	99 %	0 €	30 €	0 €
<b>Fortunéo</b>	95 %	96 %	96 %	99 %	0 €	30 €	0 €
<b>Hello Bank</b>	86 %	92 %	88 %	100 %	0 €	30 €	0 €
<b>ING Direct</b>	94 %	97 %	96 %	99 %	0 €	30 €	0 €
<b>Orange Bank</b>	75 %	88 %	90 %	90 %	0 €	30 €	0 €
<b>Socram</b>	85 %	97 %	94 %	89 %	41 €	18 €	0 €
<b>MOYENNE</b>	<b>91 %</b>	<b>94 %</b>	<b>94 %</b>	<b>97 %</b>			

\* De nombreuses banques indiquent que selon conditions (si le package est souscrit, si un nombre minimal de produits maison est acheté ou si un nombre minimal de paiements est effectué), les tarifs de la carte bancaire ou de la tenue de compte sont revus à la baisse ou sont gratuits. \*\* La gratuité de la carte bancaire des banques en ligne (sauf Socram Banque) est systématiquement conditionnée à des conditions de ressources ou d'épargne. Il est, dans la plupart des cas, impossible d'acheter cette carte «à l'unité, hors package et sans condition». (1) À l'unité, hors package et sans condition à remplir (2) Amabilité et compétence (3) Tarifs valables au 1<sup>er</sup> novembre 2018

**NOTRE ANALYSE :** Comme détaillé dans l'article, des différences importantes de perception des services existent entre les clients des banques traditionnelles et les clients des banques en ligne. Les deux points engendrant les écarts les plus grands sont le taux de satisfaction des frais bancaires (97 % de satisfaits dans les banques en ligne contre 35 % seulement dans les banques traditionnelles) et le taux de recommandation (91 % dans les banques en ligne contre 53 % seulement dans les banques traditionnelles).

## *Les consommateurs qui ont opté pour la banque en ligne ne le regrettent pas*

### **...Y COMPRIS DANS LE DÉTAIL**

Les résultats obtenus service par service sont très bons, tous se situant au-delà du taux de satisfaction de 90 %. Contrairement aux banques traditionnelles pour lesquelles les frais constituent un point négatif, les banques en ligne contentent pleinement leurs clients sur ce point: 97 % de satisfaits. Fortunéo frise l'excellence avec pas moins de 99 % de clients satisfaits du montant annuel de leurs frais bancaires. A contrario, Axa Banque « déçoit » sur ce point, avec 83 % seulement de ses clients satisfaits. Le service présentant le moins de clients satisfaits (tout est relatif!) concerne celui des relevés de comptes: leur clarté et leur fréquence ne satisfont que 90 % des clients.

Les banques en ligne cherchent toujours à rassurer leurs clients sur le fait que l'absence d'agences ne les pénalisera pas. Leurs services téléphoniques, qui sont censés pallier ce manque, sont-ils performants ? Oui, si l'on en juge le taux de satisfaction globale de 94 %.

Dans le détail, un peu moins de satisfaits (91%) concernant le temps d'attente avant la mise en relation avec un téléconseiller. Dans le domaine du service client téléphonique, ce sont ING Direct et la Socram Banque qui arrivent en tête (97 % de satisfaits), la dernière étant Orange Bank (un comble !) avec un taux de 88 %.

Globalement, la satisfaction est légèrement moindre

## Taux de satisfaction globale

BANQUES EN LIGNE	SATISFAITS
ING Direct	95,9 %
Fortunéo	95,8 %
Boursorama Banque	93,8 %
Socram Banque	91 %
Axa Banque	90,3 %
Hello Bank	88,3 %
Orange Bank	87,2 %
BforBank	86,9 %
TAUX GÉNÉRAL	93,3 %

**NOTRE ANALYSE :** Le taux de satisfaction concernant les banques en ligne est particulièrement bon, montrant que ces dernières ont su s'adapter aux besoins actuels des consommateurs bancaires.

concernant le service client online (messagerie, tchat, réseaux sociaux...): 92 % de satisfaction pour la pertinence des réponses apportées par les conseillers. Avec 95 % de ses clients satisfaits du service client online, Fortunéo obtient la première place sur ce point. Orange Bank se positionne encore dernière, avec seulement 84 % de satisfaits, ce qui reste plutôt correct. ♦

### 2 QUESTIONS À...

**ISABELLE BOURCIER**  
RESPONSABLE D'ÉTUDES QUE CHOISIR



Alexis Lecomte pour QCA

#### **RECOMMANDATIONS ET CHANGEMENT DE BANQUE : LE POINT AVEC LA RESPONSABLE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION**

**Que Choisir Argent:** « Bizarrie » de l'enquête : les usagers sont nombreux à être satisfaits de leur banque traditionnelle, mais ne souhaitent pas la recommander pour autant...

**Isabelle BOURCIER:** Seul un client sur deux recommanderait sa banque, ce qui est peu par rapport à des enquêtes satisfactions précédentes menées sur d'autres sujets.. Il existe toutefois de grandes disparités puisque 51 points d'écart existent entre le taux de recommandation le plus élevé (87 % au Crédit coopératif) et le taux le plus bas (36 % chez BNP Paribas). Il y a tout de même une logique : les quatre banques plébiscitées en termes de taux de satisfaction globale sont aussi les banques les plus recommandées: le Crédit coopératif (87 %), le Crédit mutuel (68 %), le CIC (60 %) et La Banque postale (64 %). Par ailleurs, les clients des banques en ligne sont plus enclins (91 %) à une recommandation.

**QCA:** Autre « surprise » : alors que la mobilité bancaire est censée pouvoir s'opérer désormais plus facilement, on ne constate pas plus de défctions...

**I. B.:** Là encore, ce n'est pas parce que c'est plus facile que les clients modifient leurs habitudes. En dépit des possibilités accrues, les répondants à l'enquête des banques traditionnelles ne sont que 19 % à avoir annoncé qu'ils pourraient changer de banque: 13 % de façon probable et 6 % de façon certaine. En règle générale, les clients qui basculent vers une banque en ligne ne ferment pas simultanément leur compte traditionnel... Ils testent d'abord ! Dans les banques en ligne, 7 % des clients annoncent qu'ils pourraient changer d'établissement. Les raisons de changer ne sont pas les mêmes dans les banques traditionnelles et celles en ligne. Dans les premières, c'est en premier lieu pour bénéficier de frais moins élevés (75 %), puis d'une meilleure qualité de service (48 %) et de relation avec son conseiller (26 %). Dans les deuxièmes, on part pour une meilleure qualité de service et de meilleurs conseils. Ces résultats gardent, eux aussi, une logique : les clients des banques traditionnelles ayant répondu sont très fidèles puisque nombre d'entre eux sont dans leur banque depuis plus de 20 ans.

# ACTEURS DE DEMAIN

## Bientôt, votre banque vous conseillera un médecin...

UN PARADOXE. NOTRE ENQUÊTE RÉVÈLE UNE CERTAINE STABILITÉ DANS LA RELATION DES CLIENTS INTERROGÉS À LEUR BANQUE. LA FIDÉLITÉ À UNE ENSEIGNE RESTE FORTE. CE QUI N'EMPÊCHE PAS LES BANQUES EN LIGNE DE SE RÉINVENTER ET LES FINTECHS À ESSAIMER. QUANT AUX GÉANTS D'INTERNET, ILS CONVOITENT DÉJÀ CE SECTEUR. DÉCRYPTAGE.

**L**es verrous du secteur bancaire sautent les uns après les autres! Les raisons de cette (r)évolution? Un cumul d'éléments nouveaux. D'abord, une réglementation européenne plus souple, encourageant la concurrence et le partage des informations des banques avec d'autres acteurs. Ensuite, le bouleversement de nos modes de consommation qui fait la part belle au digital. Enfin, une accélération des innovations technologiques (intelligence artificielle, exploitation des datas, robots...) qui se glissent dans nos vies via nos téléphones mobiles, nos tablettes et nos ordinateurs. Ces paramètres viennent chambouler un univers bancaire jusqu'alors uniquement réservé aux seules banques de réseau. Or, leur forteresse est désormais assiégée. S'engouffrent dans ce marché de la gestion de l'argent, de nouveaux intervenants à l'appétit aiguisé. Il y a les banques en ligne à qui le temps a donné raison puisque le tout numérique évite de se déplacer en agence. Depuis mi-2000, les fintechs ont également débarqué. Conçues pour ne fonctionner qu'avec le téléphone mobile ou les tablettes, ces start-up de la finance se sont spécialisées sur des métiers et des créneaux connexes à la banque (agrégation de comptes, transfert



d'argent, coaching financier, financement participatif). Leurs atouts? Ces jeunes sociétés proposent des outils simples, innovants, ergonomiques, le tout avec un service peu coûteux. L'arrivée de l'opérateur téléphonique Orange avec Orange Bank, les offres des enseignes de la distribution (Carrefour, Casino, Auchan...) et les initiatives des géants BigTech (Google, Apple, Facebook, Amazon) vont, à terme, modifier les offres et changer nos repères.

Qui sont ces acteurs d'aujourd'hui et de demain? Quelles nouveautés attendre de ces chamboulements pour les consommateurs? Quel usage feront-ils de nos données personnelles?

### LES BANQUES TRADITIONNELLES

Jouissant depuis des décennies d'une position de monopole, les grandes banques françaises n'avaient, jusqu'à il y a peu, pas trop de souci à se faire. Elles disposaient d'une main mise sur les dépôts des particuliers, avaient un contrôle total sur la conception et la distribution des produits financiers et des prêts, sur la gestion de



l'épargne, sans parler des frais bancaires souvent opaques et abusifs. Leurs marges étaient ultra-confortables et leur rente de situation récurrente. Désormais, cette époque est bel et bien révolue suite à l'arrivée de nouveaux acteurs dans l'univers bancaire. Ces derniers n'hésitent pas à les court-circuiter pour capter leur clientèle. Avec un temps de retard, ces grandes enseignes ont compris qu'il était urgent de changer. « *C'est une erreur de penser que les établissements bancaires vont, à terme, disparaître. Elles réagissent déjà et commencent à se doter des bons outils* », analyse un expert du secteur bancaire. Cette amorce de virage s'avère plutôt une bonne nouvelle pour les clients des banques qui, depuis longtemps, clament, au gré des nombreuses enquêtes de *Que Choisir*, leur insatisfaction persistante à l'égard de leur banque. Les griefs sont toujours aussi nombreux : une tarification onéreuse, une valse régulière des conseillers devenus plus commerciaux que financiers, sans oublier le placement de produits « maison » inadaptés aux besoins du client. De plus, avec l'essor d'Internet et du digital, le lien physique et de proximité qu'entretenait le client avec son banquier s'est étiolé. Comme le relève notre enquête, les

agences sont beaucoup moins fréquentées. L'essentiel des services de la banque au quotidien (consultations de compte, virements, éditions de RIB) s'effectue à distance (*via* le site Internet ou l'application mobile) par les clients. Ce nouveau comportement a d'ailleurs eu pour conséquence d'entraîner une chute de la souscription de produits en agence et donc un impact sur les marges bancaires encaissées. Autre changement récent qui fragilise un peu plus les banques : le départ désormais facilité des clients déçus, grâce à l'instauration, en février 2017, de la loi sur la mobilité bancaire. Pour mémoire, ce texte oblige un établissement bancaire à proposer, à un client souhaitant partir, un service gratuit d'aide dans ses démarches.

## *Les agences bancaires sont amenées à se raréfier à plus ou moins long terme*

Premier signe visible de cette mutation des banques : elles font le ménage dans leurs implantations. Une récente étude du cabinet SIA Partners estime que 12 % des agences bancaires pourraient fermer d'ici 2020. C'est un rythme quatre fois supérieur à la période 2012-2016. « *Il y aura toujours besoin d'une agence et d'un contact physique avec du 100 % humain et du 100 % digital* », souligne un dirigeant d'une banque généraliste. L'agence bancaire nouvelle génération aura des horaires plus étendus, sera plus accueillante, évidemment plus digitale. Ces outils d'aide à la décision seront à la disposition des clients et des conseillers. Ces derniers devraient être convertis en « experts » au lieu des généralistes d'aujourd'hui. Outre la volonté affichée de mieux s'occuper de leurs clients, l'ambition des banques est aussi d'en conquérir de nouveaux. Si les « anciennes » générations en quête de conseils sont toujours visées, les jeunes sont les plus convoités car ce seront les actifs de demain. Pour les clients actuels des enseignes, l'offre change de visage et s'enrichit grâce à un flot ininterrompu d'initiatives et de nouveautés technologiques destinées à rendre la banque au quotidien plus facile et plus accessible. Récemment, la Banque postale a décidé d'étoffer ses moyens de paiement en lançant le service « Paylib entre amis ». À l'instar des fintechs créatrices de ce service, cette banque de réseau permet à ses clients, utilisateurs de Paylib (solution de paiement sans contact avec son smartphone), d'envoyer et de recevoir de l'argent entre plusieurs personnes sans avoir à échanger leurs coordonnées bancaires. En octobre dernier, la Société générale a annoncé tester une carte bancaire biométrique. Pour faciliter l'usage de ce rectangle de plastique, la banque prévoit un lecteur d'empreinte digitale intégré.

De son côté, le Crédit agricole propose un parcours de prêt immobilier entièrement digitalisé qui se termine avec une souscription en ligne à l'aide d'une signature électronique. Dans cette mouvance, le Crédit du Nord a ouvert des espaces apprenants éphémères pour démocratiser le numérique... Pour élargir et rajeunir leur clientèle, les banques n'hésitent pas à créer de toutes pièces de nouveaux formats de banques mobiles à petit prix avec leur identité propre. En septembre, la Caisse d'épargne a lancé « Enjoy », une banque à distance comprenant une carte et un compte, à destination des « millénials » (personnes nées entre 1980 et 2000). Elle a emboîté le pas à « Eko », la banque mobile à deux euros par mois lancée il y a quelques mois par le Crédit agricole. À l'avenir, il n'est pas exclu que pour accélérer leur mutation, ces grands acteurs développent en interne leur banque mobile ou leur fintech « maison », nouent des partenariats avec celles existantes, voire les rachètent.

## À NOTER

**À ce jour, 6,5 % des Français sont clients d'une banque en ligne et, en 2017, ces dernières ont conquis un tiers des nouveaux clients du secteur.**

## LES BANQUES EN LIGNE

Poussée par le boom de la consommation à distance et la désertion des agences bancaires, cette famille de banque a le vent en poupe. Elle se renouvelle et s'agrandit. Il y a toujours les établissements pionniers tels qu'Axa Banque (1994), ING Direct (2000), Fortunéo (2000), Boursorama Banque (2005), Monabanq (2006) et BforBank (2009). Toutefois, en l'espace de quatre ans, une nouvelle génération, les « néobanques », a fait irruption dans le paysage bancaire. On y trouve Compte-Nickel (2014), le britannique Revolut (2017), l'allemand N26 (2017), C-zam (2017) et Orange Bank (2017). Ces nouveaux entrants ont la particularité de proposer un modèle pensé et développé uniquement pour le digital. Une application dédiée rend possible l'ouverture d'un compte quasi en temps réel. L'offre bancaire de ces e-banques est assez limitée: une carte, un compte et des fonctionnalités pilotes en direct depuis son smartphone. À noter que trois enseignes (Compte-Nickel, N26, C-zam) ne sont pas à proprement parler des banques: elles ne font pas de crédit et n'accordent pas de découvert. « *Nous attendons l'obtention de notre licence bancaire en France pour pouvoir bientôt proposer du crédit* », précise Emmanuel Boulade, responsable de la communication de Revolut France. À l'instar des fintechs (voir page 15), elles affirment jouer la carte de la simplicité, de la transparence et des frais limités, voir nuls, un sujet auquel les consommateurs sont sensibles.

Si la majorité des néobanques offrent à ce jour des services basiques liés à la banque du quotidien, les plus anciennes ont eu le temps de compléter leur vitrine commerciale qui, à l'époque de leur lancement, se limitait au célèbre superlivret d'épargne à taux boosté. Aujourd'hui, bien que leur gamme soit plus étendue (bourse, prêts, assurance vie, immobilier), elles ne proposent volontairement qu'un,

voire deux produit(s), par opposition aux banques généralistes où la profusion d'offres règne.

En forte croissance, ce modèle de banque sans agence s'arroge des parts de marché qui ne laissent pas de marbre les établissements traditionnels. De grands groupes sont déjà à la manœuvre derrière certaines marques. Ainsi, la Société générale détient 100 % du capital de Boursorama Banque. Le groupe BNP Paribas a développé et lancé sa marque Hellobank en 2013 et a racheté Compte-Nickel en 2017. Cette dernière compte, depuis son lancement, un million de clients et en prévoit deux millions en 2020. Quant à Fortunéo et BforBank, elles sont respectivement dans le giron d'Arkea et du groupe Crédit agricole.

Reste que ce modèle de banque à distance n'est pas encore économiquement viable. En octobre dernier, l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), une institution adossée à la Banque de France chargée de



l'agrément et de la surveillance des établissements bancaires et des intermédiaires, signalait que ces établissements avaient du mal à être rentables.

L'avenir dira si ces enseignes subsisteront, si elles en achèteront d'autres pour arriver à une taille critique, ou si elles seront acquises par des banques? À ce jour, la différence entre néobanques et fintechs reste ténue et devrait disparaître tant leur « ADN » et leur mode de fonctionnement sont similaires.

## LES FINTECHS

De Yomoni à Bankin' en passant par Younited Crédit, TransferWise, Budget Insight, Bolden et Qonto, en ne citant que les noms les plus connus, la liste des fintechs n'est pas figée. Foisonnant, cet univers est en pleine effervescence (*voir Le sens des mots page 16*).

« Ayant intégré les notions de mobilité, de nomadisme et le mécontentement des clients envers les banques, chaque fintech s'est spécialisée sur une niche comme le paiement, le transfert, le financement (crédits entre particuliers, crowdfunding), l'agrégation de comptes et le conseil en investissements (via des robotadvisors) », détaille Alain Clot, président de l'association France Fintech, créée en 2015 pour défendre les intérêts de cette profession. Grâce à l'assouplissement de la réglementation bancaire européenne (DSP2), ces fintechs jouent un rôle de trublion dans l'univers jusqu'à il y a peu figé de la banque. Ce ne sont encore que des petits poucets face aux géants de la finance mais, grâce à leur modèle « dernière génération » et évolutif, ces ambitieuses jeunes pousses tentent de se faire une place dans un marché concurrentiel. En raison de leur effectif réduit et de leur esprit « start-up », ces sociétés affirment être plus « agiles », c'est-à-dire plus réactives pour répondre aux évolutions de la demande et aux besoins de plus en plus immédiats des utilisateurs. Elles se targuent même de les anticiper. Avec de jeunes ingénieurs maison et quelques anciens (souvent les fondateurs) ayant autrefois travaillé dans les banques traditionnelles, chaque fintech conçoit et parfait ses algorithmes ultra-sophistiqués. Objectif : compiler, comparer et faire ressortir la meilleure offre du moment (ou la moins chère), le tout adapté à la situation de chaque utilisateur. D'autres ont choisi de concevoir et de proposer un produit ou un service ultra-compétitif.

TransferWise, par exemple: son service permet de transférer instantanément de l'argent d'un pays à l'autre avec un coût huit fois moins cher que par l'intermédiaire d'une banque classique à qui il faudra plusieurs jours

pour traiter l'opération. Ce que l'on sait moins, car cela se passe dans la « cuisine informatique » de ces mêmes fintechs, c'est que ces dernières enregistrent, capitalisent et exploitent nos données personnelles. Leurs logiciels tracent et enregistrent nos moindres gestes réalisés sur leur application (consultations, actions) et sur nos comptes (débits, crédits). Prétextant mieux nous connaître (que nous-même) grâce à l'analyse par un logiciel de nos données, elles assurent pouvoir proposer une solution sur mesure et plus satisfaisante. « *Grâce à un outil informatique ultra-performant, nous sommes en mesure de détecter en temps réel des informations utiles pour le consommateur et de lui envoyer des messages pour l'informer ou lui conseiller de réaliser telle ou telle action ou opération* », explique Joan Burkovic, cofondatrice de Bankin'. « *Lorsqu'un particulier remplit la fiche de renseignements préalable à l'inscription sur notre plateforme, nous sommes en mesure de savoir s'il*

*a hésité avant de répondre à nos questions, s'il a effacé et changé ses réponses et le temps moyen passé à répondre au questionnaire. Ces données vont nous aider dans l'analyse de sa situation et de ses futurs besoins* », ajoute Guillaume-Olivier Doré, fondateur de la plateforme d'épargne Mieuxplacer.com.

Ici, l'intelligence artificielle des robots (et bientôt des objets connectés) entre en piste. Elle ouvre un champ d'actions et de possibilités immenses à ces sociétés pour alerter et (sur) informer le consommateur afin de lui donner tous les atouts pour mieux agir ou réagir. Pour étendre leur activité et s'implanter durablement dans le paysage bancaire, les fintechs tissent rapidement leur toile. Certaines ont décidé de nouer entre elles des partenariats. Comme elles sont issues du même écosystème, elles parviennent facilement à

se « plugger », autrement dit à se raccorder. Ainsi, à partir d'une même plateforme, un utilisateur peut accéder à différents services conçus par d'autres fintechs.

À l'avenir, ce paysage composé d'une multitude d'acteurs de petite taille devrait évoluer avec des possibles regroupements. Certaines fintechs pourraient se développer seules. D'autres, pour grandir plus vite, pourraient accepter de tomber dans l'escarcelle des « vieilles » banques qui profiteraient de leur avance technologique et de leur réactivité pour capter de nouveaux clients.

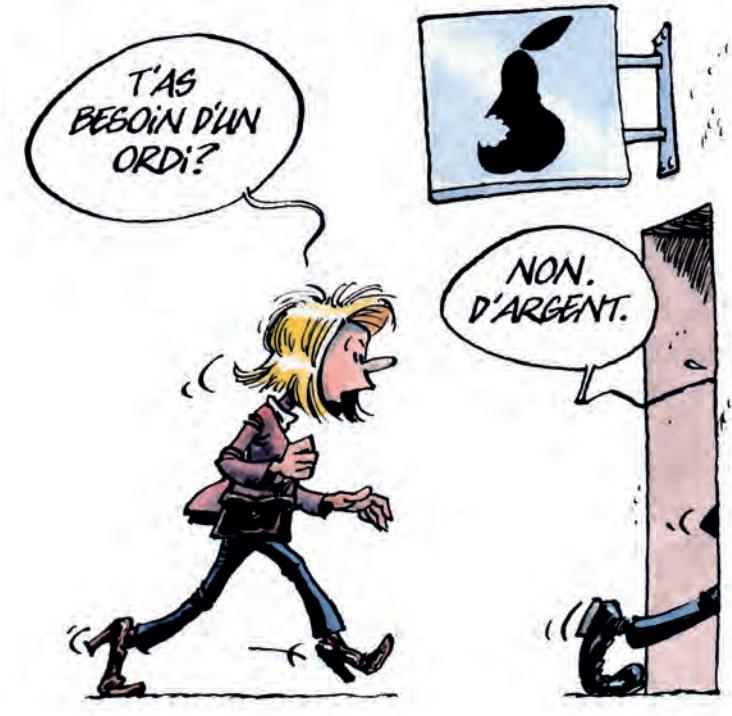
À titre d'exemple, la stratégie de la banque Arkéa illustre l'amorce de ce mouvement et de la porosité entre ces acteurs. Ce groupe bancaire régional pousse ses pions dans l'écosystème des fintechs. Il détient des participations dans le capital de Linxo (agrégation de comptes), de Yomoni (gestion privée), de Grisbee (gestion de patrimoine), de Masuccession.fr

~~~~~  
*Leur slogan :  
transparence et  
instantanéité.  
Leur leitmotiv :  
efficacité  
et simplicité  
de gestion*  
~~~~~

- ④ (simulation de frais de succession), de Fluo (application de gestion de contrats d'assurance) et, depuis quelques mois, de Pumpkin (transfert d'argent entre amis).

## LES GAFA

Les « Gafa » (*voir Le sens des mots ci-dessous*) ne sont à l'origine ni des banques, ni même des établissements financiers. Mais, disposant de tellement de données sur leurs millions de clients à travers le monde, ces acteurs souhaitent entrer dans le business de la banque. « *Ils ont déjà la force de frappe et les compétences techniques pour pénétrer ce marché* », indique Emmanuel Boulade. Pour le moment, les « Gafa » affûtent encore leurs armes. Des tests plutôt discrets sont menés ici et là en Grande-Bretagne et aux États-Unis. Outre-Atlantique justement, Amazon propose déjà une carte bancaire aux clients de son offre Prime, un produit développé par la banque JP Morgan Chase. Il envisagerait de lancer, en partenariat, un compte de paiement destiné à des clients pas ou mal bancarisés. Le réseau social Facebook a obtenu en Irlande un agrément de prestataire de paiement et d'émetteur de monnaie électronique lui permettant d'opérer les paiements dans l'ensemble des pays européens. De son côté Alibaba, l'équivalent chinois d'Amazon, a créé Alipay, un service de paiement électronique qui compte déjà 600 millions d'utilisateurs, essentiellement en Chine. Depuis peu, ce mode de paiement est proposé par les grands magasins parisiens aux touristes chinois friands de shopping. Apple Pay d'Apple a été lancé dans l'Hexagone en 2016, Paylib est disponible depuis 2017 et Samsung Pay est proposé par la Caisse d'épargne et les Banques populaires. Quant à Google, il prévoit de lancer dans l'Hexagone son portefeuille électronique baptisé Google Pay. Toutes ces solutions de paiement dématérialisées permettent au client de régler une transaction avec son seul téléphone. Selon le groupement des cartes bancaires, le nombre d'achats en magasin en 2018 réa-



### À NOTER

**Avec cette nouvelle façon de consommer, se posent les questions sur d'éventuelles dérives de ces acteurs, sur l'exploitation gratuite de nos données privées et, bien sûr, de leur protection.**

lisés en France avec un smartphone s'est élevé à 10 millions. C'est une goutte d'eau face aux 12 milliards d'achats réalisés avec une carte bancaire et aux 2 milliards avec une carte bancaire sans contact.

Toutefois, cette nouvelle solution a le mérite d'exister. Encore peu utilisés, ces nouveaux modes de paiement devraient rapidement se démocratiser.

Face à ce Big Bang de l'univers bancaire, le consommateur sera-t-il au final aussi gagnant qu'on le prétend? Certes, il aura davantage de pouvoir: il sera plus autonome, libre de choisir ses interlocuteurs, ne perdra plus de temps, paiera ses services financiers moins chers et optimisera intelligemment son épargne. Dans ce monde de la banque ouverte (qualifié « d'open banking »), il parviendra enfin à échapper à la mainmise des « vieilles » banques. Mais en adhérant d'une simple pression de doigt aux alléchantes offres financières d'acteurs non bancaires, l'utilisateur ouvre grand la porte à des sollicitations commerciales permanentes *via* des notifications intrusives envoyées en permanence sur son téléphone. Beaucoup plus grave, ces opérateurs disposeront à notre insu d'un accès privilégié à nos données personnelles. Avec la disparition annoncée des chèques, des espèces et de la carte relayée par l'essor du paiement avec le téléphone, le consommateur va être tracé et analysé sous toutes les coutures. Il sera désormais toujours surveillé, accompagné et « coaché » en ligne. Tout cela risque au bout du compte de rendre l'utilisateur assisté et ce dernier pourrait manquer de discernement et de vigilance. Omniprésents sur nos écrans, ces commerçants de la finance vont concocter des offres et des produits collants à nos prétdus besoins immédiats ou futurs. L'enjeu pour ces Big Tech est une façon de réduire la domination de la carte bancaire pour ne plus avoir à payer de commissions aux banques. ◇

## LE SENS DES MOTS

### Fintech

Nées au milieu des années 2000 de la fusion des mots « finance » et « technologie », les fintechs sont des start-up qui proposent aux consommateurs, la plupart du temps *via* une application digitale ergonomique, des services bancaires astucieux et pas chers.

### GAFA

GAFA est un acronyme désignant les quatre géants américains de l'Internet fixe et mobile que sont Google, Apple, Facebook et Amazon. Ces acteurs cherchent à entrer dans l'univers de la banque *via* leurs milliers de fichiers clients, en proposant des solutions de paiement dématérialisé.

# 6 experts dévoilent la banque du futur

LA RÉVOLUTION DIGITALE ET L'INTERVENTION DE NOUVEAUX ACTEURS CHANGENT PEU À PEU NOTRE FAÇON DE «CONSOMMER» LA BANQUE. NOUS AVONS INTERROGÉ QUELQUES EXPERTS, QUI NOUS ONT CONFIÉ LEUR VISION DE LA BANQUE DE DEMAIN.

## LE BANQUIER TRADITIONNEL



D.R.

### MARC CAMPPI

Directeur marketing & digital des réseaux France de BNP Paribas

**“** Les besoins de la population en matière de services bancaires vont rester très proches de ceux d'aujourd'hui. Dans 10 ou 20 ans, chacun aura toujours besoin de gérer son argent au quotidien, d'emprunter pour financer des projets, d'épargner, d'assurer des biens ou de se protéger contre les aléas de la vie. Ce sont les moyens pour y parvenir qui sont appelés à évoluer. La filière bancaire va devoir, comme d'autres secteurs, répondre de façon adaptée aux besoins des clients qui souhaitent des choses plus simples, plus accessibles, plus transparentes et plus personnalisées. Par ailleurs, le niveau d'exigence sur la protection des données personnelles restera très fort et une réponse adaptée sera toujours nécessaire. Les banques devront donc relever tous ces défis au cours des 20 prochaines années. BNP Paribas réalise de nombreux investissements pour y parvenir, pour que la révolution digitale se transforme en avantages concrets pour le client. Par exemple, l'un de nos programmes de développement se concentre sur le besoin de plus en plus prégnant de gérer ses comptes de façon autonome.



## Les clients veulent aussi une industrie bancaire qui les rassure

Les clients veulent, depuis leur ordinateur, leur téléphone ou leur tablette, pouvoir réaliser les opérations simples par eux-mêmes : commander un chèquier, prendre un RDV avec leur conseiller ou augmenter temporairement le plafond de retrait d'une carte. L'immédiateté et l'autonomie rendues possibles par la technologie sont très appréciées. En même temps, certains

actes nécessiteront toujours une intervention humaine, ce qui implique des process multicanal.

Exemple concret : le crédit immobilier dont le parcours peut être, selon les cas, en grande partie dématérialisé depuis les premiers calculs de mensualités qui se font souvent sur Internet jusqu'à la transmission des pièces justificatives par voie numérique.

Néanmoins, nos clients continueront de vouloir un conseil personnalisé et un contact humain pour adapter leur crédit à leurs contraintes personnelles (quel apport ? quelle durée ? quel reste à vivre ?). Donc, dans 20 ans, tout ne sera pas digital, mais tout sera multicanal. Dans ce cadre-là, il y a bien une place pour le digital ET pour l'humain.»



### LE DÉFENSEUR DES PROFESSIONNELS BANCAIRES



D.R.

**MARIE-ANNE  
BARBAT-LAYANI**

Directrice générale de la Fédération bancaire française (FBF)

**“** Les banques suivent l'évolution de la société et s'adaptent en permanence. Aujourd'hui, nous nous trouvons dans un nouveau cycle d'innovation fort et accéléré lié à la digitalisation. Les applications bancaires se situent au troisième rang des applications les plus utilisées en France. L'éco système innovation concerne les banques elles-mêmes (les conseillers sont, par exemple, assistés par une intelligence artificielle qui les aide à traiter toute la partie réglementaire – de plus en plus prégnante – leur

permettant de se concentrer sur le conseil personnalisé à leurs clients). Il concerne aussi les « fintechs », qui inventeront dans les prochaines années toujours plus de services à valeur ajoutée. Les banques intégreront les innovations les plus utiles à leurs clients avec toujours, au cœur de leurs choix, l'impératif de sécurité, ADN du secteur bancaire et préoccupation « numéro une » des banques pour demain.

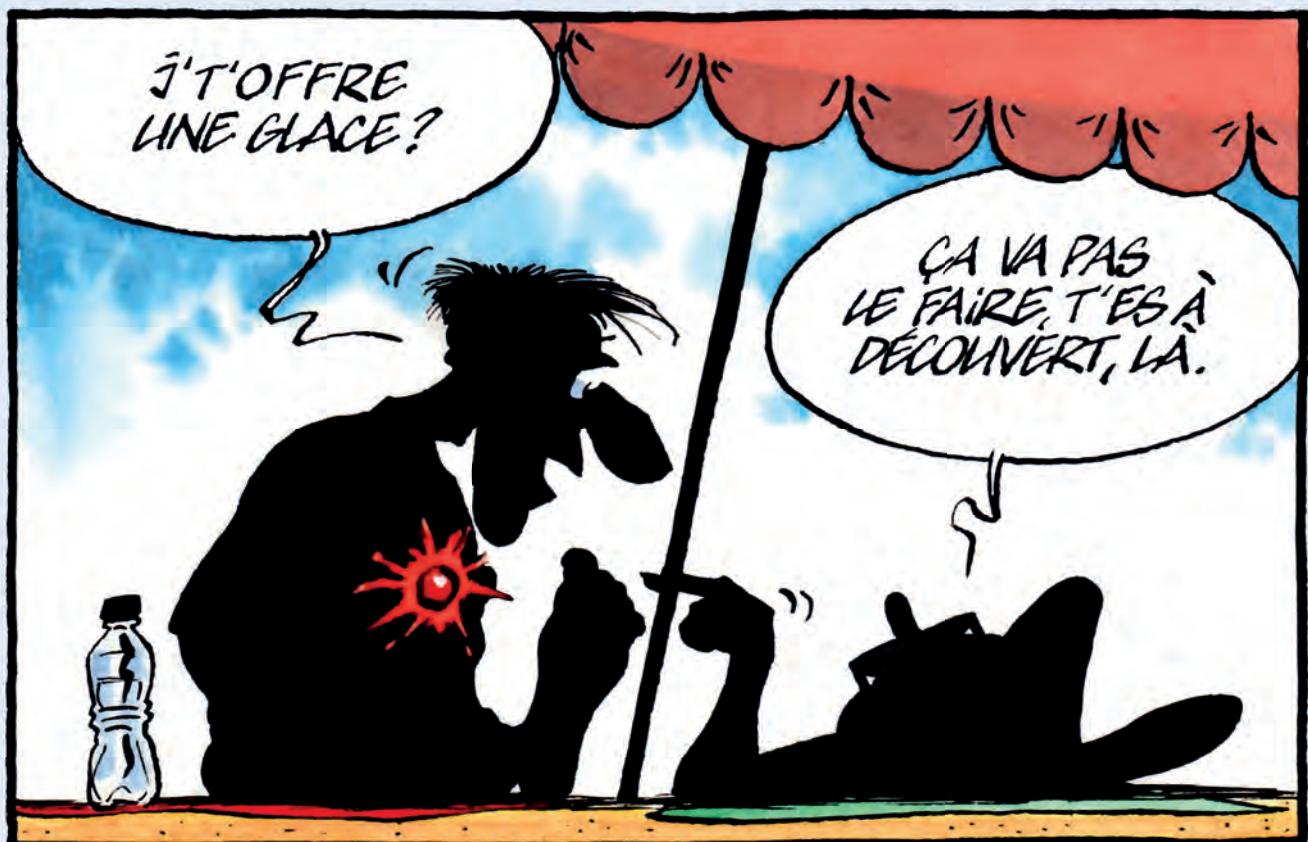
Autre élément important qui va impacter l'offre de services des banques dans les prochaines années : la réglementation exponentielle du secteur et son internationalisation. Celles-ci impliquent, en effet, parfois, des conséquences non souhaitées par les banques françaises et leurs clients. Exemple : les établissements présents en France souhaitent continuer à proposer des crédits immobiliers à taux fixe (plébiscités par les emprunteurs). Or, l'Europe cherche à imposer les crédits à taux révisables...

### L'Europe cherche à imposer des taux révisables pour les crédits bancaires

Il y a un véritable risque que cette réglementation de plus en plus précise et importante impose une standardisation de la relation avec le client... allant à l'encontre des attentes de ces derniers qui veulent, au contraire, une relation personnalisée, sur-mesure.

L'enjeu pour les banques présentes en France sera de parvenir à jongler avec cette réglementation tout en maintenant leurs spécificités et l'adaptation aux besoins des clients.

Sujet politique majeur : les GAFA (les géants du Web américain tels que Google, Apple, Facebook et Amazon...)



vont-ils, à l'avenir, investir le marché des services bancaires ? Le marché européen de l'épargne est notamment très attractif car il est très dynamique. À ce propos, les propositions des banques concernant la finance solidaire ou responsable (ISR, RSE, etc.), véritable pôle d'excellence, devraient se développer considérablement dans les prochaines années, tant la demande s'accroît.»

### LE CRÉATEUR DE FINTECH



**JOAN BURKOVIC**  
Dirigeant et co-fondateur de Bankin'

### De véritables coachs financiers

Jusqu'il y a encore cinq ans, l'univers bancaire avait assez peu évolué, contrairement à beaucoup d'autres secteurs d'activités. Mais, poussé par une technologie innovante, l'essor de la digitalisation et l'assouplissement récent de la réglementation bancaire européenne, ce secteur jusqu'alors fermé et assez protégé commence à s'ouvrir à la concurrence. Et nous n'en sommes qu'au début. Ces éléments vont bouleverser le secteur, avec de nouvelles offres bancaires et financières proposées aux particuliers et aux professionnels. L'arrivée de nouveaux acteurs (fintechs, GAFA, acteurs de la téléphonie et de la grande distribution) va changer la façon de « consommer » la banque. Peu satisfaits de leurs établissements, les particuliers devraient à l'avenir être davantage pris en compte. Lorsqu'ils vont exprimer spontanément une demande, les réponses seront immédiates. Cela passera par des messageries automatiques, des chatbots et

voicebots pour répondre instantanément à des questions posées à n'importe quel moment de la journée et de la nuit. Grâce aux informations propres au consommateur, à des algorithmes de plus en plus développés et à l'essor de l'intelligence artificielle, un assistant bancaire sera capable dans le futur de détecter et d'anticiper les besoins, avant même qu'il ne le sache. Cet accompagnement quasi en direct permettra de gagner du temps et de réaliser des économies. En tant que coach financier connaissant l'offre du marché, on sera en mesure de leur dire si c'est le moment de renégocier un crédit immobilier compte tenu du taux du prêt qu'ils remboursent, de signaler sur le timing opportun pour changer le contrat d'assurance emprunteur, et bien sûr d'alerter sur le niveau des frais bancaires de leur établissement par rapport à ce qui se pratique sur le marché. L'ouverture de notre plateforme à d'autres sociétés partenaires spécialisées va progressivement s'étoffer pour répondre à tous les besoins des consommateurs comme les transferts d'argent à l'international, la renégociation de contrats d'assurance... Même si elle aura toujours besoin d'avoir des agences physiques pour satisfaire une frange de la clientèle, la banque traditionnelle évolue déjà dans ce sens.»

### L'EXPERT DU SECTEUR BANCAIRE



**EMMANUEL PAPADACCI-STEPHANOPOLI**  
Spécialiste marketing bancaire chez KPMG

La banque du futur sera encore plus mobile, avec davantage de fonctions proposées à distance depuis le smartphone du client, et avec une plus grande autonomie. Le virement instantané pourrait se généraliser et prendre le pas sur les modes de paiement actuels (espèces, chèques, cartes).

Réalisables 24 heures sur 24, les opérations bancaires du quotidien seront effectuées en temps réel par toutes les banques. Se rembourser entre amis une note de restaurant ou acheter en ligne à plusieurs pour faire un cadeau deviendra une action simple et immédiate. Les services bancaires de demain s'intégreront davantage dans les parcours clients d'achats en ligne, notamment l'octroi de crédit ou la souscription d'assurances...

### L'ouverture à la concurrence n'en est qu'à ses balbutiements

Les services et les produits seront certainement moins chers, favorisés notamment par la robotisation (RPA) ou l'exécution d'opérations en ligne directement par le client. Du côté des banques traditionnelles, les plus petites agences bancaires devraient disparaître, au profit de nouvelles agences, mieux localisées, avec une équipe plus étroite, essentiellement composée de conseillers à plus forte expertise (Bourse, crédit, immobilier, retraite), à même de répondre aux besoins des moments clefs de la vie (mariage, achat de résidence principale, préparation de la retraite). Ce mouvement est déjà en marche. La banque « universelle » ou généraliste vit une profonde mutation : elle recherche des sources de différenciation et à forte valeur ajoutée. Cette révolution est poussée par une éventuelle arrivée des géants de l'Internet, dotés d'un portefeuille de millions de clients dont ils sont capables d'exploiter les datas. Ces acteurs pourraient pénétrer l'univers bancaire et bouleverser les modèles traditionnels de distribution bancaire, aidés notamment par un assouplissement de la réglementation dans le secteur. À ce jour, des premiers services financiers sont déjà développés au Royaume-Uni ou aux États-Unis. On peut déjà notamment effectuer des

*“paiements via la messagerie Facebook Messenger. Outre-Atlantique, Amazon a noué un partenariat avec la banque américaine JP Morgan Chase pour concevoir une offre de comptes destinée à des clients plus jeunes. Ces services devraient se généraliser.”*

#### L'EXPERT



##### YVES EONNET

Co-auteur du livre « Fintech : les banques contre-attaquent » et président de Tag Pay<sup>(1)</sup>

## Le téléphone va prendre une place centrale dans l'univers bancaire

*“Après les hôtels, les taxis, les supermarchés, les « vieilles » banques font à leur tour partie des industries vouées à la « disruption ». Elles ont encore des cartes à jouer et peuvent organiser leur riposte. Elles sont en mesure de se réinventer au contact des fintechs. Une chose est sûre, l'univers bancaire va changer. La banque de 2025 ressemblera à celle qui est en germe aujourd’hui. Elle sera une traduction concrète des grandes tendances actuelles, soit une banque mobile, dans le cloud<sup>(2)</sup>, 100 % en temps réel et connectée avec une foule d'autres services annexes. Sans verser dans la science-fiction, on peut imaginer quelques scénarios vraisemblables de la vie de tous les jours, à la fois pratiques et simples à mettre en oeuvre. Ainsi, 100 % de la banque d'une personne sera dans son smartphone et son numéro de compte sera devenu son numéro de mobile. Effectuer un virement instantané (en euros, en crypto monnaies, en devises) sera aussi facile qu'envoyer un SMS. Ainsi, l'acompte de la location de sa*

*maison de vacances à l'autre bout du monde sera un jeu d'enfant, avec une confirmation quelques heures plus tard du propriétaire une fois qu'il aura reçu les fonds. Payer avec son mobile dans les magasins est devenu un geste anodin et quotidien. De plus, chaque compte de commerçant sera relié à son espace de fidélité avec un accès direct aux promotions en cours. Suite à l'achat d'une montre connectée par exemple, un clic suffira pour l'assurer contre le vol, la casse ou la perte. On peut aussi imaginer que dans le futur, toutes les factures (téléphone, gaz, électricité..) arrivent directement dans le téléphone. L'abonné sera informé dès qu'il y a un paiement à effectuer qu'il exécutera avec une simple pression du doigt. En résumé, la banque du futur va se convertir en une plateforme ultra-perfectionnée, sans cesse mise à jour et enrichie de services innovants.”*

(1) TagPay est un éditeur de logiciels pour les banques ; co-auteur du livre « Fintech : les banques contre-attaquent », éditions Dunod, 2018 ; 19,90 €.

(2) Stockage en ligne

#### L'EXPERT DU SECTEUR BANCAIRE



##### JULIEN MALDONATO

Associé conseil  
Industrie Financière  
au sein du groupe  
Deloitte

*“La banque telle qu'on la connaît aujourd'hui ne sera plus la même demain. Dans un avenir proche, on consommera de la banque sans s'en rendre compte. Les Américains ont déjà inventé un verbe « to bank » et disent déjà « je banque ». C'est une façon de nommer une action aujourd'hui visible qui sera bientôt invisible et pilotée à distance. On s'oriente vers le règne de l'« expérience client » qui ne se fera que via le digital, autrement dit avec l'aide d'un smartphone. Un visage de la banque du futur existe déjà en Chine où les acteurs peuvent collecter et exploiter les données des particuliers.*

*Les clients des plateformes chinoises Internet achètent déjà via un mode de paiement dédié (ex : Alipay pour Alibaba). L'offre bancaire est embarquée dans l'acte d'achat de beaucoup de biens de grande consommation. Au moment de régler, le site propose à l'acheteur via son smartphone des messages, alertes, une souscription d'options de crédits, de facilités de paiement ou d'assurances. Par extension, on peut imaginer que si un jour une personne achète un bien immobilier à des montants plus importants, d'autres services de la banque et de l'assurance (emprunteur, maison, voiture..) et de mobilité (covoiturage, commande de taxi) lui soient automatiquement proposés sans interaction humaine. Ce sera un moyen direct et efficace pour atteindre, voire encercler le consommateur. En connaissant ses besoins et sa façon de dépenser, la plateforme proposera en continu des offres adaptées à des tarifs concurrentiels ou promotionnels. Se laisser guider par des*

## Dans un avenir proche, le consommateur se verra encerclé par le digital

*coachs non humains dans ces choix présentés comme rationnels peut être d'un grand confort. Mais cela peut conduire le consommateur à être moins actif et moins attentif. On peut imaginer qu'un jour, les banques traditionnelles et les fintechs deviennent les sous-traitants des Big Tech, soit les sociétés de l'univers des « GAFA » aux États-Unis (acronyme pour désigner Google, Apple, Facebook, Amazon) et des « BATX » en Chine (acronyme pour désigner les géants que sont Baidu, Alibaba, Tencent, Xiaomi). Ces spécialistes fourniraient à ces géants du commerce dotés de millions de clients, des « briques » de leurs services. Dans un scénario poussé à l'extrême, ils ne deviendraient que simples gestionnaires.”* ♦

## VOITURE, MULTIMÉDIA, ÉLECTROMÉNAGER

# On passe à la location longue durée ?

DANS LA FOULÉE DE L'AUTOMOBILE, LES MARCHÉS DE L'ÉLECTROMÉNAGER ET DU HIGH-TECH PROPOSENT DÉSORMAIS LA LOCATION PLUTÔT QUE L'ACHAT. UN NOUVEAU MODE DE CONSOMMATION QUI SERAIT PLUS VERTUEUX, PLUS SIMPLE ET PARFOIS PLUS ÉCONOMIQUE. PROMESSES TENUES?

PAR **ÉLISA OUDIN**

ILLUSTRATIONS **NAZARIO GRAZIANO**

**L**ouer plutôt qu'acheter! La formule peut séduire. Les mensualités sont beaucoup plus faibles qu'en cas d'achat à crédit, ce qui semble moins douloureux... En outre, à l'heure du développement durable et de la promotion du recyclage, l'idée de ne plus posséder, mais seulement « d'utiliser » apparaît plus écologique. Et certaines formules promettent la tranquillité : remplacement en cas de panne ou de casse, changement de modèle dès qu'on le souhaite afin de bénéficier des dernières innovations technologiques. « *Plus qu'un produit, on propose un service, c'est-à-dire la promesse d'un équipement toujours à la pointe et remplacé s'il tombe en panne* », affirme le responsable d'une enseigne spécialisée qui vient de se lancer dans la location longue durée avec option d'achat (LOA). Attention, ce n'est pas si simple. Financièrement, la LOA se révèle rarement moins chère qu'un achat à crédit. C'est particulièrement vrai dans le domaine de l'électro-

ménager et des produits high-tech. Ensuite, la supériorité de la LOA ou de la location longue durée (LDD), sur un plan écologique, n'est pas toujours certaine, ce serait même parfois le contraire. En effet, l'écrasante majorité des LOA ou LDD aujourd'hui commercialisées concerne des produits neufs. Leur objectif n'est pas de recycler ou de rallonger la durée de vie d'un produit, mais de faciliter l'accès des consommateurs à des biens et appareils de dernière génération. Quant à la « simplicité » de la location longue durée, c'est souvent une réalité : garanties de dépannage et de remplacement à neuf, assurances contre la casse ou les pannes, possibilité de troquer son produit par un nouveau modèle. Cela justifie-t-il les surcoûts ? Pas toujours... d'autant qu'il existe déjà de nombreuses formules d'assurances optionnelles en cas d'achat comptant. Aussi, avant de s'embarquer dans une location longue durée, il est indispensable de comparer avec les autres façons de s'équiper. ♦

## VOITURE

# La tranquillité a un coût

CONTRAIREMENT AUX DISCOURS DE CERTAINS CONCESSIONNAIRES AUTO, LA LOA N'EST PAS EN SOI UNE FORMULE ÉCONOMIQUE. SON PRINCIPAL INTÉRÊT EST AILLEURS: PERMETTRE AU CLIENT D'ÉVITER LA FASTIDIEUSE ÉTAPE DE REPRISE/REVENTE DU VÉHICULE AU MOMENT D'EN CHANGER.

**L**a location avec option d'achat (LOA) consiste en effet à louer sur une longue durée (en moyenne deux à cinq ans) sa voiture, moyennant des loyers mensuels. À la fin du contrat, on est libre d'acquérir le véhicule à un prix de reprise, ou de le restituer au concessionnaire. Le prix de reprise est fixé dès le départ dans le contrat. Souscrire une location longue durée (LDD) est une autre option. Les conditions financières seront les mêmes qu'en cas de LOA, seul change le dénouement du contrat; il ne sera pas possible d'acquérir le véhicule à sa valeur résiduelle.

### PAS VRAIMENT MOINS CHER QU'UN CRÉDIT

«*La location avec option d'achat vous permet de financer votre véhicule neuf en ne payant que son utilisation réelle*» : cette présentation de la LOA par un constructeur n'est pas vraiment inexacte! Mais peut porter à confusion, en laissant supposer que la LOA serait une formule plus économique que l'achat. Certes, les loyers mensuels sont bien inférieurs à celui d'un crédit auto (les mensualités correspondent à la décote du véhicule sur la



### *Le taux d'intérêt lié à une LOA est loin d'être anodin*

durée de la location et non à la totalité de sa valeur). Mais, sur la durée, le coût global pour disposer d'un véhicule auto est rarement beaucoup plus faible que si l'on souscrit un crédit auto. Pourquoi? D'abord, parce que le loyer de base n'est jamais faible car une voiture décote vite (compter entre 10% et 15 % par an pour une voiture milieu de gamme en début de vie). Ainsi, au bout de trois ans, il est courant d'avoir déjà payé 40 % du prix

global de la voiture. De plus, ce service de location n'est pas gratuit! L'opération est en effet financée par une banque, qui avance au concessionnaire la somme correspondant à la location longue durée. Le client va rembourser mois par mois cette somme au banquier, intérêts inclus.

Or, le montant de ces intérêts est loin d'être anodin. Le taux d'intérêt pour une LOA dans le secteur automobile tourne actuellement autour de 8 % en moyenne (alors que le taux d'un crédit auto varie aujourd'hui entre 2% et 4 %).

Mais, et c'est l'un des problèmes de la LOA, ce taux n'est jamais communiqué au client. C'est toujours la mensualité, et elle seule, qui est affichée, favorisant l'idée que la LOA est moins chère.

Pour illustrer cette question du coût, nous avons effectué plusieurs simulations, en

## PREMIÈRE SIMULATION

► pour une Clio TCE 90 au prix de 16 300 €

LOA sur 36 mois (pour 10 000 km)	
Loyers mensuels	204,84 €
Apport	1 500 €
Option d'achat	8375,89 €

CRÉDIT AUTO sur 36 mois	
Mensualités	420,22 €
Apport	1 500 € <sup>[1]</sup>
TAEG <sup>[4]</sup>	3,19 %

### Hypothèse de rachat du véhicule au bout de 36 mois

Total des loyers	7374,24 € <sup>[2]</sup>
Apport	1 500 €
Option de rachat	8375,89 €
Coût de la LOA	17 250,13 €

Coût d'acquisition à crédit <sup>[3] [5]</sup>	17 048,14 €
---	-------------

**Conclusion** ► On constate que le coût de la LOA atteint 17 250,13 €, c'est légèrement plus cher (202 € de plus) qu'avec un crédit auto.

### Hypothèse de restitution du véhicule

Total des loyers	7374,24 € <sup>[2]</sup>
Apport	1 500 €
Coût de la LOA	8 874,24 €

Coût d'acquisition à crédit <sup>[3]</sup>	17 048,14 €
QUELLE VALEUR DE REVENTE? <sup>[6]</sup>	
> 8 173,90 €	Le crédit est moins cher
< 8 173,90 €	Le crédit est plus cher

**Conclusion** ► Pour l'achat à crédit de la Clio sur 36 mois, on a payé 17 048,14 €. Mais, pour comparer, il faut aussi tenir compte de la valeur de revente du véhicule. Sur les annonces que nous avons consultées sur le site LaCentrale.fr le prix de revente après trois ans d'une Clio TCE 90 de 10 000 km en bon état se situe entre 8 000 et 11 000 €. On peut alors estimer que le coût sur les 36 premiers mois de la Clio achetée à crédit se situe entre 9 048 € et 6 048 €. C'est en moyenne un peu plus faible que le prix de la LOA (8 875 €).

[1] Donc crédit de 14 800 € [2] 36 x 204,84 € [3] Crédit inclus [4] Taux annuel effectif global [5] Le coût de l'acquisition à crédit au bout de 36 mois dépend du prix de revente du véhicule à cette date. [6] Si le prix de revente est plus élevé que la différence entre le coût du crédit et la LOA, alors le crédit revient moins cher que la LOA. Si le prix de revente est inférieur à cette différence, c'est la LOA qui est moins chère.

LOA d'une part et en achats à crédit d'autre part (*voir tableau ci-dessus*). Que l'on décide de restituer le véhicule en fin de LOA ou que l'on opte pour son rachat, les simulations nous permettent de consta-

ter que le coût total d'une location longue durée est proche, voire légèrement supérieure à celui d'un achat à crédit.

Et attention, même si vous vous êtes décidés en faveur d'une location longue durée (LDD), n'oubliez pas de comparer différentes propositions : celle du concessionnaire, mais aussi celles d'établissements financiers comme Cetelem ou de courtiers généralistes comme empruntis.com ou spécialisés comme Capitole Finance.

## BON À SAVOIR

► Rien ne vous oblige à souscrire la location auprès de l'établissement financier partenaire du concessionnaire. Vous pouvez parfaitement louer son véhicule via un contrat LOA ou LDD signé avec un prestataire extérieur. Ces derniers pourraient se révéler plus avantageux.

## LE RÉEL INTÉRÊT DE LA FORMULE

En réalité, l'intérêt potentiel de la formule est ailleurs : faciliter le changement par un engagement du concessionnaire à reprendre le véhicule au bout d'une durée délimitée. « *C'est la grande force de la LOA, on se met d'accord dès le départ sur un*

## Avez-vous le profil LOA ?

Attention, les contrats de LOA ou LDD prévoient que le véhicule doit être rendu en bon état. Seule l'usure correspondant à une utilisation de « bon père de famille » est prise en compte dans le contrat. À défaut, des pénalités pourront être facturées. En outre, le prix est basé sur un nombre de km parcourus défini dès le départ. Ainsi, la location longue durée s'adapte mieux aux conducteurs sérieux qui possèdent une idée à peu près précise de leurs besoins. Le courtier Empruntis a mis au point un petit questionnaire ([www.empruntis.com/etude/LOA-ou-credit-conso.php](http://www.empruntis.com/etude/LOA-ou-credit-conso.php)) pour aider les consommateurs à cibler leur profil. Une première façon de se faire son idée...

*prix de reprise. Ainsi, il n'y a pas de mauvaise surprise*, souligne Guénaël Geffroy, directeur marketing et relation clientèle de Volkswagen Financial Services. C'est cette « facilité » qu'il va falloir mettre en balance face à un éventuel surcoût de la formule vis-à-vis de l'achat à crédit.

« *Le profil du conducteur qui n'a pas d'attachement à son véhicule, aime en changer souvent, notamment pour profiter des dernières innovations technologiques et possède une connaissance assez pointue du nombre de kilomètres parcourus chaque année, est adapté à la LOA* », souligne Cécile Roquelaure, responsable des études chez le courtier en ligne empruntis.com. Les adeptes de la LOA mentionnent un autre intérêt : la tranquillité d'utilisation. Les formules de location longue durée intègrent en effet généralement des pac-

kgages entretien/révision/assurance renforcée. Attention à ce point, il faudra pour commencer vérifier que ces assurances ne font pas double emploi avec celles que vous possédez déjà. Mais, surtout, il faut savoir que ces packages ne sont jamais ni obligatoires, ni exclusivement proposés à la location longue durée. Il s'agirait en effet dans ce cas de vente liée, ce qui est interdit par la loi. Ainsi rien n'oblige le client en LOA ou LDD à souscrire des assurances et services complémentaires. Mais rien n'empêche non plus les acheteurs traditionnels de prendre les mêmes contrats d'entretien/révision ou d'assurance...

## *La tranquillité d'entretien des véhicules n'est pas l'apanage de la LOA*

Le concessionnaire doit les proposer au même prix (pour un véhicule équivalent)! Ainsi, la supériorité présumée de la location longue durée n'est pas exacte sur ce point. Cette « tranquillité d'usage » peut tout aussi bien être souscrite dans le cadre d'une acquisition classique. ♦

### DEUXIÈME SIMULATION

► pour un Tiguan Volkswagen 2.0 TDI 150 Confortline au prix de 36 860 €

LOA sur 48 mois (pour 100 000 km)		CRÉDIT AUTO sur 48 mois	
Loyers mensuels	681,80 €	Mensualités	815 €
Apport	Sans	Apport	Sans
Option d'achat	8 375,89 € <sup>(1)</sup>	TAEG <sup>(4)</sup>	3 %

#### Hypothèse de rachat du véhicule au bout de 48 mois

Total des loyers	32 726,40 € <sup>(2)</sup>
Option de rachat	11 066,92 €
Coût de la LOA	43 792,32 €

Coût d'acquisition à crédit<sup>(3)</sup>  
39 130 €

**Conclusion** ► On constate que le coût total de la LOA atteint 43 792,32 €, soit 4 663,32 € de plus qu'avec un crédit auto.

#### Hypothèse de restitution du véhicule

Coût de la LOA	32 726,40 €
----------------	-------------

Coût d'acquisition à crédit<sup>(3)</sup>  
39 130 €

#### Quelle valeur de revente ?<sup>(6)</sup>

> 6 403,60 €	Le crédit est moins cher
< 6 403,60 €	Le crédit est plus cher

**Conclusion** ► Le coût total de la LOA au bout de 48 mois est de 32 726,40 €. Sur les annonces que nous avons consultées sur le site LaCentrale.fr le prix de revente après quatre ans d'un Tiguan de 100 000 km en bon état se situe entre 14 000 et 16 000 €. On peut donc estimer que le coût d'utilisation de la Tiguan 2.0 TDI 150 Confortline sur les 48 mois se situe entre 18 130 € et 23 130 €. C'est beaucoup moins cher qu'avec la LOA.

(1) Simulation hors assurance facultative (2)  $48 \times 681,80 \text{ €}$  (3) Taux du crédit de 3 % (4) Taux annuel effectif global (5) Le coût de l'acquisition à crédit au bout de 48 mois dépend du prix de revente du véhicule à cette date (6) Si le prix de revente est plus élevé que la différence entre le coût du crédit et la LOA, alors le crédit revient moins cher que la LOA. Si le prix de revente est inférieur à cette différence, c'est la LOA qui est moins chère.

# MEUBLES, ÉLECTROMÉNAGER, HIGH-TECH Éviter les pièges

PASSER DE LA POSSESSION À L'USAGE, C'EST LA PHILOSOPHIE QUE SOUHAITENT DÉVELOPPER DE PLUS EN PLUS D'ENSEIGNES.

**O**n ne compte plus le nombre de nouvelles formules de location longue durée lancées depuis un an et demi par des start-up (Neosquat, SeMeubler.com), des organismes solidaires (Commown, Envie), des grandes surfaces (Intermarché via sa filiale UZ'it) ou des enseignes spécialisées (Boulanger via sa filiale Lokeo, la Fnac, Darty).

Le point commun de ces formules: conduire le consommateur à passer « de la possession à l'usage ». Moyennant une faible mensualité, on repart (ou on commande en ligne) le jour même avec ses meubles ou appareils que l'on restitue au bout d'une durée de location variable (de six mois à cinq ans, en général). Mais attention, les formules sont très diverses et

répondent à des motivations différentes. Certains consommateurs recherchent en effet la location pour la faiblesse du coût immédiat, tandis que d'autres souhaitent plutôt réaliser une économie globale. Certains vont vouloir s'assurer un confort d'utilisation (pas de souci d'entretien ni de revente), tandis que d'autres désirent plutôt s'engager dans une démarche de consommation plus durable... Il faut donc soigneusement déterminer son objectif et les offres adaptées. Sinon, ce sera la déception à l'arrivée...

## Achats en LOA

### EXEMPLE 1

► Un meuble TV sur [semeubler.com](http://semeubler.com)

Prix neuf affiché : 390 €

Mensualités	Coût global
Sur 6 mois	23,35 €
Sur 12 mois	15,15 €
Sur 18 mois	11,55 €
Sur 24 mois	9,75 €
Sur 36 mois	8,74 €
Sur 48 mois	7,94 €
Sur 60 mois	7,23 €

### Conclusion

Avant deux ans, la LOA revient moins cher que l'achat. En effet, un meuble neuf (hors produits de grande qualité) perd en moyenne plus des deux tiers de son prix à la revente. Dans notre cas, le meuble TV une fois acheté ne pourrait pas se revendre beaucoup plus de 120 €. C'est donc après deux ans que l'achat revient moins cher que la LOA.

### EXEMPLE 2

► LDD\* d'un lave-vaisselle Siemens

SR 236100 ME sur le site [Lokeo](http://Lokeo.com)

(Boulanger)\*\*

Prix neuf affiché : 439 €

Mensualités	Coût global
Sur 12 mois	22 €
Sur 18 mois	-
Sur 24 mois	20 €
Sur 36 mois	17 €
Sur 48 mois	7 €
Sur 60 mois	4 €

\* Location longue durée \*\* En cas de LOA (Formule Techno)

### Conclusion

Avant 18 mois, la LOA revient moins cher que l'achat. En effet, un bien électroménager neuf (hors produits de grande qualité) perd en moyenne plus des deux tiers de son prix à la revente. Dans notre cas, le lave-vaisselle une fois acheté ne pourrait pas se revendre beaucoup plus de 130 €. C'est donc après 18 mois que l'achat revient moins cher que la LOA.



Difficile aujourd'hui de louer des appareils électriques ou des meubles sur une très longue durée pour réaliser *in fine* une économie globale ! La grande majorité des offres concernent des produits neufs.

### CHER À LONG TERME

Pour amortir leur investissement, les vendeurs vont reporter sur le client le prix d'acquisition du produit et le coût financier de la location. Au bout de quelques années, le coût global de la location revient ainsi plus cher que le coût global (prix neuf - prix de revente) de l'achat sur la même durée. Le calcul peut, en revanche, se révéler en faveur de la LOA si l'on souhaite s'équiper temporairement (cas, par

exemple, des étudiants, travailleurs saisonniers ou expatriés, etc.). La décote des meubles et appareils électroménagers en cas de revente est en effet sévère: elle atteint très rapidement les deux tiers du prix neuf. Concrètement, on constate souvent qu'en dessous de 18 mois ou 24 mois, la location est plus avantageuse. Au-delà, c'est beaucoup moins évident... même si certaines formules prévoient des mensualités décroissantes dans le temps, en fonction du nombre d'années de location. Quoi qu'il en soit, on a toujours intérêt à comparer, sur une durée précise, le coût global de la location avec le coût global (prix neuf - prix de revente en fin de période) de l'achat comptant (*voir exemple* 

page 25). Et déterminer si les garanties liées à la location justifient le surcoût. Un certain nombre de formules de LDD ou LOA dans l'électroménager et le high-tech sont en effet présentées sous forme de package « tranquillité ». Elles associent à l'usage des garanties de type « dépannage dans les 24 heures » et « échange à neuf sans frais supplémentaire ». « J'ai eu un souci avec un ordinateur portable, un réparateur est intervenu dans les vingt-quatre heures. Et en cas de panne ou de casse accidentelle, l'appareil est échangé contre un neuf, sans frais supplémentaire », témoigne un adepte de la location longue durée. Mais on trouve aussi en magasins des assurances optionnelles, en cas d'achat au comptant, qui présentent des garanties proches à moindre coût. À chacun de faire son calcul...

### CERTAINES OFFRES HIGH-TECH PROHIBITIVES

Nous avons pu constater que dans le domaine des smartphones ou des ordinateurs, le coût de certaines formules de LDD flambe rapidement ! Au bout de 18 mois, le prix de l'appareil acheté peut déjà atteindre celui d'un neuf... Dans certains cas, après deux ans, on a payé deux fois le prix de l'objet. Ainsi sur le site Lokeo, un iPhone 7 de 32 Go revient deux fois plus cher, au bout de deux ans de location, qu'à l'achat... et trois fois plus cher, au bout de trois ans de loca-

### EXEMPLE 3

► LDD\* d'un iPhone 7 - 32 Go sur Lokeo.fr et sur le site UZ'it.fr

Prix public conseillé par Apple : 529 €

Loeko.fr		UZ'it.fr	
Durée variable entre 1 et 5 ans		Durée de 2 ans	
Mensualités	Coût global LOA**	Mensualités	Coût global LOA**
Sur 12 mois	45 €	540 €	25 €
Sur 18 mois	-	963 €	25 €
Sur 24 mois	42 €	1 044 €	25 €
Sur 36 mois	27 €	1 539 €	-

\* Location longue durée \*\* Location longue durée avec option d'achat

### Conclusion

Dans les deux cas, on constate qu'au bout de deux ans, on a déjà payé plus cher que si l'on avait acheté l'appareil : 148 € de plus sur le site UZ'it et 686 € de plus sur le site Lokeo. On remarque en outre la différence de prix très importante entre les offres des deux sites...

### Les magasins proposent aussi des assurances

tion ! Or, même la promesse de bénéficier d'un plus grand confort d'usage (garanties contre la panne, casse et vol et garantie échange à neuf si irréparable incluses

dans la formule de LDD) peut difficilement justifier un tel prix.

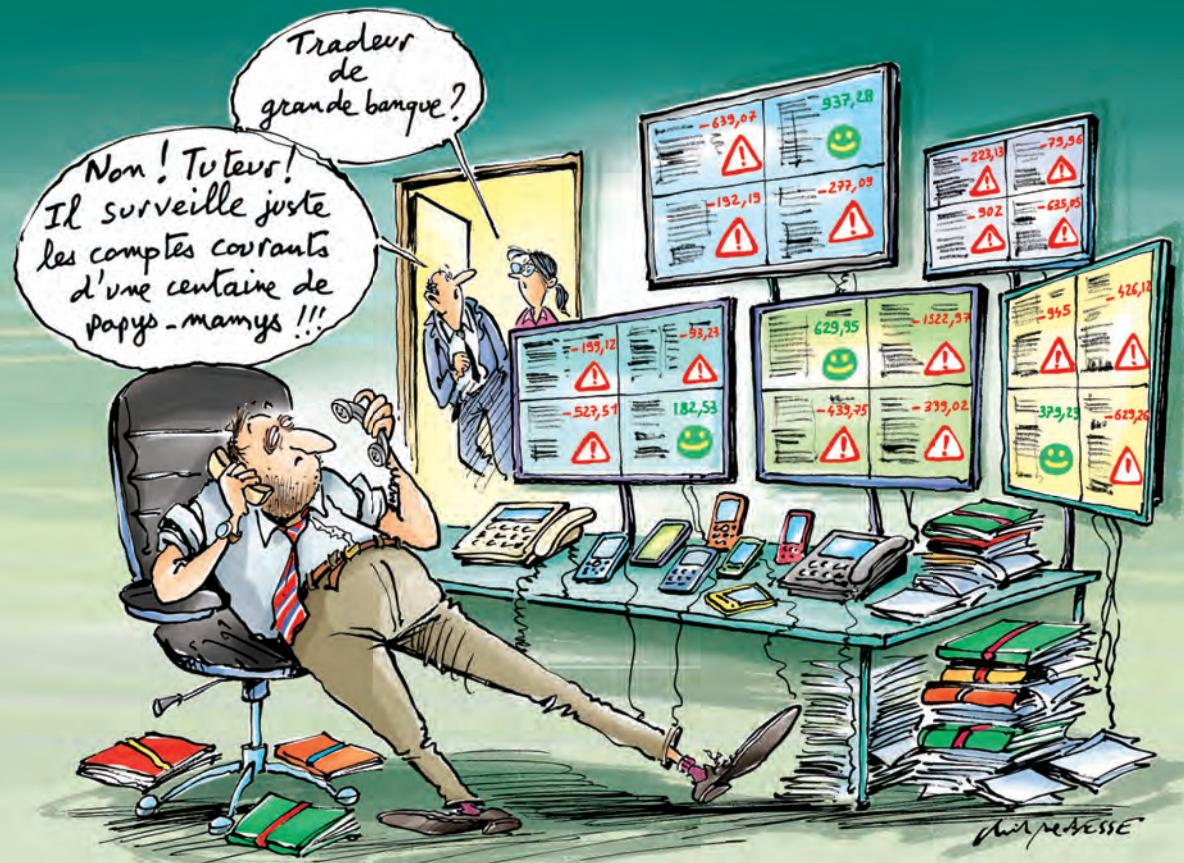
Ces formules de location longue durée très chères, proposées sur les points de vente, présentent au final d'importants points communs avec le crédit renouvelable longtemps vendu en magasin : le client est séduit par de faibles mensualités et ne réalise pas vraiment le coût global ! Ce n'est d'ailleurs peut-être pas totalement un hasard si, au moment où le crédit renouvelable se fait beaucoup plus discret (dans la foulée de la loi Lagarde qui a encadré beaucoup plus sévèrement sa commercialisation), on assiste au développement de nouveaux mécanismes de location longue durée, jusqu'ici moins réglementés que le crédit à la consommation. Il vaut alors mieux se tourner vers des formules de type achat entre trois ou quatre fois qui sont dans beaucoup de cas sans frais !

### UNE INFORMATION TROP LACUNAIRE

Autre reproche que l'on peut adresser aux offres de LDD dans le secteur mobilier. Pas plus que pour l'auto, on ne connaît le taux du service de location. De nombreuses publicités se contentent de mentionner une mensualité très faible, sans livrer aucune indication sur le coût global. Avant de céder aux sirènes de la location, il est indispensable de calculer ce coût global et de comparer avec celui de l'achat (comptant ou à crédit) sur la même durée. ♦

## Plus éthique ? Pas forcément !

Louer sur une longue durée n'est pas vraiment économique. Mais est-ce plus écologique ? L'un des arguments favorables à la location est : passer de la possession à l'usage produit moins de déchets. Ce serait le cas si les formules proposaient des produits d'occasion, après remise en état. Mais l'impact écologique d'une location longue durée n'est en soi pas différent d'un achat neuf, *a fortiori* lorsque les locations s'enchaînent afin de profiter des dernières innovations. Pour UZ'it, filiale d'Intermarché, favorable à la location longue durée : « Pourquoi se contenter de l'ancien... quand on peut rester à la pointe ? ». Cet argument prend le contre-pied des préconisations de l'association Zéro Waste France. « Nous insistons sur la définition du besoin de chacun avant d'acheter, indique Marine Foulon, chargée de communication. Ai-je vraiment besoin de cet objet, ne l'ai-je pas déjà ou peut-il être réparé ? ». Des initiatives récentes de location longue durée s'inscriraient dans le cadre de la lutte contre l'obsolescence programmée et le gaspillage. Ce serait notamment le cas du site Commonn.fr qui propose des locations de smartphones et ordinateurs « éthiques ».



# TUTELLE ET CURATELLE

## Faut-il confier un proche à un tuteur professionnel ?

LES MESURES DE TUTELLE ET DE CURATELLE SONT CONFIÉES À DES PROFESSIONNELS MOTIVÉS, POLYVALENTS MAIS BIEN SOUVENT DÉBORDÉS. CERISE SUR LE GÂTEAU, LES JUGES DES TUTELLES EN CHARGE DE CONTRÔLER LEUR TRAVAIL CROULENT SOUS LES DOSSIERS. UN SYSTÈME DANGEREUX.

PAR **ROSINE MAILO** ILLUSTRATIONS **CHRISTOPHE BESSE**

**S**ur le papier, le dispositif semble séduisant. L'un de vos proches, en raison de son grand âge, d'une maladie dégénérative, type Alzheimer... souffre d'une altération de ses capacités mentales ou physiques. Et, puisqu'il se trouve dans l'incapacité de pourvoir à ses intérêts, cela étant médicalement constaté, la justice est sollicitée pour le protéger. Si le juge des tutelles l'estime nécessaire, il ouvre alors une mesure de tutelle ou de curatelle. L'objectif est simple : protéger cet individu fragile et vulnérable contre lui-même (inertie dans la gestion de ses affaires, engagements contraires à ses intérêts...) ou contre son entourage (personnes malveillantes autour de lui). En guise « d'ange gardien », le juge nomme un tuteur ou un curateur, choisi en priorité dans son entourage. Quand cela est impossible (pas de famille, proches épuisés, éloignement, conflit...), il désigne un professionnel : un mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM). Ce professionnel joue un rôle essentiel. En volume, ces mandataires gèrent 470 000 des 800 000 mesures de tutelles ou curatelles (les autres étant donc gérées par la famille).

Le vieillissement de la population et le manque de disponibilité des proches rendent cette profession incontournable. Sauf que gérer la vie des autres n'est pas chose aisée. Regardez l'énergie que vous déployez à gérer votre propre quotidien : trouver un logement, l'entretenir, le réparer, payer

## Qui sont les MJPM ?

*Trois modes d'exercice pour une même profession. Ces tuteurs professionnels, appelés « mandataires judiciaires à la protection des majeurs », peuvent être :*

- ▶ Une association qualifiée de « service tutelaire » ou de « service mandataire ». Au sein de ces structures (UDAF, FNAT, UNAPEI...), des délégués, généralement salariés, assurent la protection des personnes sous le contrôle de leur hiérarchie. Plus de 78 % des mesures de protection exercées par des professionnels sont confiées à des associations.
- ▶ Une personne qui exerce à titre individuel. Cette profession libérale compte 2 500 personnes, qui gèrent près de 16 % des mesures confiées à des mandataires judiciaires à la protection des majeurs.
- ▶ Un employé d'établissement, appelé également « préposé d'établissement ». Il est salarié de l'établissement de soins dans lequel est hébergée la personne protégée. Ils sont un peu plus de 500 et prennent en charge 6 % des mesures confiées aux professionnels.

vos factures, gérer votre budget, demander des aides, vendre et acheter tout type de biens, y compris immobilier, organiser vos vacances, faire face à une hospitalisation, divorcer... Imaginez maintenant devoir le faire non pas pour vous ou votre famille, mais pour 60 personnes. Impossible, me direz-vous ? C'est pourtant ce que fait en moyenne chaque mandataire professionnel. En outre, les juges, qui ont un pouvoir de surveillance général, ne vérifient pas leur travail. Un vrai danger ! Surtout quand on sait que tout

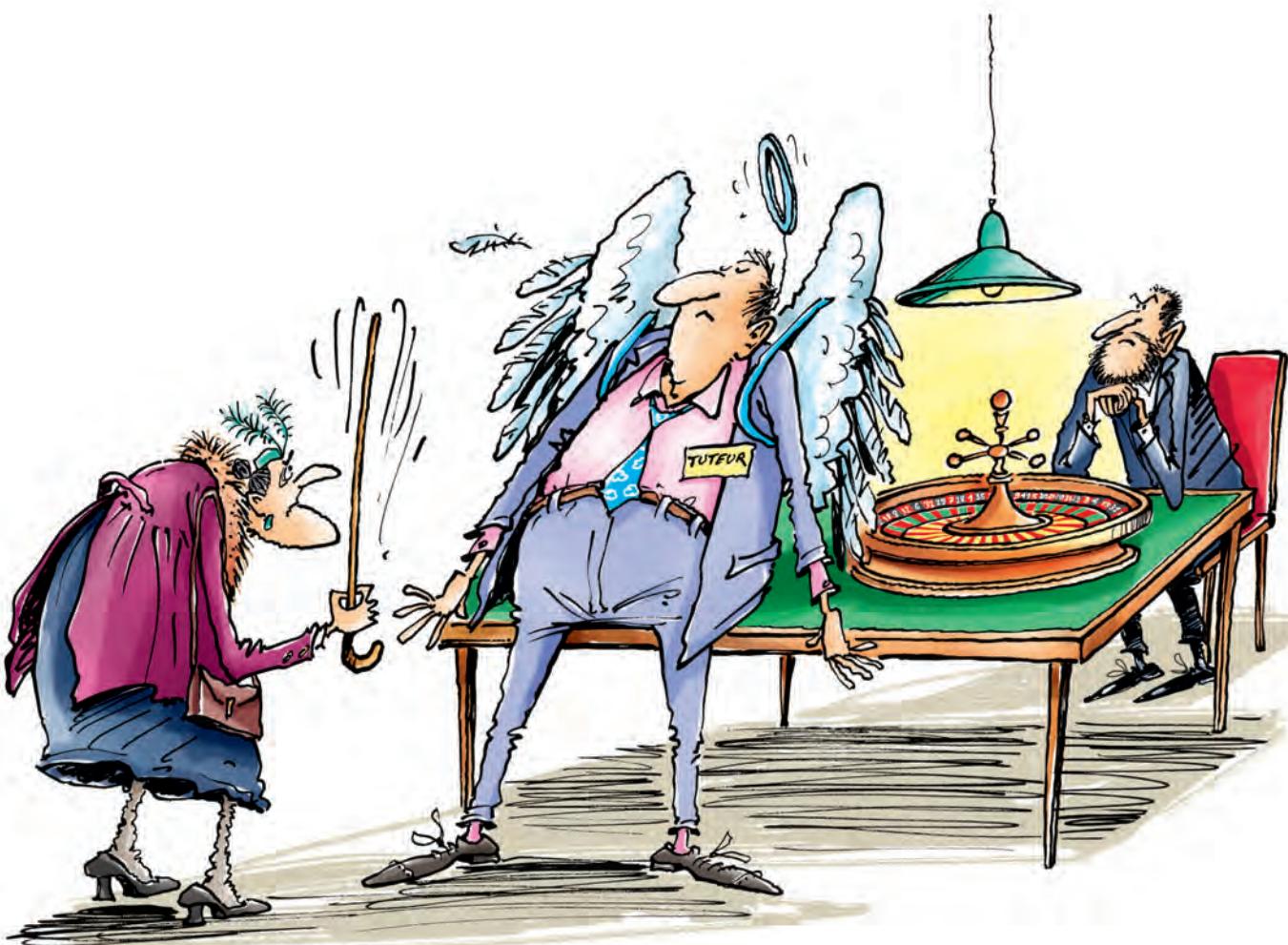
professionnel, quel que soit son métier, peut commettre des erreurs. Sans compter qu'en l'absence de surveillance et de sanction, la tentation d'escroquerie est plus forte encore. Pour s'en rendre compte, il suffit d'éplucher les journaux régionaux qui relatent régulièrement de sordides faits divers. Outre ces infractions pénalement répréhensibles et dénoncées de tous, combien de négligences et d'erreurs passent entre les mailles du filet de la justice ? On peut légitimement craindre qu'elles soient nombreuses. ♦

# Des défaillances multiples et inquiétantes

CE DISPOSITIF A ÉTÉ CRÉÉ POUR LES PROTÉGER. ET POURTANT ! MARTINE, DAMIEN, AGATHE... RACONTENT LES TUTELLES DE L'INTÉRIEUR. INQUIÉTANT.

**“**J e conseille aux Français de ne jamais mettre leurs parents sous tutelle. Le système est violent et les mandataires judiciaires ne sont pas des protecteurs ». Voilà la mise en garde de Martine. En décembre 2016, sa mère présente les premiers symptômes d'une dégénérescence cérébrale. La vieille dame

assure, avec sa maigre pension, le gîte, le couvert et les dépenses personnelles de son frère revenu vivre au domicile familial. Martine est inquiète. Sur les conseils du banquier, elle dépose une requête auprès du juge des tutelles pour demander l'ouverture d'une mise sous protection. « Quelle erreur ! », s'exclame-t-elle. Depuis,



tout lui échappe. Elle aurait aimé être tutrice de sa mère, le juge ne l'auditionne pas. Il nomme un professionnel.

« Six mois après, ma mère est entrée en maison de retraite. Le mandataire judiciaire ne m'a même pas prévenue, s'indigne-t-elle. C'est ma mère tout de même ! Elle m'a toujours dit qu'elle voulait rester vivre à son domicile, je n'ai même pas pu faire valoir son point de vue ». Martine lui rend visite régulièrement et s'inquiète de son état de santé. « J'ai l'impression qu'elle se laisse aller et que personne ne s'en soucie. Même ses besoins quotidiens ne sont pas assurés. La dernière fois, elle n'avait ni shampoing, ni dentifrice. C'est pourtant le tuteur qui est en charge de ces achats ». La mère de Louis vit également en EHPAD. Il y a quelque temps, elle a perdu sa prothèse dentaire. « Quand je m'en suis aperçue, cela faisait trois mois qu'elle mangeait des soupes et des purées », s'insurge-t-il. L'établissement assure que le mandataire

## *La prise en charge par les familles n'est pas toujours facile*

a été prévenu et Louis sait que les ressources de sa mère permettent le remplacement du dentier. De son côté, Pauline, sous curatelle renforcée, ne savait plus où se mettre quand son opticien a refusé de lui délivrer une nouvelle paire de lunettes. « Depuis un an et demi, il relance mon mandataire pour obtenir le paiement de la facture précédente ! ».

La situation de Claude est pire encore. Son assurance complémentaire santé a été résiliée pour impayés, ses soins médicaux ne sont plus pris en charge. Quant au frère de Christian, sous curatelle renforcée lui

aussi, il vit actuellement sans électricité et sans Internet, faute de paiement. Selon Damien dont le père est sous curatelle renforcée, « avec les mandataires judiciaires, tout est lent, compliqué. Ils ne gèrent pas l'argent de façon raisonnable et font appel à des prestataires coûteux sans faire jouer la concurrence. Sans compter les anomalies dans les comptes de gestion annuels. Comment expliquer la présence d'une facture pour des frais d'obsèques alors que personne n'est mort dans notre entourage ! ». Quelques semaines d'enquête et les témoignages pleuvent. Difficile d'ailleurs de n'en sélectionner que quelques-uns. Ces paroles font largement écho au rapport de la Cour des comptes de 2016 qui pointe une gestion des mesures de protection préoccupante. Selon Paul Barincou, juge des tutelles et président de l'Association nationale des juges d'instance, « ce rapport est accablant et juste ». Depuis, rien n'a donc changé. ♦

# Un travail souvent lacunaire et non contrôlé

LES PERSONNES PROTÉGÉES SONT EN DROIT D'ATTENDRE PLUS DE LEUR TUTEUR PROFESSIONNEL. D'AUTANT QUE CETTE PROTECTION LEUR A ÉTÉ IMPOSÉE PAR LA JUSTICE ET QU'ELLES PARTICIPENT AU FINANCEMENT DE LA MESURE.

**A** près s'être vu confier une mesure de tutelle ou curatelle renforcée par le juge, le mandataire judiciaire est censé se plier à un certain nombre d'obligations, comme rédiger l'inventaire des biens du majeur protégé, les gérer et établir un état des comptes annuel.

## INVENTAIRE INCOMPLET ET TARDIF

Le mandataire judiciaire est tenu d'établir l'inventaire des biens de la personne protégée dans les trois mois: état des comptes bancaires, placements, biens dont la valeur excède 1 500 € (tableaux, bijoux, véhicules...), biens immobiliers... Il doit ensuite le transmettre au juge, puis l'actualiser au cours de la mesure.

Cet inventaire est utile au greffier pour vérifier les comptes annuels. Il sert aussi de référence en fin de mesure afin que la personne protégée ou ses héritiers apprécient l'évolution du patrimoine et sa bonne gestion. Or, ces inventaires sont le plus souvent dressés de façon partielle, rarement effectués dans les temps ou en présence de deux témoins comme la loi l'impose, et presque jamais actualisés. Le père de Damien, sous curatelle renforcée depuis 14 ans, en a malheureusement fait les frais. « *Au décès de mes grands-parents, mon père a hérité avec son frère de la maison familiale. Ce bien n'a pas été ajouté à l'inventaire. Personne ne s'est alors chargé de réclamer une indemnité d'occupation à mon oncle qui y a habité gracieu-*



*sement durant dix ans. L'inaction du curateur professionnel représente un manque à gagner préjudiciable pour mon père ».*

## COMPTE ANNUEL DE GESTION INSUFFISANT

Pour vérifier la qualité de la gestion du budget et des biens du majeur, la loi impose l'établissement d'un compte annuel de

gestion (en cas de tutelle ou curatelle renforcée). Chaque année, le mandataire le soumet pour vérification au service de greffe du tribunal ainsi qu'à la personne protégée, accompagné des pièces justificatives utiles. La Cour des comptes, dans son rapport de 2016, relève des documents de qualité variable, l'absence de justificatifs, des copies incomplètes

des relevés de compte, pas de synthèse annuelle des actifs du majeur et de ses ressources et dépenses par grands postes. Certains comptes comportent des erreurs ou omissions de données chiffrées, portant même parfois sur le calcul de la rémunération du mandataire. Souvent, les comptes rendus sont adressés tardivement au greffe, voire jamais. Pour Franck, dont le père est sous curatelle renforcée, ces comptes « *c'est du pipeau ! Ils sont illisibles, incohérents. Tout invite à la suspicion. Je ne suis pas comptable mais tout de même ! Nous devrions avoir à minima le récapitulatif des recettes annuelles et celui des dépenses !* ». Quant à Mélanie, sous curatelle renforcée, elle aimerait savoir à quoi ressemble un tel compte de gestion. « *En six ans je ne l'ai jamais reçu. C'est pourtant une obligation légale !* ».

### GESTION CONFUSE DES DÉPENSES ET DES BIENS

C'est sans doute sur ce point que les critiques des majeurs protégés et de leur famille sont les plus virulentes.

De nombreux impayés (électricité, Internet, assurances, etc.), entraînant coupure du service, rupture des droits mais aussi majorations pour retard. Plus grave encore le cas de Michèle, proche aidant de sa mère âgée de 92 ans qui ne peut plus, pour cause d'impayés, se rendre en accueil de jour en maison de retraite.

« *Les quelques journées que maman passait en établissement m'offraient un répit salutaire* », confie-t-elle dépitée.

L'argent de vie qui sert aux dépenses personnelles du majeur protégé est aussi souvent pointé du doigt. Il est pourtant l'un de ses espaces d'autonomie essentiels. Difficultés à se rendre aux distributeurs, plafond de retrait hebdomadaire trop bas et non adapté au niveau de revenus. Certains évoquent de l'argent dormant sur leur compte courant, alors qu'il pourrait être placé. La gestion immobilière est aussi vivement critiquée. « *Cela fait six ans que ma mère est entrée en maison de retraite. Son tuteur vient à peine de demander au juge l'autorisation de vendre sa maison. Six ans que son argent part dans les charges de copropriété, l'impôt foncier et même dans l'électricité qui n'a pas été coupée. Sans compter que le bien n'a pas été entretenue et a perdu une bonne partie*

*de sa valeur* », déplore Monique. Quant à Michel, il se plaint d'un important manque à gagner, le mandataire judiciaire ayant tardé à résilier le bail de sa mère après son entrée en maison de retraite.

« *Le mandataire avait pourtant l'accord du juge mais il lui a fallu huit mois pour envoyer le courrier de résiliation à l'agence immobilière. Vous vous rendez compte de l'argent perdu pour ma mère qui ne perçoit qu'une petite retraite !* ».

*Les mandataires judiciaires, par négligence ou manque de temps, faillissent parfois à leurs obligations*

### DES PRATIQUES DISCUSABLES

Il est aussi reproché aux tuteurs professionnels de faire systématiquement appel aux mêmes prestataires extérieurs (professionnel du bâtiment, fournisseurs de produits d'hygiène, agents immobiliers...). Pas ou peu de mises en concurrence. « *Nous n'avons pas le temps* », explique Sabrina, mandataire à l'Udaf (Union départementale des associations familiales). *Une fois que vous avez travaillé avec un professionnel dont le travail vous satisfait, avec des tarifs corrects et qui est réactif, pas question de le lâcher !* », explique-t-elle. Sauf que la pratique est dangereuse, particulièrement sur le terrain sensible de l'immobilier. Pour être autorisé à vendre un bien, le mandataire doit fournir au juge deux évaluations, le plus souvent effectuées à titre commercial par des agences immobilières. Problème, ce sont ensuite ces mêmes professionnels qui se voient confier le mandat de vente. Les familles

dénoncent des évaluations ou des prix de cession à des niveaux faibles par rapport au prix du marché.

### PEU DE RENCONTRES AVEC LE PROTÉGÉ

La Cour des comptes met aussi l'accent sur le nombre de contacts qu'elle juge insuffisant entre le mandataire judiciaire et la personne sous tutelle ou curatelle. Les visites à domicile ou en maison de retraite sont souvent espacées de plusieurs mois, quand elles ne se limitent pas à une fois par an.

« *J'essaie d'effectuer une visite par trimestre* », explique Sabrina, mandataire à l'Udaf. Puis, elle avoue : « *Il y a toujours les personnes qui nous sollicitent de façon récurrente et que nous voyons régulièrement. Mais d'autres sont plus distantes et nous devons être extrêmement vigilants pour ne pas les oublier. Le risque existe quand vous gérez 90 mesures* ».

### ABSENCE DE CONTRÔLE EFFECTIF

Le juge des tutelles a une mission générale de surveillance des mesures de protection. « *Nous faisons avec les moyens du bord* », précise Paul Barincou. À Lille, où je consacre 80 % de mon temps aux tutelles, j'ai en charge 2 500 mesures ». Un chiffre qui correspond à la moyenne nationale, puisqu'un magistrat à temps complet s'occupe de 3 000 à 3 500 mesures. La loi prévoit que les comptes annuels de gestion, remis par les tuteurs et curateurs, soient vérifiés par le directeur des services de greffe judiciaires. Et, s'il refuse d'approuver un compte, il doit se référer au juge des tutelles. En pratique, ces comptes de gestion sont peu ou pas contrôlés. Cette tâche est particulièrement lourde et les services de greffe ne peuvent matériellement l'assumer compte tenu de leurs multiples attributions. Sans compter qu'ils ne sont pas formés pour cela. Selon la Cour des comptes, les greffiers n'y consacrent parfois que quelques quarts d'heure par mois.

« *À Lille, explique Paul Barincou, nous avons choisi d'orienter notre contrôle sur les comptes de gestion de ceux qui exercent en profession libérale, c'est-à-dire les mandataires individuels. Nous sommes partis du principe que les associations tuté-*

 *laires étaient dotées de contrôles internes et hiérarchiques*. Sauf qu'au regard du rapport de la Cour des comptes, ce postulat de départ est un peu optimiste. Selon elle, les dépenses effectuées pour le compte du majeur protégé font l'objet d'un contrôle périodique, voire aléatoire, très réduit de la part des structures qui emploient les mandataires. Autant dire que le contrôle juridictionnel n'est pas des plus efficaces.

Or, cette situation, gravement préjudiciable pour les personnes protégées, l'est aussi pour les mandataires dont le métier souffre d'une mauvaise réputation. Avec davantage de contrôles et de transparence, la profession serait assainie.

Pour Jean-Jacques, mandataire individuel, « 1 € géré devrait être 1 € contrôlé. Ça me paraît être une évidence s'agissant de la gestion des ressources de personnes vulnérables ». Sans transparence et sans contrôle, libre cours aux erreurs, négligences, abus ou suspicions. ♦

## Nouveau

**Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2018, les personnes protégées doivent davantage participer au financement de leur tuteur ou curateur professionnel. Cette hausse s'effectue sans aucune amélioration du service, simplement pour compenser une baisse de l'engagement de l'État. Selon le nouveau barème, une personne qui perçoit 18 000 € de revenus annuels (1 500 € par mois) doit payer 810 € par an. Il est prévu une exemption de participation si ses ressources sont inférieures à 9 692 € par an (montant de l'allocation aux adultes handicapés, AAH). Le reste est pris en charge par l'État, à hauteur de 647 millions d'euros pour 2018.**

Source : Décret n° 2018-767 du 31 août 2018, arrêté du 31 août 2018

# Des mandataires motivés, mais plus

LES MANDATAIRES JUDICIAIRES À LA PROTECTION DES MAJEURS (MJPM) EXERCENT D'AUTANT PLUS DIFFICILEMENT LEUR MISSION QU'ILS SONT SURCHARGÉS DE TRAVAIL ET PEU FORMÉS.

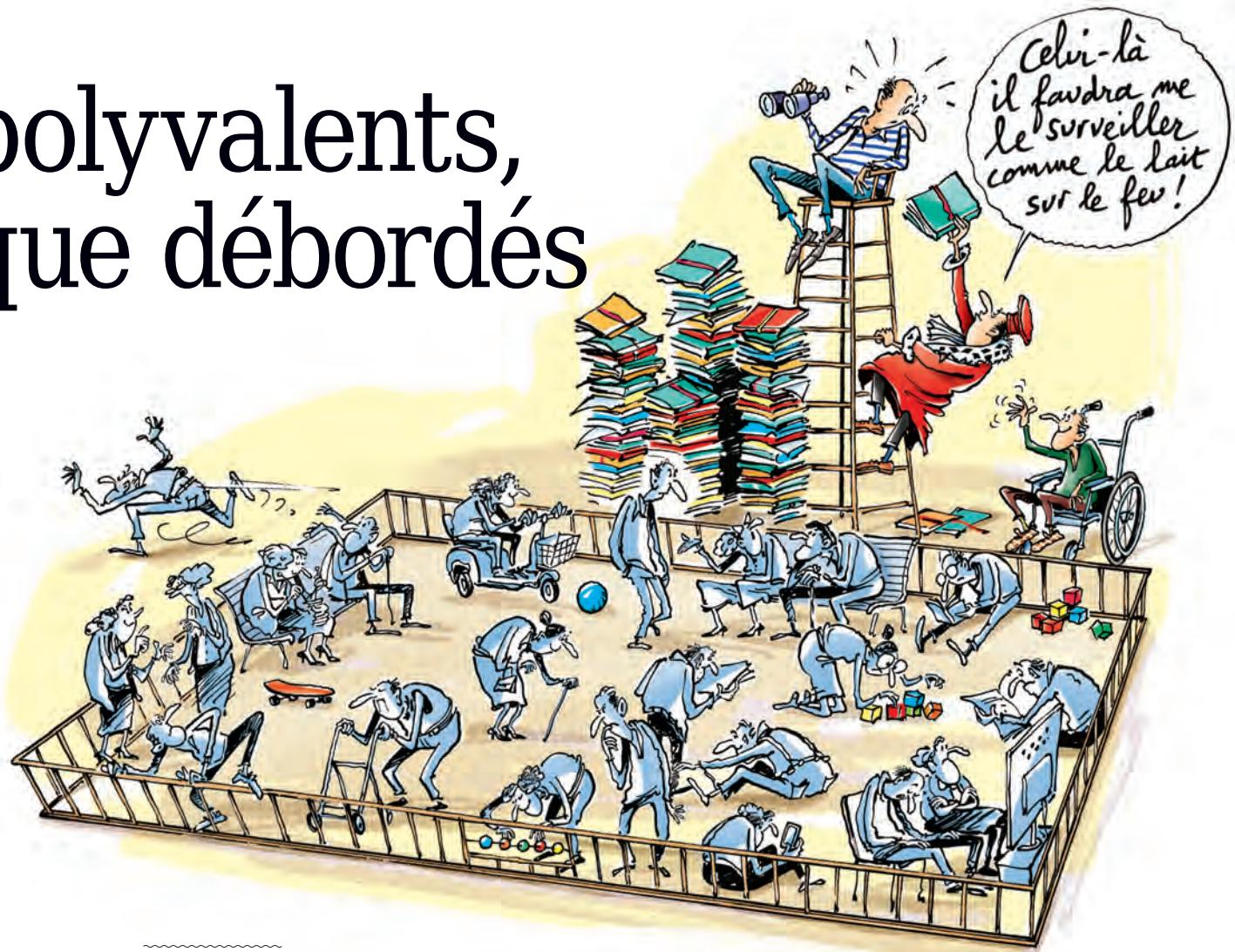
**“L**es mandataires judiciaires à la protection des majeurs (MJPM) sont débordés mais motivés», martèle Ange Finistrosa, président de la Fnat (fédération nationale des associations tutélaires), qui regroupe 95 associations exerçant l'activité de mandataire judiciaire à la protection des majeurs. « Débordés », c'est le moins que l'on puisse dire : chaque mandataire gère en moyenne 60 mesures. Certains ont même jusqu'à 100 personnes à leur charge, notamment ceux dont les majeurs protégés vivent en établissement et non à domicile. Comment, dans ce contexte, et même si les services qui emploient les mandataires sont souvent structurés, assurer un accompagnement individualisé ? Ange Finistrosa le confirme : « Nous sommes en suractivité. La très grande majorité de nos services a dépassé notre capacité de prise en charge autorisée. Dès lors, si nous acceptons plus de mesures, nous n'avons aucune certitude que l'État financera le dépassement ». Et de faire part de son idéal. « Il faudrait nous entendre sur un plafond : 35 mesures par mandataire, ce serait parfait, bien qu'irréaliste économiquement. Disons que 50 devrait être la moyenne raisonnable ». De l'autre côté, Paul Barincou, président de l'association nationale des juges d'instance, confirme : « Il n'est pas rare que les associations nous signalent qu'elles ont atteint leur quota autorisé. Ce discours n'est pas audible pour nous juges. Quel choix avons-nous à part celui de leur confier des mesures supplémentaires ? ». Gislaine, 60 ans, ancienne assistante sociale et mandataire individuelle depuis dix ans, gère actuellement 30 mesures. « Je n'en veux pas plus ! Si j'ai

choisi d'exercer en libéral, je dois pouvoir être libre. Or, nous subissons des pressions de la part des juges. Ils ne devraient pas pouvoir nous imposer quoi que ce soit. » À contre-courant, certains MJPM individuels réclament plus de mesures, synonyme de revenus supplémentaires, au risque de ne plus pouvoir exercer correctement leur métier. En moyenne, l'exercice d'une mesure rapporte à un mandataire 1 850 € par an (environ 154 € par mois). « Il faut se rendre compte que notre travail est colossal et qu'avec 150 € bruts par mois, nous sommes sous-payés, particulièrement les six premiers mois de la mesure où il y a tout à faire », s'emporte Gislaine. Des réalités contraires qui se confrontent. Et, au milieu, les personnes protégées qui en pâtissent.

## UN PROFESSIONNEL MULTITÂCHE

Le métier de MJPM est au croisement du champ social et du champ judiciaire. Il requiert de multiples compétences et connaissances. « Gérer la vie des autres, c'est compliqué, explique Gislaine. On fait tout ce qu'il y a à faire, comme chacun le fait dans sa propre vie, sauf que nous nous occupons de plusieurs dizaines de personnes ». La tâche est d'autant plus ardue qu'il n'existe aucune définition du métier et aucun périmètre à sa mission. « Il m'est arrivé d'aller le dimanche chez un majeur protégé parce qu'il avait les pieds dans l'eau », confie Pierre, mandataire individuel, désormais à la retraite. Et de poursuivre : « j'avais toujours dans ma voiture des kits de bricolage, plomberie et maçonnerie. Cela ne rentre pas dans la mission du mandat confié par le juge mais, parfois, comment faire ? », s'interroge-t-il.

# polyvalents, que débordés



*Une tâche ardue  
et complexe  
qui nécessite des  
compétences variées*

## UNE FORMATION INSUFFISANTE

La loi de 2007 a unifié l'accès au métier en imposant à chaque mandataire l'obtention d'un certificat national de compétences (CNC). Mais si le contenu de la formation est identique, sa qualité ne l'est pas en raison de la diversité des organismes qui la mettent en œuvre. Les MJPM déplorent une formation trop courte, qui ne reflète pas la complexité de la mission, d'un décalage trop important entre la théorie et la

pratique. La question du salaire est aussi importante. Compte tenu de la complexité du métier, il ne doit pas être dissuasif. Or, à l'heure actuelle, les services peinent à recruter et subissent parfois un turnover important. Alice, MJPM à l'Udaf dans le nord de la France, est à la peine financièrement. Avec en poche un bac + 5 en droit, 12 ans d'ancienneté, 90 mesures à gérer, elle touche tout juste 1 800 € nets par mois. Elle assure exercer son métier avec dévouement et honnêteté, mais jusqu'à quand sa motivation tiendra-t-elle?

## L'AVENIR N'EST-IL QUE NOIR ?

La situation peut-elle encore s'aggraver? Une chose est certaine, avec le vieillissement de la population, le nombre de mesures de protection va mécaniquement augmenter. Quelques lueurs d'es-

poir toutefois. Le projet de loi justice 2018-2022 prévoit des avancées (actuellement discuté au parlement). En cas de retard dans la remise de l'inventaire de la personne protégée, le juge pourrait désigner « un technicien » pour y procéder aux frais du tuteur. Par ailleurs, deux autres mesures, qui existent déjà mais qui ne sont pas mises en place par les juges, pourraient être développées.

D'une part, les comptes de gestion réalisés par le professionnel seraient vérifiés et approuvés chaque année par un membre de la famille désigné subrogé tuteur ou cotuteur. D'autre part, si l'importance et la composition du patrimoine le justifient, le juge pourrait externaliser cette vérification auprès de professionnels (experts-comptables, huissiers, notaires), aux frais du protégé.

Un chantier de plus grande ampleur est aussi envisagé par le gouvernement. Les régimes de tutelle et curatelle pourraient être supprimés au profit d'une mesure de protection unique.

Selon Nathalie Peterka, agrégée des facultés de droit, professeur à l'université Paris-Est-Créteil (UPEC), Paris 12 : « *Le principe serait renversé. Les personnes protégées sont actuellement privées de leur capacité juridique, elles ne peuvent agir seules. Demain, toute personne resterait juridiquement capable. Le juge listerait simplement les actes pour lesquels la personne aurait besoin d'une assistance ou d'une représentation. Le risque, concède le professeur, c'est que le juge, faute de temps, liste un maximum d'actes où la personne serait privée de sa capacité. C'est ce qui se passe malheureusement en Belgique.* »

## *Le métier pourrait se professionnaliser*

Autre piste, le métier de MJPM pourrait être réformé : création d'un conseil national pour porter l'ensemble des évolutions, rédaction d'un référentiel éthique, instauration d'un diplôme national, création d'un statut professionnel avec une définition claire des missions, convention collective dédiée... D'autres idées ont été développées dans un rapport sur l'évolution de la protection juridique des majeurs, dévoilé le 21 septembre dernier en présence de Nicole Belloubet, garde des sceaux, ministre de la justice et Agnès Buzyn, ministre des Solidarités et de la Santé et rédigé par la magistrate Anne Caron-Déglise, avocate générale à la Cour de cassation, éminente spécialiste des tutelles, qui s'est vu confier la présidence de cette mission interministérielle. Résultat : 104 propositions d'évolution du dispositif. « *Nous avons effectué de nombreuses propositions avec une feuille de route précise. Les arbitrages sont désormais politiques* ». Tout est en effet toujours une affaire de volonté politique et de moyens financiers. En ces temps de vaches maigres, l'espoir est mince. ♦

\* Les prénoms des personnes citées ont été modifiés

## 3 QUESTIONS À...

CHARLOTTE ROBBE

AVOCAT AU BARREAU DE PARIS, EXPERT EN RÉGIME DES TUTELLES



D.R.

“ La famille doit prendre ses responsabilités ”

**Que Choisir Argent : La famille est-elle mise à l'écart quand un tuteur professionnel est nommé ?**

**Charlotte ROBBE :** Quand le juge désigne un mandataire judiciaire, c'est-à-dire un professionnel pour exercer la tutelle ou curatelle, les décisions relatives à la personne protégée ou à ses biens incombent alors à ce dernier. La famille conserve son rôle affectif, mais chacun a son terrain et c'est assez hermétique. Le MJPM n'a de compte à rendre qu'à la personne dont il exerce la mesure de protection et au juge des tutelles. S'il ne donne pas d'information aux proches, ce n'est ni une marque de défiance, ni un excès de pouvoir, c'est la règle. Je trouve par ailleurs déplacé, pour la famille, de se cantonner à un rôle d'inspecteur des travaux finis en contrôlant le travail du professionnel. La famille doit prendre ses responsabilités. C'est à elle de se préoccuper d'un proche en situation de vulnérabilité. Au moment de la demande de mise sous tutelle ou curatelle par le magistrat, les proches ne doivent pas hésiter à se manifester. Les juges des tutelles sont débordés et n'ont pas le temps de dresser le panorama complet de la situation du majeur. C'est pourquoi les proches doivent anticiper, préparer un dossier, avec l'aide éventuelle d'un avocat, expliquer ce qu'ils ont fait jusqu'à présent, les difficultés rencontrées, ce qu'ils sont capables de faire pour la suite... Il n'y a aucune raison pour que le juge des tutelles ne nomme

pas un proche tuteur ou curateur si une personne est volontaire et que la situation le permet. Et, si un professionnel a déjà été nommé, une requête peut encore être adressée au juge pour demander une modification de la mesure.

**QCA : En cas de conflit familial, un professionnel est généralement nommé tuteur. Comment alors participer à la mesure ?**

**C. R. :** En cas de conflit, ou si la famille est absente, défaillante ou si elle a mal agi, le juge peut l'écartier. Les proches peuvent tout de même demander à consulter l'inventaire ou les comptes de gestion s'ils sont inquiets. Certains magistrats accèdent à de telles demandes. Un proche peut aussi adresser une requête pour être nommé subrogé tuteur ou subrogé curateur aux côtés du MJPM. Il sera alors consulté pour les décisions importantes et pourra vérifier le compte de gestion.

**QCA : Que faire si la famille constate des négligences ou si le protégé lui-même vit mal sa relation avec le professionnel ?**

**C. R. :** Il convient d'en référer au professionnel lui-même, puis au juge des tutelles, qui est le contrôleur de l'exercice de la mesure. Si besoin, il pourra décharger le MJPM et en nommer un autre. Mais il faut être lucide. Impossible pour le tuteur de s'occuper de tout. La famille conserve une place. L'idée doit être de forces qui s'ajoutent et non de forces contraires.



## RETRAITES AGIRC-ARRCO

# Tout ce qui attend les salariés

ALORS QUE LES PROJECTEURS DE L'ACTUALITÉ SONT BRAQUÉS SUR LA RÉFORME DES RETRAITES VOULUE PAR EMMANUEL MACRON, RÉFORME QUI A LA LOURDE CHARGE DE REPENSER LES MODES D'ACQUISITION DES PENSIONS DES 42 RÉGIMES DE RETRAITE ACTUELS ET DE CRÉER UN RÉGIME DE RETRAITE UNIQUE, PAS MOINS DE 22 MILLIONS D'ACTIFS SALARIÉS VONT ÊTRE SOUS PEU CONFRONTÉS À DE NOUVELLES RÈGLES DE VERSEMENT DE LEURS FUTURES PENSIONS DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE.

PAR ROSELYNE POZNANSKI ILLUSTRATIONS JEAN-LUC BOIRÉ

**L**e moins que l'on puisse dire, c'est que l'accord sur les retraites complémentaires Agirc-Arrco, qui entre en vigueur ce début 2019, tombe mal. Très mal même. Ce changement, entériné le 30 octobre 2015 par les partenaires sociaux qui gèrent l'Arrco, régime complémentaire de tous les salariés et l'Agirc, régime complémentaire des salariés cadres ou assimilés, acte également la fusion de ces deux régimes et l'instauration d'un seul et même point de retraite au lieu de deux actuellement. Changement qui marque enfin une rupture avec le régime général, ou régime de base des salariés, pour lequel l'atteinte du taux plein, et donc d'une pension optimisée, sonne généralement l'heure du départ en retraite. Avant le « Big Bang » général des retraites, tous régimes confondus, dont les effets se feront sentir d'ici quelques années, cette mini révolution va déjà, à elle seule, impacter considérablement les salariés nés en 1957 ou après. Voici les clefs pour comprendre et agir.

JUSQU'À PRÉSENT, LES CHOSES ÉTAIENT SIMPLES: UN SALARIÉ QUI « LIQUIDAIT » SES DROITS À LA RETRAITE DE BASE À TAUX PLEIN, QUE CE SOIT À L'ÂGE LÉGAL (62ANS POUR TOUTES LES GÉNÉRATIONS NÉES DEPUIS 1955), AVANT OU APRÈS, BÉNÉFICIAIT, EN PARALLÈLE ET À 100 %, D'UNE PENSION DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE ARRCO ET (ÉVENTUELLEMENT) AGIRC. CETTE RÈGLE APPARTIENT DÉSORMAIS AU PASSÉ.

**D**orénavant, un salarié qui liquidera ses droits à taux plein auprès du régime général percevra durant trois ans, non plus 100 %, mais 90 % de sa pension de retraite complémentaire. Ce n'est que la quatrième année à compter de la date d'effet de sa pension qu'il en recouvrera la totalité. Ce « coefficient de solidarité », ou plutôt ce « malus » temporaire de 10 %, obéit, selon les partenaires sociaux, à des règles spécifiques. Il est contrebalancé par un « bonus », sous réserve de remplir certaines conditions. Explications.

#### ► QUI EST CONCERNÉ ?

Toutes les personnes nées en 1957 ou après et qui peuvent donc potentiellement partir en retraite dès 2019 puisqu'elles atteindront l'âge légal de départ (62 ans), mais sous réserve qu'elles cotisent bien de façon obligatoire à l'Arrco et/ou à l'Agirc. Il s'agit des ouvriers, employés, techniciens et agents de maîtrise (Etam), ainsi que des cadres de l'industrie, du commerce et des services (rattachés au régime général de la Sécurité sociale pour leur retraite de base); des ouvriers, Etam et des cadres de l'agriculture (rattachés à la Mutualité sociale agricole pour leur retraite de base) et, de façon marginale, des professionnels du culte ou les membres d'une congrégation religieuse (rattachés à la Cavimac pour leur retraite de base).

#### ► QUI N'EST PAS CONCERNÉ ?

Toujours les personnes nées en 1957 ou après, mais qui présentent des « profils » particuliers. D'abord, les salariés souffrant d'une incapacité permanente d'au moins 50 % reconnue par la maison départementale des personnes handicapées ou attribution du statut de travailleur handicapé avant le 1<sup>er</sup> janvier 2016) ou d'une pré-retraite amiante. Ensuite, les salariés dont l'inaptitude au travail a été reconnue par le médecin-conseil de leur caisse de retraite de base, ainsi que les mères de famille dites « ouvrières », qui ont exercé un métier ouvrier manuel pendant cinq ans au cours des quinze ans qui précèdent leur demande de retraite et ont élevé au moins trois enfants: dans un cas comme dans l'autre, ces personnes peuvent partir à l'âge légal, avec une

# Ce qu'il faut



*Une minoration qui grève la retraite complémentaire pendant trois ans*

retraite de base automatiquement calculée à taux plein. Sont également concernés les aidants familiaux et les personnes ayant élevé un enfant handicapé. Enfin, les personnes dont le revenu fiscal de référence mentionné sur leur dernier avis d'imposition connu à la date de liquidation de la retraite n'excède pas certains seuils : 11 018 € par an pour une personne seule

# savoir de la réforme



et 16 902 € par an pour un couple soumis à imposition commune (chiffres valables en 2018). Celles dont le revenu fiscal de référence est légèrement supérieur (14 404 € pour une personne seule, 22 096 € pour un couple) et qui sont assujetties à une CSG à taux réduit de 3,8 %, se verront appliquer un malus réduit de moitié, soit de 5 %.

## ► CONCRÈTEMENT, COMMENT VA S'APPLIQUER LE MALUS ?

Directement sur le montant brut mensuel ou annuel (si le total des points acquis est compris entre 100 et 200) de la retraite complémentaire, c'est-à-dire avant prélèvements sociaux, majorations familiales incluses. Il sera prélevé durant trois ans et jusqu'à 67 ans maximum. Une personne qui atteint son taux plein en mai, par exemple, peu après avoir fêté ses 62 ans, et qui demande à faire valoir ses pensions de retraite le 1<sup>er</sup> juillet, devra supporter ce malus jusqu'à la fin juin de l'année de ses 65 ans. Ce n'est qu'après qu'elle recouvrera l'intégralité de sa retraite complémentaire. Mais si cette même personne atteint son taux plein l'année de ses 65 ans, le malus ne s'appliquera que durant deux ans, soit jusqu'à son soixante-septième anniversaire, sans pouvoir aller

au-delà. Enfin, les personnes dont la carrière professionnelle a été courte (parce qu'elles sont entrées tard sur le marché du travail ou parce qu'elles ont interrompu quelques années leur carrière pour l'éducation de leurs enfants, par exemple), qui valident de ce fait peu de trimestres auprès du régime de base et font donc le choix, par nécessité, de travailler jusqu'à l'âge du taux plein automatique (67 ans) pour percevoir une pension digne de ce nom, ne seront pas impactées par le malus.

## ► EST-IL POSSIBLE D'ÉVITER CE MALUS ?

Oui, mais uniquement si l'on décale sa date de départ en retraite. C'est le volet « récompense » de cet accord qui agit crescendo avec la durée effective de maintien dans l'emploi. Ainsi, demander la liquidation de ses droits de retraite quatre trimestres calendaires après avoir obtenu son taux plein permet d'effacer la minoration de 10 %.

## ► LE MALUS CONCERNE-T-IL LES CARRIÈRES LONGUES ?

Oui, dès lors qu'une personne remplit les conditions de ce dispositif de retraite anticipée (167 trimestres cotisés tout au long de la carrière professionnelle, dont cinq avant la fin de l'année de ses 20 ans pour une personne née en 1959 par exemple) et qu'elle atteint son taux plein à l'âge de 60 ans, que ce soit en 2019 ou après. Autrement dit, une personne en carrière longue qui souhaite percevoir d'emblée 100 % de sa retraite complémentaire doit, comme les autres assurés, continuer à travailler un an de plus. En revanche, une personne née en 1957 ou en 1958 par exemple, qui aurait pu se prévaloir du dispositif carrière longue en 2017 ou en 2018, mais qui choisit de retarder son départ en retraite, ne sera pas impactée par le malus si elle part en retraite en 2019 ou après.

## ► QUEL MALUS SI L'ON EST INSCRIT À PÔLE EMPLOI ?

Indemnisées ou non, toutes les personnes dont la carrière professionnelle se termine par la case « chômage » sont depuis toujours radiées systématiquement des fichiers de Pôle emploi lorsqu'elles atteignent leur âge de taux plein. L'instauration du malus ne change rien à cette règle. Comme les actifs, les chômeurs auront alors trois choix : faire valoir leurs droits à retraite avec un malus temporaire sur leur pension complémentaire, trouver un emploi, sous quelque forme que ce soit (CDI, CDD...) durant quatre trimestres ou, solution la moins opportune, décaler de quatre trimestres leur demande de liquidation de retraite complémentaire.

## ► QUELLES CONSÉQUENCES POUR LES SENIORS ENCORE EN ACTIVITÉ ET NÉS AVANT 1957 ?

Il existe un principe générationnel en matière de retraite qui consiste à définir par année de naissance certains paramètres applicables (bornes d'âge, durée d'assurance...) et à ne plus les modifier une fois l'âge légal atteint. Les personnes nées avant 1957 ne vont donc pas être affectées par les changements prévus, quelle que soit leur situation vis-à-vis de la retraite: avoir ou ne pas encore avoir atteint le taux plein.

## ► QUEL IMPACT POUR LES PERSONNES QUI PARTENT SANS AVOIR LE TAUX PLEIN ?

Les règles qui prévalent jusqu'à présent ne changent pas. Partir dès l'âge légal sans avoir le taux plein expose à plusieurs « pénalités ».

- Pour la retraite de base, il y a d'une part 0,625 % par trimestre manquant. Pour dix trimestres en moins, le taux passe donc de 50 % à :

$$50\% - 6,25 (10 \times 0,625) = 43,75\%.$$

D'autre part, la pension est également proratisée en fonction du nombre de trimestres manquants: elle sera ainsi versée à hauteur de 93,9 %, et non de 100 % pour une personne née en 1957 à laquelle il manque, comme précédemment, dix trimestres (156/166).

- Pour la retraite complémentaire, le principe est identique: il y a application d'un coefficient de minoration (en fonction de l'âge au moment de la demande de retraite ou du nombre de trimestres manquants, à condition que leur nombre soit inférieur à vingt, sachant que le moins pénalisant est systématiquement choisi).

## *Un coefficient de minoration, mais pas de malus supplémentaire*

Une personne qui part en retraite à 62 ans avec dix trimestres en moins percevra par exemple 90 % du montant de sa pension complémentaire (du fait d'un coefficient de minoration de 0,9). En revanche, elle n'aura pas, et c'est heureux, à subir, en plus, le tout nouveau malus...

## ► À PARTIR DE QUAND EST-IL POSSIBLE DE BÉNÉFICIER D'UN BONUS ?

Dès lors que l'on décale la liquidation de ses droits retraite d'au moins huit trimestres après avoir atteint le taux plein. Ce bonus -ou coefficient majorant- peut être de 10 %, de 20 % ou de 30 %, ce qui correspond à une demande de retraite complémentaire au plus tôt à 64 ans,

## LES PETITS À-CÔTÉS À NE PAS NÉGLIGER

*En marge du malus et des bonus, différentes mesures, bonnes ou moins bonnes, entrent également en vigueur le 1er janvier prochain.*

- La conversion des points Agirc acquis en tranches B ou C, en points du nouveau régime unifié Agirc-Arrco. Ainsi, un point Arrco = un nouveau point Agirc-Arrco, grâce à un coefficient de conversion égal à 0,347791548, garantissant une stricte équivalence des droits.
- La disparition de la garantie minimale de points (GMP), qui permettait aux cadres à temps plein, disposant d'un salaire inférieur à 43 977,84 € par an (pour 2018) d'obtenir au moins 120 points Agirc par an, en contrepartie d'une cotisation forfaitaire conjointement financée par l'employeur et le salarié.
- L'augmentation du taux d'appel des cotisations, qui passe de 125 % à 127 %. Pour mémoire, tout ce qui va au-delà des 100 % ne génère pas de droits retraite, mais permet de renflouer le régime.
- La possibilité pour le conjoint survivant (et l'ex-conjoint divorcé mais non remarié), de bénéficier d'une pension de réversion dès l'âge de 55 ans. C'était le cas jusqu'à présent, pour la réversion Arrco, mais pas pour la réversion Agirc, qui exigeait d'avoir 60 ans. Cette mesure vaut uniquement pour les décès à partir du 1er janvier 2019.
- La possibilité pour le conjoint survivant (et l'ex-conjoint divorcé mais non remarié), de bénéficier d'une pension de réversion sans malus. Cette mesure vaut également pour les décès intervenant à partir du 1er janvier 2019.
- La réversibilité des majorations pour enfants se fera désormais à 100 %. Elle était déjà de 100 % sur les droits Arrco, mais de 60 % seulement sur les droits Agirc.
- Un plafonnement unique des majorations pour enfants, désormais fixé à 2059 € (2018).

65 ans ou 66 ans respectivement, dans l'hypothèse où le taux plein est effectivement atteint à l'âge légal (62 ans). Il n'est par ailleurs versé que durant un an, uniquement la première année de la retraite. Comme les pensions, il est soumis à l'impôt sur le revenu. En revanche, une personne qui atteint le taux plein de façon automatique, à l'âge d'annulation de la décote (67 ans) et qui rapporterait de deux ans la date de liquidation de sa retraite, bénéficierait d'un bonus de 10 % durant un an entre sa soixante-neuvième et sa soixante-dixième année. ♦

# Les stratégies pour en minimiser les effets

AVEC LA MISE EN PLACE DU COEFFICIENT DE SOLIDARITÉ MINORANT, TOUS LES SALARIÉS VONT DÉSORMAIS DEVOIR SE POSER LA QUESTION DU « STOP OU ENCORE » ? EN CLAIR, QUEL VA ÊTRE LE CHOIX LE PLUS PROBANT ?

**F**aut-il faire liquider ses droits à la retraite dès son âge de taux plein pour profiter de la vie, réaliser différents projets, même si cela doit se faire au prix de pensions temporairement réduites, ou travailler une ou plusieurs année(s) de plus pour bénéficier d'emblée de pensions viagères plus élevées ? La réponse, il faut le dire, n'est pas simple. Elle dépend d'abord de la part occupée par la retraite complémentaire en regard du montant global de votre pension de retraite, tous régimes confondus : « Si la retraite complémentaire Arrco ne représente que 30 % environ de ce total, comme cela est souvent le cas chez les personnes dont les salaires ont avoisiné le Smic, l'impact du malus s'amoindrit de facto. Il peut en revanche être beaucoup plus important pour les cadres supérieurs dont l'essentiel de la retraite est constitué de droits Agirc », fait remarquer Christel Bonnet, consultante senior chez Mercer France.

Elle dépend ensuite de multiples paramètres financiers (possibilité de percevoir des revenus complémentaires issus de placements, montant de l'indemnité de départ en retraite qui peut permettre d'amortir le manque à gagner...), de la configuration familiale de chacun (conjoint déjà en retraite ou non, enfants encore à charge...) et, bien sûr, de votre environnement professionnel (stimulant ou au contraire pesant...).

Pour vous déterminer de façon plus objective encore, sachez qu'il existe différentes stratégies pour effacer totalement ou partiellement la minoration de 10 % qui sera appliquée durant trois ans sur votre future pension complémentaire. La plus évidente, même si elle peut faire grincer des dents, consiste évidemment à travailler quatre trimestres calendaires en plus, ce qui



vous permettra, il ne faut pas l'oublier, d'engranger d'une part une surcote de 5 % qui viendra majorer votre retraite de base (+ 1,25 % par trimestre supplémentaire cotisé) et, d'autre part, des points de retraite complémentaire en plus. La plus agréable consiste à consommer les droits inscrits sur un compte épargne temps, si vous avez la chance d'en posséder un.

Le cas échéant, il ne vous reste alors qu'une seule chose à faire : croiser les doigts pour que l'ensemble de vos jours de congé vous permette de demeurer salarié une année de plus, sans avoir à travailler !

1

## OPTER POUR UNE RETRAITE PROGRESSIVE

Pour échapper au malus, vous pouvez en premier lieu songer à une retraite progressive pour effectuer les quatre trimestres supplémentaires. Cela permet de travailler à temps partiel et non plus à temps plein, et de bénéficier en parallèle d'une fraction de pension de retraite destinée à compenser le manque à gagner.

« Dès lors que la personne a retrouvé les conditions du taux plein, ce dispositif peut parfaitement être utilisé comme système de transition anti-malus, c'est-à-dire ➔

entre 62 et 63 ans. Il peut également être utilisé plus longtemps, lorsque l'on souhaite cette fois capter un bonus ou tout simplement cotiser plus longtemps pour améliorer sa retraite de manière pérenne », souligne Valérie Batigne, présidente et fondatrice de Sapiendo retraite.

## Des conditions précises pour entrer dans le dispositif

Concrètement, quelles sont les conditions pour entrer dans le dispositif de la retraite progressive ?

D'abord, le temps partiel doit être compris entre 80 % maximum de la durée de travail à temps complet dans l'entreprise et 40 % minimum (soit 28 heures maximum et 14 heures minimum pour un temps de travail de 35 heures) : c'est à votre employeur de donner son accord et de le matérialiser par un avenant à votre contrat de travail (si vous êtes déjà à temps partiel, cette étape n'est plus nécessaire). Ensuite, il faut être âgé d'au moins 60 ans et avoir une durée d'assurance égale à 150 trimestres minimum (cotisés, assimilés, rachetés ou attribués pour enfants), tous régimes de retraite confondus.



## BONUS-MALUS Quel impact réel sur les pensions ?

*Simulations réalisées par Sapiendo retraite, pour un salarié né en septembre 1957, qui souhaite connaître le montant exact de ses pensions, avec ou sans malus/bonus.*

Âge de départ en retraite à taux plein, en 2019 ou après	62 ANS (taux plein)	63 ANS (taux plein + 4 trimestres)	64 ANS TAUX PLEIN + 8 TRIMESTRES	65 ANS (taux plein + 12 trimestres)	66 ANS (taux plein + 16 trimestres)
Pension annuelle brute du régime général	16 200 €	17 010 €	17 820 €	18 630 €	19 440 €
Surcote (+ 5 % par an au-delà du taux plein)	-	5 %	10 %	15 %	20 %
Pension annuelle brute Arrco	6 241 €	6 407 €	6 574 €	6 740 €	6 907 €
Malus temporaire (durant trois ans)	- 624 €	-	-	-	-
Bonus temporaire (durant un an)	-	-	+ 657 €	+ 674 €	+ 691 €
Total brut avec malus temporaire versé les trois premières années	21 817 €	-	-	-	-
Total brut avec bonus temporaire versé la première année de retraite	-	-	25 051 €	26 044 €	27 037 €
Total annuel brut viager (hors malus ou bonus temporaire)	22 441 € (versés à partir de la quatrième année de retraite)	23 417 € (versés dès la première année de retraite)	24 394 € (versés dès la seconde année de retraite)	25 370 € (versés dès la seconde année de retraite)	26 347 € (versés dès la seconde année de retraite)

Vous devez aussi disposer d'un contrat dans lequel votre temps de travail est décompté en heures ou exercé de façon intermittente (*circulaire Cnav n° 2017/43 du 27 décembre 2017*). Depuis janvier 2018, les personnes qui exercent plusieurs activités salariées à temps partiel sont également éligibles à une retraite progressive, ce qui n'est pas le cas des cadres ayant conclu une convention individuelle de forfait en jours sur l'année ou, de façon plus marginale, des mandataires sociaux, des dirigeants de société, des artisans taxi affiliés à l'assurance volontaire du régime général ou encore des VRP. Enfin, la fraction de pension de retraite progressive, qui est la partie initiatrice de ce dispositif, est déterminée en fonction de vos droits retraite précédemment acquis, dans les conditions de droit commun. Elle est égale à la différence entre la durée du temps complet et la durée du temps partiel: 20 % pour un temps partiel de 80 %, 50 % pour un mi-temps. Elle vous sera versée tant que vous exercez à temps partiel, sans retirer quoi que ce soit au futur montant global de vos pensions de retraite.

**QC NOTRE CONSEIL :** La retraite progressive vous permettra d'engranger une surcote viagère de 5 % sur le montant de votre retraite de base (1,25 % par trimestre cotisé en plus au-delà du taux plein) à partir de la date à laquelle vous remplissez les conditions du taux plein, ainsi que des points de retraite Agirc/Arrco pour les quatre trimestres effectués en plus. Il n'y a là aucune différence avec un temps complet, à une nuance près : la base de cotisation est moindre. Pour cotiser sur la base d'un temps plein, ce qui est possible, il faut l'accord de votre employeur. Dans tous les cas, « il est nécessaire d'anticiper un minimum cette stratégie, ce qui suppose de requérir en amont l'accord de l'employeur pour le temps partiel et de déposer une demande auprès du régime général et du régime complémentaire entre quatre à six mois avant la date d'effet prévue, pour parer à toute complication administrative », explique Valérie Batigne.

1

### SOLICITER UN RACHAT DE MALUS

Et si le malus était financièrement compensé? Cette possibilité, qui suppose que votre employeur mette la main à la poche, est moins improbable qu'elle n'y paraît. Pourquoi? Parce que votre employeur, pour diverses raisons (rajeunissement des effectifs, allégement de sa masse salariale...) peut espérer voir ses salariés quitter l'entreprise dès qu'ils atteignent leur taux plein, et non jouer les prolongations, dans des conditions qui peuvent être parfois difficiles (démotivation, maladie...). D'où l'idée de fixer avec lui, une fois pour toutes, au sein d'un avenant à votre contrat de travail, votre date de départ en retraite

## Certaines options nécessitent l'accord de votre employeur

et de percevoir, en contrepartie de cet engagement qui sécurise votre départ, une prime exceptionnelle compensant tout ou partie de la perte financière générée par le malus. Pour compenser intégralement un malus de 100 € par mois par exemple, soit 3 600 € sur trois ans (3 x 12 x 100 €), un employeur doit actuellement débourser 6 750 €, charges patronales et salariales incluses.

**QC NOTRE CONSEIL :** Sauf si elle a été prévue par un accord collectif (éventuellement dans les très grandes entreprises), cette possibilité exige une négociation préalable, « qu'il vaut mieux entamer un an environ avant la date à laquelle on atteint son taux plein », précise Christel Bonnet. Dans tous les cas, la prime versée au titre du malus vient s'ajouter à l'indemnité conventionnelle ou contractuelle de départ en retraite : elle est donc imposable au premier euro.

1

### PARTIR JUSTE AVANT LE TAUX PLEIN

Plutôt que d'attendre le moment où vous atteindrez votre taux plein, pourquoi ne pas partir un peu avant, avec juste un trimestre d'assurance en moins? *A priori* risquée, cette stratégie mérite que l'on s'y intéresse de près car elle peut être moins pénalisante financièrement que le malus. Pour bien comprendre, il faut savoir qu'un salarié qui liquide ses droits retraite sans avoir la durée d'assurance requise pour sa génération (166 trimestres pour les personnes nées en 1957 par exemple, 167 pour celles nées entre 1958 et 1960, etc.) subit d'une part une décote viagère sur sa pension de base et d'autre part un coefficient de minoration également viager sur ses pensions complémentaires. En clair, il est pénalisé jusqu'au restant de ses jours. Mais l'accord de 2015 sur les retraites complémentaires exclut la mise en œuvre du malus lorsqu'il y a déjà application d'un coefficient de minoration...

**Exemple :** Sylvie, cadre, qui aura 62 ans en août 2019 et qui atteindra son taux plein en mars 2020, pourra potentiellement bénéficier de :

39 307 €/an de retraite viagère globale  
(8 075 €/an de retraite de base + 31 232 €/an de retraite complémentaire).

- Si elle fait valoir ses droits retraite à ce moment-là, elle percevra 36 184 € (8 075 €/an de retraite de base

- + 28 109 €/an de retraites complémentaires) les trois premières années, déduction faite du malus de 3 123 €/an. Si, en revanche, elle part en retraite début 2020, avec 165 trimestres au lieu de 166, sa retraite globale sera de 38 894 €/an seulement (7 974 €/an de retraite de base + 30 920 €/an de retraites complémentaires).

Mais comme elle ne subira aucun malus, elle percevra en fait 2 710 €/an de plus (38 894 € - 36 184 €) les trois premières années de sa retraite, soit 8 130 € en plus au total. Ce n'est qu'à partir de la quatrième année que les choses vont s'inverser: elle percevra alors, et de façon viagère, 413 €/an en moins. Un manque à gagner qui ne devient effectivement pénalisant qu'au bout de dix-neuf ans de retraite (c'est-à-dire à 82 ans), voire au terme de vingt-six ans, si les 8 130 € perçus en plus au départ sont placés à 1,5 % durant dix-neuf ans.

**Q.C NOTRE CONSEIL :** Faire valoir ses retraites avec une décote minime vaut surtout pour les personnes dont les pensions complémentaires constituent au moins 70 % de la pension globale. Pour Emmanuel Grimaud, président et fondateur de Maximis retraite et de Simul-retraite.fr, « un calcul financier est indispensable pour connaître le point de bascule et prendre la bonne décision ».

1

## COMPENSER LE MALUS PAR UN CUMUL EMPLOI RETRAITE

Pour contourner le malus, il est également possible d'envisager un « après » à sa vie professionnelle, sous forme d'un cumul emploi retraite. Ce dispositif qui permet, comme son nom l'indique, de cumuler pensions de retraite et nouveaux revenus professionnels, peut facilement effacer le manque à gagner occasionné par le malus, d'autant que le cumul peut être intégral, c'est-à-dire sans aucun plafond, si l'on a atteint l'âge légal et si on liquide ses droits à retraite de base à taux plein.

**Q.C NOTRE CONSEIL :** Les personnes qui bénéficient du dispositif carrière longue et qui, de ce fait, partent avant l'âge légal, ne peuvent pas cumuler de façon intégrale pensions et nouveaux revenus. Dans leur cas, pour la retraite de base, le cumul est limité à la moyenne mensuelle de leurs trois derniers salaires ou à 160 % du Smic (2 397 € en 2018) si ce plafond est plus favorable. Pour la retraite complémentaire, il est tenu compte du dernier salaire mensuel ou du salaire moyen des dix dernières années, ou encore de 160 % du Smic. « Cette démarche n'a de sens que si l'on a envie de créer sa propre entreprise ou d'exercer son expertise sous un statut différent, en tant que consultant par exemple. À défaut, mieux vaut rester salarié », affirme Christel Bonnet. ♦

## 3 QUESTIONS À...

FRANÇOIS-XAVIER SELLERET  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'AGIRC-ARRCO



D.R.

**Que Choisir Argent : Dans un contexte retraite pour le moins chahuté, les changements Agirc-Arrco sont-ils opportuns ?**

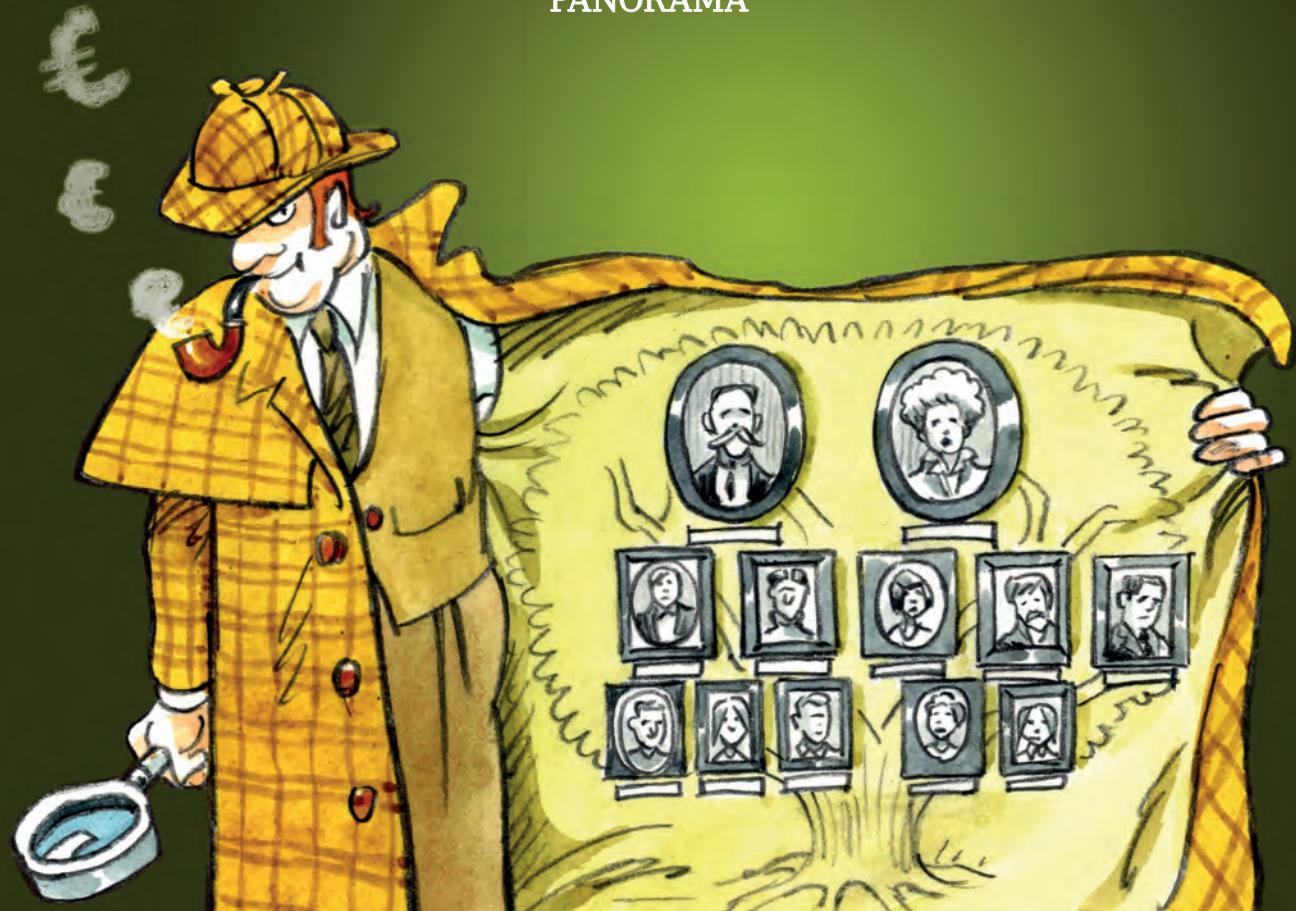
**François-Xavier SELLERET :** Les modifications qui sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier ont été adoptées par les partenaires sociaux en octobre 2015. Il s'agissait de garantir le paiement des retraites complémentaires dans la durée. Sans la prise de mesures d'équilibre, les réserves du régime Agirc auraient été épuisées en 2018, celles de l'Arrco en 2023, entraînant pour les retraités une baisse de leurs pensions. D'une certaine manière, avec la mise en place du régime unifié Agirc-Arrco, qui fonctionne en points et qui permettra à tous d'acquérir les mêmes droits pour un même euro cotisé, on peut dire, en regard des grands principes de la future réforme des retraites voulue par le gouvernement, que les partenaires sociaux ont été des pionniers...

**QCA : Ne craignez-vous pas que les salariés découvrent le nouveau système de bonus/malus un peu tardivement ?**

**F.-X. S. :** Les salariés qui approchent de leur date de départ en retraite se posent souvent deux questions : quel est le meilleur moment pour partir et quel sera le montant de ma pension ? Pour leur apporter des réponses et pour qu'ils puissent mesurer l'impact des différentes mesures adoptées, nous avons mis en place, depuis trois ans, de nombreux dispositifs d'information ainsi que différents outils digitaux. Nous avons également travaillé avec la Caisse nationale d'assurance maladie et la Caisse nationale des allocations familiales : toutes les personnes, quel que soit leur âge, qui ont créé un compte sur ameli.fr ou sur caf.fr ont par exemple reçu un mail les informant de l'existence des différents outils qui peuvent les aider à préparer leur retraite. Nous avons également informé par courriel tous les salariés qui sont potentiellement très proches de leurs 62 ans, l'âge légal de départ.

**QCA : Les futurs retraités vont-ils reculer leur date de départ en retraite pour échapper au malus ou au contraire pour engranger un bonus ?**

**F.-X. S. :** Lorsque l'on fait évoluer des règles, il est évident que les comportements changent. Nous avons volontairement renoncé aux enquêtes ou aux sondages qui nous donneraient des tendances, que ce soit dans un sens ou dans un autre, car jusqu'à la veille du départ ou presque, il n'est pas rare que les choses bougent sensiblement. Savez-vous par exemple que plus de 25 % des assurés nous apportent de nouveaux éléments de carrière ou de vie familiale très peu de temps avant la liquidation de leurs droits ? Or, une fois validés et intégrés, ces éléments peuvent peser dans le sens d'un départ proche ou au contraire plus lointain... Je ne peux donc pas donner une seule et même réponse.



# GÉNÉALOGISTES

## Vous a-t-on déjà fait le « coût » du géénéalogiste ?

UNE FAMILLE ÉPARPILLÉE AUX QUATRE COINS DU MONDE, L'ABSENCE DE DESCENDANTS DIRECTS OU LA SIMPLE CURIOSITÉ À PROPOS DE SES ORIGINES...

CERTAINES CIRCONSTANCES DE LA VIE PEUVENT AMENER À RECOURIR AUX COMPÉTENCES D'UN GÉNÉALOGISTE. MAIS À QUEL PRIX ET AVEC QUELLES GARANTIES ?

PAR CHANTAL MASSON

ILLUSTRATIONS DOMINIQUE MUTIO

**R**echercher des héritiers éloignés géographiquement ou simplement oubliés, des légitaires (les destinataires d'un testament), reconstituer des liens familiaux, l'arbre généalogique de la famille... Que cela soit pour des raisons matérielles, souvent successorales, ou pour des raisons personnelles, par envie de mieux connaître ses origines par exemple, il est possible de faire appel à un généalogiste. Il arrive également qu'un tel

spécialiste cherche à se rapprocher de vous sans que vous vous y attendiez. Dans tous les cas, il s'agit d'un professionnel que l'on fréquente peu et dont, par conséquent, le rôle ne nous paraît pas toujours évident.

Les compétences d'un généalogiste peuvent nous coûter cher, même si ces professionnels « de l'histoire familiale » peuvent au final nous être utiles. D'où l'utilité de se pencher sur la question. Mais, avant tout, il convient de savoir à

qui l'on s'adresse. Certes, généalogiste successoral et généalogiste familial ont un point commun: tous deux effectuent des recherches pour retrouver certains membres d'une famille. La ressemblance s'arrête là. Leurs objectifs et leurs métiers diffèrent. Les uns, le plus souvent sollicités par des notaires, se mettent en quête pour retrouver des héritiers vivants; les autres, à la demande de particuliers désireux de mieux connaître leur histoire, fouillent le passé familial. ♦

# Le généalogiste successoral

UNE SUCCESSION EST PARFOIS COMPLIQUÉE. LE GÉNÉALOGISTE SUCCESSORAL PEUT ALORS S'AVÉRER UN ALLIÉ UTILE EN PERMETTANT AU NOTAIRE DE RETROUVER TOUS LES INTÉRESSÉS.

**G**énéralement, c'est le notaire chargé du règlement de la succession qui recherche les héritiers d'un défunt. Il croise différentes sources mises à sa disposition afin de prouver la parenté et la vocation successorale des héritiers : informations fournies par les autres héritiers et les proches du défunt, livret de famille, actes d'état civil... Mais il se trouve parfois démunie face à la complexité de certaines situations.

## Le généalogiste facilite le travail du notaire

Par exemple, aucun héritier ne se présente; ou il a du mal à pister tous les héritiers, qui ne vivent pas obligatoirement en France ou qui, en raison de secrets de famille bien gardés, sont demeurés cachés (des demi-frères ou sœurs certes reconnus et donc qui ont le droit d'hériter, mais qu'un parent a tenu à l'écart de sa nouvelle vie).

« Les successions se font majoritairement entre héritiers en ligne directe descendante (les enfants et petits-enfants héritent), parfois ascendante (les parents ou grands-parents héritent). Les personnes sans descendants ou ascendants ont généralement organisé leur succession par voie de testament. Ces situations sont donc plutôt simples. En revanche, les successions en ligne collatérale (frères, sœurs, oncles, tantes, neveux, nièces, cousins, cousines) ou dans les familles recomposées, peuvent nécessiter l'aide d'un généalogiste pour finaliser la liste des héritiers. Dans une étude de notaire, cela n'arrive qu'une à trois fois par an », explique Antoine Dejoie, notaire à Vertou, près de Nantes (44).

## SIX MOIS POUR RÉGLER UNE SUCCESSION?

La règle des six mois après un décès est en réalité un délai fiscal durant lequel les héritiers doivent s'acquitter des



**EN CHIFFRES****3 %**

**C'est le pourcentage de successions dans lesquelles les géanalogistes sont appelés à intervenir.**

droits de succession auprès de l'administration. Cela suppose que le notaire a pu identifier tous les héritiers, les éventuels légataires et soit en possession de l'estimation de la totalité des biens mobiliers et immobiliers.

La déclaration de succession doit alors être déposée auprès de l'administration fiscale dans les six mois suivant le décès afin que les droits de succession soient réglés dans ce laps de temps.

En cas de difficultés pour retrouver tous les intéressés à une succession, le délai de six mois démarre une fois le dernier héritier retrouvé, ce qui survient parfois des années après le décès en cas de succession compliquée ou en cas de déshérence, c'est-à-dire lorsque l'on ne connaît pas tous les héritiers.

*« En moyenne, une succession pour laquelle intervient un géanalogiste se règle entre deux ou cinq ans. Il n'est cependant pas rare qu'un dossier s'éternise, notamment si, par exemple, l'un des héritiers présumés décède, auquel cas il faut rechercher ses ayants droit. Ou encore si un héritier a été placé sous mesure de protection, car il sera alors nécessaire de demander l'accord du juge des tutelles, soit six mois à*

**BON À SAVOIR**

**Dans le cadre d'un dossier de succession qui lui serait confié, un avocat peut aussi être mandaté par des héritiers pour saisir un géanalogiste.**

*une année de délai supplémentaire », explique Jean-Luc Boidé, géanalogiste successeur à Courbevoie (92).*

**QUI FAIT APPEL À LUI ?****► Le notaire**

Le premier acte que doit dresser un notaire en charge d'une succession, c'est l'acte de notoriété. Ce document liste les héritiers et atteste de leur qualité à recueillir les biens du défunt. Lorsque aucun héritier ne se manifeste (on parle alors de succession « vacante », « en déshérence ») ou lorsque, au moment d'établir la liste des héritiers appelés à recueillir la succession et de finaliser l'acte de notoriété, le notaire a un doute, il peut mandater un géanalogiste. Des enfants nés d'un autre lit et reconnus peuvent avoir été tenus à l'écart de la nouvelle vie du parent, quelque peu effacés par les enfants suivants et pas tenus au courant de son décès. Rappelons que la loi française autorise la succession jusqu'au sixième degré (les fameux cousins issus de germain, arrière-petits-neveux...). Devant la difficulté à établir la liste des ayants droit, il peut arriver (et c'est de plus en plus fréquent) que le notaire demande à ceux qui sont présents de se tourner directement vers le géanalogiste de leur choix.

**► L'agent immobilier**

Pour rechercher le ou les propriétaires d'un bien immobilier abandonné, si des acquéreurs sont intéressés, un agent immobilier peut demander les services d'un géanalogiste.

**► L'Etat**

Il peut également solliciter un géanalogiste, via notamment l'administration des domaines.

**► L'administrateur judiciaire**

Un administrateur judiciaire privé mandaté par un magistrat peut faire appel à un géanalogiste quand un bien présente un danger pour autrui ou si les charges de copropriété ne sont plus payées et que son propriétaire est introuvable.

**SE PASSER DE SES SERVICES ?**

Si un géanalogiste vous annonce que vous êtes héritier d'une personne décédée et vous propose de signer un contrat

de révélation de succession, prenez le temps de vous renseigner avant de signer. La première chose à faire, si vous n'avez aucune idée de l'identité du défunt, est de questionner la famille proche pour remonter vous-même les pistes possibles, et de consulter les actes de décès dans une commune. Vous pouvez aussi interroger le Fichier central des dispositions de dernières volontés (FCDDV), par courrier ou via [www.adsn.notaires.fr](http://www.adsn.notaires.fr) (ce service est facturé 18 €), mais pour cela, vous devez avoir une idée d'une personne qui aurait pu vous léguer un bien ou une somme d'argent. Ce fichier permet de retrouver un testament ou des actes exprimant les dernières volontés du défunt et dont vous seriez éventuellement bénéficiaire.

Attention, pour effectuer cette démarche, vous devez connaître le nom du testateur (celui qui a rédigé le testament) et pouvoir fournir son acte de décès (toute personne peut se procurer cet acte à la mairie du lieu du décès, sans avoir à justifier sa

## ***Signer un contrat de révélation n'est pas une obligation***

démarche). En retour, le service du fichier des testaments ne vous communiquera que le nom de l'étude notariale détentrice du testament et ses coordonnées. Elle seule en effet est habilitée à vous révéler si vous êtes légataire ou non du défunt. Autre solution : jouer la montre et laisser le notaire vous contacter, ce dernier y sera obligé dès lors que le géanalogiste vous aura retrouvé. Néanmoins, une fois la succession réglée, vous risquez d'être assigné par le géanalogiste qui voudra faire reconnaître au tribunal qu'il a travaillé dans l'intérêt de l'héritier ou du légataire. Mais il devra démontrer que sans lui celui-ci n'aurait jamais connu sa qualité d'héritier. Si c'est le cas, les juges ordonneront au notaire de le payer sur le fondement de la gestion d'affaires. Les sommes sont alors en général moins élevées que celles prévues par les contrats de révélation.

## ➔ SES MOYENS D'INVESTIGATION

Les généalogistes successoraux remontent un peu moins loin dans le temps que les généalogistes familiaux. Dans la mesure où ils recherchent des héritiers, leurs investigations vont rarement plus loin que le XX<sup>e</sup> siècle, voire le XIX<sup>e</sup>.

### *Certains registres d'état civil sont diffusés en ligne*

Tels des détectives, ils mènent des enquêtes de voisinage, interrogent un employeur et surtout fouillent dans les registres d'état civil, en France comme à l'étranger. Tous les actes ne sont pas encore numérisés et, en France, seuls les registres d'état civil vieux de plus de 75 ans, parfois 100 ans, sont diffusés en ligne. En effet, le code du patrimoine fixe à 75 ans le délai de libre communicabilité de ces documents. Par ailleurs, des recommandations de la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada) et de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil) s'opposent à la diffusion sur Internet de données concernant des personnes susceptibles d'être encore en vie.

Les généalogistes successoraux décorent aussi les archives d'enregistrement des actes passés devant notaire (contrats de mariage, mutations, donations, testaments...) qui sont communiquables après un délai de 50 ans. ♦

### BON À SAVOIR

➤ **Recherches successoriales ou familiales, selon la complexité des situations et des familles, de leur éparpillement dans le monde, les investigations peuvent nécessiter des mois, voire des années.**



# Le généalogiste familial

LE GÉNÉALOGISTE FAMILIAL INTERVIENT À LA DEMANDE DE PARTICULIERS. IL VA REMONTER LE TEMPS, PARFOIS TRÈS LOIN, JUSQU'AU XVII<sup>E</sup> SIÈCLE, POUR POUVOIR DESSINER L'ARBRE GÉNÉALOGIQUE D'UNE FAMILLE, MAIS PAS SEULEMENT.

**L**es domaines couverts par le généalogiste familial sont divers. Il peut être amené à rechercher des parentés lointaines, ascendants ou descendants, cousins... et aider à organiser un voyage généalogique, des cousinades. « *Le demandeur peut certes être animé par la simple curiosité, mais aussi effectuer ses recherches pour faire jouer des droits. Par exemple, une personne née à l'étranger veut récupérer un acte établissant que l'un de ses parents est bien français, ce qui lui*

*permettra de revendiquer la nationalité française* », illustre Murièle Gadaut du cabinet de généalogie « Des racines et des actes » à Paris (75).

Le généalogiste familial peut également se transformer en généalogiste foncier lorsqu'on lui demande de retracer l'histoire d'un bâtiment, de retrouver des propriétaires antérieurs, des plans, la trace de travaux effectués... ou encore aider à prouver qu'une servitude, notamment un droit de passage, existait sur un terrain.

Un géanalogiste familial peut enfin apporter son expertise dans le cas d'une procédure de relèvement de nom. En clair, afin qu'un nom de famille en voie d'extinction ne disparaisse complètement, une personne, à même de justifier de son degré de parenté par rapport au dernier titulaire du nom revendiqué, peut entamer des démarches auprès du ministère de la Justice afin de récupérer ce nom à la place ou à côté du sien. Grâce à un géanalogiste

qui prendra en considération l'ensemble des branches de ses ancêtres, le demandeur pourra ainsi établir l'extinction ou le risque d'extinction du nom qu'il sollicite et bien sûr ses liens avec ce nom.

### SES MOYENS D'INVESTIGATION

Les géanalogistes familiaux, comme les historiens, sont amenés à remonter le temps, parfois jusqu'au XVII<sup>e</sup> siècle.

Ils n'hésitent pas à regarder du côté des registres paroissiaux quand, avant la révolution, l'Église était la seule à tenir à jour la liste des mariages, baptêmes et enterrements. Des documents qui sont rarement numérisés. Il leur faut donc souvent se déplacer pour les consulter. Ils peuvent aussi compulser les archives militaires pour reconstituer le parcours d'un soldat, mais également le cadastre pour remonter l'histoire d'une bâtie. ♦

# Le profil du géanalogiste

MÊME SI LA PROFESSION N'EST PAS RÉGLEMENTÉE, IL EXISTE DES RÈGLES DE DÉONTOLOGIE. LE CONTRAT DE RÉVÉLATION DE SUCCESSION, NOTAMMENT, EST ENCADRÉ.

**H**istorien, juriste ou touche à tout sans nécessairement de diplôme, chacun est en mesure de s'auto-proclamer géanalogiste et d'ouvrir un cabinet et un site Internet pour « capter » les clients: notaires ou particuliers. La porte ouverte aux abus ou tout simplement à l'incompétence.

### UN GÉNÉALOGISTE DE CONFIANCE

Il n'existe toujours pas de diplôme d'État reconnaissant les compétences d'un géanalogiste successoral, familial ou foncier. La géanalogie, même successorale, n'est pas une profession judiciaire réglementée comme peuvent l'être celles de notaire, d'huissier ou d'avocat. La profession a cependant fait des efforts pour se structurer en s'organisant en chambres syndicales et en édictant des règles de conduite dans des chartes. Parmi les plus reconnues, on peut citer la Chambre des géanalogistes successoraux de France, la Chambre des géanalogistes professionnels (successoraux et familiaux — CGP), l'Alliance syndicale des professionnels de la géanalogie (ASPG), la Chambre syndicale des géanalogistes et hérauldistes de France... Toutes proposent un annuaire de leurs affiliés. Ces structures peuvent exercer un contrôle disciplinaire sur les mem-

bres qui manqueraient aux règles déontologiques. On peut toujours demander à vérifier si le géanalogiste possède une carte professionnelle ou est membre d'un syndicat.

### LE MANDAT DU NOTAIRE

En matière de succession, le notaire qui ne parvient pas à établir avec certitude la dévolution successorale, mandate un géanalogiste. Souvent, ce mandat prend la forme d'un simple courrier dans lequel le notaire charge le géanalogiste de rechercher les héritiers. À ce stade, il n'y a pas de rétribution du géanalogiste. Ce n'est pas le notaire qui rémunère son travail. Le géanalogiste sera rémunéré à l'issue du règlement de la succession par les héritiers et légitataires retrouvés et qui acceptent la succession. À noter que le géanalogiste est soumis à une simple obligation de moyens et non de résultat: il doit tout mettre en œuvre pour parvenir à un résultat mais il n'est pas tenu d'aboutir.

### 14 JOURS POUR RÉFLÉCHIR

Une fois mandaté et son travail de recherche achevé, le géanalogiste propose un contrat de révélation de succession aux



bénéficiaires retrouvés. Pour ce faire, il doit avoir été mandaté par toute personne qui a un intérêt direct et légitime à l'identification des héritiers ou au règlement de la succession, généralement un notaire. Le géanalogiste qui se ferait rémunérer sans avoir été préalablement mandaté s'exposerait à devoir restituer les honoraires perçus. Cette règle a été motivée ➔

par la volonté de mettre fin à certaines pratiques douteuses par lesquelles des personnes sans lien avec la succession renseignaient des généalogistes sur de potentielles affaires.

Une fois l'héritier découvert, le généalogiste l'informe du fait qu'il est susceptible d'être bénéficiaire de droits successoraux. Il lui propose alors de signer un contrat dit « de révélation de succession ». Dans ce document, le généalogiste s'engage à révéler ses droits à l'héritier et à l'aider à les prouver. En contrepartie, l'héritier promet de payer au généalogiste des honoraires dont le montant est généralement un pourcentage de l'actif net successoral, soit la part que l'héritier devrait percevoir une fois les droits de succession déduits (60 % pour des parents au-delà du quatrième degré après un abattement de 1 594 €). Le contrat de révélation de succession est soumis au droit de la consommation, qui impose un certain nombre de mentions obligatoires relatives notamment au service proposé et au prix. Dans la mesure où

## *Le contrat est soumis au droit de la consommation*

le généalogiste contacte les personnes par téléphone, courrier et généralement en se déplaçant chez elles, il s'agit de démarchage à domicile et le signataire bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la signature. Le contrat doit comporter un formulaire permettant à l'héritier de faire valoir ce droit de rétractation. Le non-respect de ces obligations peut entraîner la nullité du contrat. En dépit de la pression souvent exercée par les généalogistes successoraux, rappelons qu'il n'y a jamais d'urgence à signer un tel contrat, avant, il faut se renseigner pour tenter de remonter soi-même la piste du défunt.

## LA SIGNATURE D'UNE PROCURATION

Une fois le contrat de révélation de succession en poche, le généalogiste propose à l'héritier de le représenter au cours des opérations liquidatives. L'héritier est alors fortement incité à signer une procuration autorisant le généalogiste à intervenir, en qualité de mandataire, pour toutes les opérations susceptibles de constituer le règlement successoral. Il n'y a aucune obligation à parapher ce deuxième contrat « *mais c'est fortement conseillé*, prévient Jean-Luc Boidé, *le notaire préférant avoir affaire à un seul interlocuteur qu'à une succession dispersée*. C'est, a priori, *le gage d'un règlement plus rapide* ». Mais pour les héritiers, c'est aussi une façon de perdre la main sur le dossier... Un bien de la succession pourra, par exemple, être vendu sans leur accord et sans même qu'ils en soient avisés. Même si, pour ce genre d'acte important, un généalogiste sérieux fait signer une procuration spécifique en plus de la procuration générale.

## TÉMOIGNAGE

### “ Pressé de faire signer ”

*Des frères et sœurs en représentation de leur père décédé et ses quatre oncles et tantes ont cru à une blague lorsqu'ils ont reçu un courrier en mars 2013 d'un cabinet de généalogie parisien qui leur signalait que tous « pourraient être intéressés » par une succession. Le généalogiste se fait pourtant insistant en revenant à la charge plusieurs fois pour que chacun signe rapidement un contrat de révélation. Finissant par prendre au sérieux la démarche et n'ayant aucun indice pour connaître de qui ils pourraient tous hériter, ils finissent par signer. Alors qu'au départ le généalogiste demandait à être rémunéré à hauteur de 40 % de l'actif de la succession, Marie-Christine obtient de rapporter ses honoraires à 30 %.*

*Une fois le contrat signé par chacun, ils apprennent qu'ils sont les héritiers d'une cousine très éloignée, Louise, danseuse et acrobate, dont ils n'avaient jamais entendu parler et qui est morte à Paris sans laisser de descendance, mais, en revanche, un appartement dans la capitale. Le généalogiste insiste pour qu'ils signent une procuration afin qu'il les représente dans la succession et qu'ils n'aient pas à se déplacer à Paris (ils habitent tous entre la Bourgogne et les Alpes). Ce qu'ils finissent par faire. Depuis, peu de nouvelles. Ils savent juste que l'un des héritiers présumés, d'une autre branche, est sous tutelle, situation qui freinerait le règlement de la succession. Marie-Christine note que le généalogiste, très pressant, voire harcelant quand il s'agissait de leur faire signer le contrat de révélation puis la procuration, est à présent aux abonnés absents et ne rappelle jamais quand ils demandent où en est ce dossier ouvert depuis plus de cinq ans.*



## À QUEL COÛT ?

Les tarifs des géanalogistes sont libres. Ils peuvent considérablement varier d'un professionnel à l'autre. En matière de succession, le coût est généralement calculé sous forme de forfait. En échange de la divulgation aux héritiers des informations recueillies, l'usage veut que le géanalogiste perçoive un pourcentage de l'actif net successoral, soit sur la part que l'héritier devrait recevoir une fois les droits de succession déduits (60 % pour des parents au-delà du quatrième degré après un

## *Chacun de ces deux métiers a sa spécificité*

simple abattement de 1 594 €...). La part du géanalogiste peut aller de 10 % à 50 %. Elle est d'autant plus élevée que l'actif successoral est faible et que la parenté entre le défunt et l'héritier est éloignée et donc difficile à établir. Il est fortement conseillé de discuter ce pourcentage.

Pour une même succession, chacun peut négocier de son côté et le pourcentage peut varier de l'un à l'autre. Les frais incluent la révélation et la procuration.

**Exemple :** sur une succession de 100 000 € que le fisc ponctionnera de 60 000 €, si le géanalogiste réclame des honoraires qui s'élèvent à 40 %, l'héritier ne percevra au final que 24 000 € (60 % des 40 000 € que le fisc a laissés). De son côté, le géanalogiste empochera 16 000 € d'honoraires.

À noter qu'aucun honoraire ne doit être versé au géanalogiste tant que l'héritier n'a pas perçu sa part de la succession. Il n'est

donc payé qu'à l'issue du dossier, parfois des années après ses premières investigations. Un élément qui devrait pousser les géanalogistes à hâter leurs recherches...

En cas de succession déficitaire, le contrat de succession précise que le géanalogiste ne sera pas payé. Il aura donc effectué des recherches pour rien.

Pour un géanalogiste familial, mandaté par un particulier, il est conseillé de faire établir au moins deux ou trois devis. Ils sont calculés à l'heure ou au forfait : entre 200 et 300 € la journée de recherche par exemple ou 1 650 € une généalogie ascendante sur six générations. Bien entendu, le géanalogiste familial peut percevoir un acompte avant la conclusion de ses investigations et le solde à l'issue de son travail.

## EN CAS DE LITIGE...

Un géanalogiste qui force la main à un héritier déjà au courant de la succession qu'il prétend lui présenter, des honoraires disproportionnés par rapport aux recherches entreprises... On peut avoir des griefs vis-à-vis de certains géanalogistes. Si le dialogue et la négociation n'aboutissent pas, il est possible de demander une médiation auprès du syndicat auquel appartient le professionnel. Cette démarche est gratuite. Quand toutes les négocia-

### BON À SAVOIR

► **Aucune rémunération, sous quelque forme que ce soit, et aucun remboursement de frais ne sont dus aux personnes qui ont entrepris ou se sont prêtées à des recherches sans avoir été préalablement mandatées par un notaire ou toute autre personne intéressée à la succession.**  
*(article 36, loi 23 juin 2006 portant réforme des successions et des libéralités)*

tions se sont soldées par un échec, avec l'aide d'un avocat, il reste à saisir le tribunal de grande instance (TGI) pour demander soit la nullité du contrat de révélation ou, si le juge estime qu'il est valable, une réduction du prix. C'est le cas quand la rémunération est exagérée au regard du service rendu. Ainsi, des juges ont diminué de moitié des honoraires initialement fixés à 60 000 €. Ils sont passés à 30 000 € (*Cour de cassation du 21 février 2006*). En revanche, une héritière a été condamnée à payer un généalogiste alors qu'elle s'était signalée au notaire en charge de la succession avant que celui-ci ne mandate le généalogiste. Ce dernier avait retrouvé 21 autres cousins et les juges ont estimé que c'était grâce à lui que la succession avait pu être bouclée et que l'héritière qui n'avait pas signé le contrat de révélation a enfin pu récupérer sa part de gâteau (*Cour de cassation du 9 juin 2017*). Les juges ont tout de même réduit les honoraires de 50 000 € à 35 000 €.

Dans une autre affaire, les magistrats ont purement et simplement déclaré nul un contrat qu'un généalogiste avait fait signer à une personne, sa qualité d'héritière ne nécessitant aucunement le recours aux services de généalogistes en raison des relations étroites qu'elle entretenait avec la défunte, aux obsèques de laquelle elle avait d'ailleurs assisté... Le contrat de révélation a donc été jugé sans objet (*Cour de cassation du 5 juin 2008*). ♦

#### > ADRESSES UTILES

- **La Chambre des généalogistes professionnels (CGP).**

Tél. : 01 46 94 68 31.

[www.cgpro.org](http://www.cgpro.org)

- **La Chambre des généalogistes successoraux de France.**

Tél. : 01 49 54 75 75.

[www.chambre-genealogistes.com](http://www.chambre-genealogistes.com)

- **L'Alliance syndicale des professionnels de la généalogie (ASPG).**

Tél. : 06 24 26 69 41.

[www.alliancegenea.fr](http://www.alliancegenea.fr)

- **La Chambre syndicale des généalogistes et heraldistes de France.**

Tél. : 01 42 60 02 04.

<http://genealogistes-france.org>

#### TÉMOIGNAGE

## “ Six ans d'attente et toujours rien... ”

*Un matin, la veille du 14 juillet 2012, occupée à préparer un départ en vacances en Italie, Mireille reçoit un coup de fil d'une étude de généalogie. On lui annonce que sa mère, âgée de plus de 90 ans et qui vit chez elle, est susceptible d'hériter d'une personne de sa famille. Selon les affirmations de son interlocuteur, sa mère serait l'héritière la plus directe avant deux autres héritiers également intéressés à la succession. Surprise, Mireille explique qu'elle s'apprête à emmener sa mère en vacances. Le généalogiste se propose de passer dès l'après-midi les rencontrer. Il suggère de faire signer rapidement à l'intéressée un contrat de révélation de succession où le cabinet s'octroie 47 % du montant de la succession. Après avoir négocié les honoraires à la baisse et les avoir ramenés à 40 %, le 17 juillet, le contrat de révélation est signé et Mireille et sa mère partent en vacances en sachant juste que l'héritage promis provient d'une petite-cousine jamais rencontrée mais qui étrangement habitait à quelques pas de chez elles à Chaville, en région parisienne... La parente éloignée possédait 165 000 € d'économies placées en banque et un appartement joliment situé dans la ville et près du bois. De retour de vacances, le généalogiste revient à l'assaut pour cette fois faire signer un pouvoir qui lui permettra de représenter l'héritière dans la succession et d'agir « plus efficacement » à sa place. Croyant faciliter le règlement de la succession, la mère de Mireille signe. En 2014, après des prétendues difficultés pour vendre le logement, l'appartement est proposé aux enchères, sans que les héritiers n'aient leur avis à donner. Surprenant, car d'après Mireille, ce logement pouvait se vendre facilement en agence. Il est finalement adjugé 240 000 €, un prix en dessous du marché selon Mireille qui ne comprend pas pourquoi sa mère n'a pas eu son mot à dire en tant qu'héritière. Et depuis, plus de nouvelles du généalogiste qui là encore se montre moins empressé à informer qu'à faire signer le contrat de révélation et la procuration. La maman de Mireille est aujourd'hui âgée de 99 ans.*



# MONNAIES LOCALES

## La flamnée des devises alternatives

NÉES SUR FOND DE CRISES FINANCIÈRES, LES MONNAIES LOCALES COMPLÉMENTAIRES CONSTITUENT UN MOYEN POUR LES CITOYENS DE REPRENDRE LE POUVOIR SUR L'ARGENT, DE REDYNAMISER L'ÉCONOMIE LOCALE ET DE FAVORISER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE. PLUS QU'UNE TENDANCE, UN VÉRITABLE PHÉNOMÈNE. DÉCRYPTAGE.

PAR PATRICIA ERB

REPORTAGES PHOTOS MARTA NASCIMENTO - TITI ROMINE

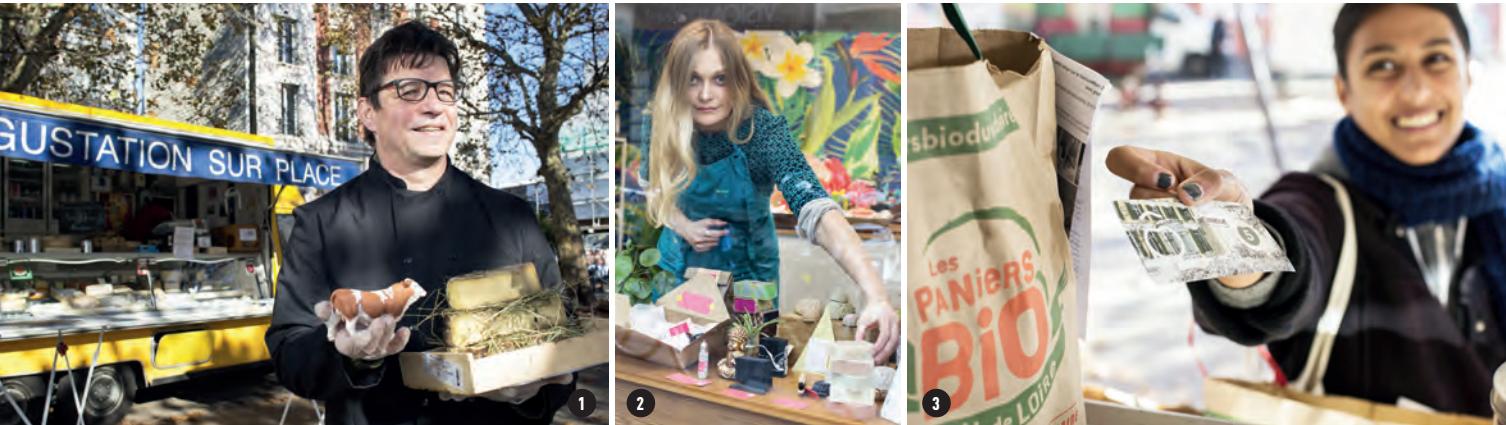
**L**'abeille a ouvert le bal en 2010 à Villeneuve-sur-Lot. Aujourd'hui, il existe une soixantaine de monnaies locales complémentaires (MLC) en France et une quarantaine est en projet. Le principe : après avoir adhéré à un organisme (association, fondation...), vous troquez des euros contre une somme équivalente dans la monnaie locale qu'émet cet organisme. Vous pouvez dès lors dépenser ce pécule chez les professionnels, adhérents comme vous.

Les sympathisants à cette nouvelle « philosophie économique » entrevoyent la monnaie comme un outil au service de l'économie réelle, et espèrent ainsi lutter contre la spéculation et les paradis fiscaux.

### SE RÉAPPROPRIER LA MONNAIE ET L'ÉCONOMIE

Comme cela est expliqué sur le site de la « pêche », monnaie qui a pris naissance à Montreuil (93) et qui s'étend progressivement à Paris, aujourd'hui, lorsque vous déposez 10 € chez un commerçant, celui-ci les dépose à la banque et très vite ces 10 € alimentent le système monétaire international, avec toutes ses dérives: paradis fiscaux, finance spéculative, mondialisation... Avec une monnaie locale, plusieurs « verrous » évitent ces travers. D'abord, les euros que vous échangez contre des coupons sont placés sur des comptes auprès de banques éthiques, comme la Nef ou le Crédit coopératif. Ils participent au finance-

*Montreuil, Paris*



ment de projets ayant une utilité sociale, écologique et/ou culturelle. Pas question de financer l'armement ! Ensuite, les commerçants sont incités à réinjecter les coupons reçus en paiement dans le circuit local, et ainsi à travailler avec des fournisseurs locaux, qu'ils paient avec les mêmes billets. L'incitation prend souvent la forme d'une contribution de 2 à 5 % lorsque les commerçants reconvertissent leurs coupons contre des euros, contribution qui participe au financement de l'association porteuse de la monnaie ou d'autres projets d'économie sociale et solidaire. Succès au Pays Basque avec l'eusko : « 56 % des entreprises adhérentes ont pris au moins un fournisseur local pour travailler. Elles évitent ainsi de perdre 5 % en reconvertisant. Et cela renforce les liens économiques locaux et les circuits courts », se réjouit Dante Edme-Sanjurjo, directeur général et cofondateur de l'association Euskal Moneta. Un autre procédé vise à éviter la théâtralisation et à réinjecter la monnaie dans le circuit économique : la fonte. Il s'agit d'une sorte de durée de validité, annuelle, semestrielle ou trimestrielle, au-delà de laquelle la monnaie perd 1 à 2 % de sa valeur. « Avec ce système, le billet circule plus vite, explique Jean-Paul Pla, créateur du Sol Violette à Toulouse. Pour preuve, l'euro change de mains 2,5 fois par an. Pour le Sol Violette, c'est sept à huit fois. Or, la richesse se crée quand la monnaie circule ».

## FAVORISER CERTAINES VALEURS, LA SOLIDARITÉ...

Cette circulation accélérée sur un périmètre local est en outre généralement fléchée vers le petit commerce. Dans leur charte, certaines associations l'expriment clairement. Le Grain, par exemple, s'engage à ne pas soutenir les pratiques économiques socialement ou écologiquement non responsables, comme les entreprises de la grande distribution. Solidarité et lien social sont aussi souvent mis en avant. C'est le cas de la « pêche ». « L'adhérent a le choix entre deux options solidaires : 3 % des euros convertis en pêches peuvent être affectés au financement de pêches solidaires pour les personnes qui veulent faire partie du réseau, mais n'ont pas les moyens d'en acheter », décrypte



Marta Nasimento/REA

Eric Legros, artisan fromager, a monté un Cheese truck à Montreuil (1). Il accepte les paiements en pêches, même lorsqu'il sert d'intermédiaire (gratuit) pour la vente de paniers de légumes bio (3).

À Paris XII<sup>e</sup>, l'artisan-savonnière Marie Blandin vend ses créations dans sa boutique Terra Lova (2).

Non loin de là, Olivier vous accueille pour boire un café et faire réparer votre vélo (4).

À Bordeaux, vous pouvez payer en miels (7, 8), aussi bien vos bouquets chez Fleurs de mars (6), que la réparation de vos chaussures (5).

## EN CHIFFRES

**2,5**

C'est le nombre de fois que les euros changent de mains chaque année. Les monnaies locales, elles, circulent davantage, sous peine de voir leur valeur fondre (démarrage).

Brigitte Abel, sa fondatrice. Ils peuvent aussi être destinés au soutien d'associations locales, choisies par les adhérents ». Éric Legros, fromager à Montreuil (93), est très impliqué dans l'économie locale et solidaire. À l'image de la baguette ou du café suspendu, il propose par exemple à ses clients de contribuer à l'achat de fromages qui seront offerts aux plus démunis.

« La pêche complète idéalement mon projet initial, qui est solidaire. Je soutiens cette initiative, car je trouve qu'il faut remettre l'argent à sa juste place. » En redonnant le pouvoir aux citoyens, les monnaies locales constituent un formidable outil d'éducation populaire sur fond de valeurs de solidarité, de lien social, de coopération à l'échelle locale. En cela, elles s'inscrivent dans le cadre de l'Économie sociale et solidaire, ce qui leur a valu leur reconnaissance légale par la loi du 31 juillet 2014 relative à l'ESS (Économie sociale et solidaire). Le respect de l'environnement constitue un autre axe fort de certaines monnaies.

Bordeaux



### ... LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

« La "Miel" est partie d'un groupe de transition dans le Libournais, explique Philippe Labansat, bénévole engagé dans l'association. En signant notre charte, les prestataires s'engagent à améliorer la gestion des déchets, le respect du personnel, à rechercher des fournisseurs proches, à favoriser le bio... Ils doivent aussi remplir un questionnaire portant sur leurs engagements en matière d'environnement. » Pour adhérer au « Sol Violette », à Toulouse, il faut remplir 10 points sur les 21 que propose la convention. Mis en place à Ayen en Corrèze, le « Y'aca », quant à lui, est une monnaie locale adossée à un système de covoiturage de proximité. « Il fallait trouver une solution pour favoriser le covoiturage dans les zones de faible et moyenne densité, explique Béatrice Vauday, présidente et fondatrice de la Fédération EcoSyst'm, valorisant les systèmes de mobilité durables citoyens et solidaires. La deuxième préoccupation était de redonner de l'attractivité aux commerces pour éviter la désertification ». Concrètement, les utilisateurs achètent des « bons énergie » qu'ils remettent au conducteur pour partager les frais d'essence. Ils sont constitués de quatre coupons de 5 km au recto et de quatre Y'Acas au verso (0,05 €/km), que le conducteur peut dépenser chez les commerçants partenaires. Fort de son succès, ce système se développe sur d'autres territoires. Les monnaies locales apparaissent ainsi comme des leviers intéressants de transition écologique, mais « il est difficile d'en mesurer l'impact environnemental, souligne Valérie Weber-Haddad, économiste à l'Ademe\*. Ces monnaies touchent encore trop peu de citoyens et les collectifs qui les gèrent n'ont

pas suffisamment de moyens pour se livrer à des études. Mais beaucoup passent au numérique, ce qui permettra de multiplier le nombre d'utilisateurs et facilitera les mesures grâce à la collecte de données sur les transactions. » C'est le cas de l'*eusko*, qui s'apprête à lancer une étude d'impact avec l'appui d'enseignants-chercheurs de l'Université de Bordeaux.

\* Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

### LES MONNAIES LOCALES ONT DE L'AVENIR

Leur faible implantation réduit-elle les monnaies locales au statut de gadget ? « C'est une erreur de le croire, affirme Jérôme Blanc, économiste. L'aspiration citoyenne à prendre des responsabilités sur l'environnement socio-économique, ça n'est pas gadget. » Mais, selon lui, la réelle capacité des monnaies locales à redynamiser un territoire dépend de certaines évolutions. C'est le credo de l'association porteuse du « rollon », monnaie 100 % numérique en Normandie, qui travaille à convaincre les commerçants à ses vertus. « Ce projet est une façon d'accompagner le commerce de proximité vers la transition numérique. La monnaie est un détail du projet. Grâce à lui, on met en relation les commerçants entre eux autour de valeurs communes et on rend l'ensemble plus visible pour les consommateurs », argumente Fabien Achard, président de l'association. Pour Andréa Caro, déléguée générale du mouvement Sol, laboratoire d'expériences citoyennes pour le Bien Vivre, « la numérisation des monnaies locales permettra une interopérabilité entre les territoires. Alors, plutôt qu'en termes de territoires géographiques, pourrons-nous raisonner en termes de « territoires de valeurs ». La deuxième condition, selon Jérôme Blanc, pour une réelle efficacité des monnaies locales, est l'implication des collectivités publiques. Au Pays Basque, Bayonne teste le paiement de la piscine et de la médiathèque en eusko, Hendaye l'encaissement de la cantine, des centres de loisirs et de la garde périscolaire. Au terme d'une bataille juridique avec la préfecture, la Ville de Bayonne peut désormais régler certaines dépenses en euskos, comme les marchés publics ou les subventions aux associations. « C'est un levier important pour que l'argent de la commune puisse davantage alimenter l'économie locale », commente Dante Edme-Sanjurjo. Mais les résistances des collectivités publiques sont encore fortes. Ibrahim Dufrière-Soilih, premier adjoint à la mairie de Montreuil, très investi auprès de l'association porteuse de la pêche, en témoigne : « Pour donner un coup de pouce à l'adoption de cette monnaie, j'ai proposé à la majorité municipale que 5 à 8 % au maximum de l'indemnité des élus soit versée en pêches. Soit, en moyenne, 50 à 80 € par mois. Mais les difficultés administratives sont telles que cela n'a pas abouti. »

# Tour de France en 15 monnaies locales

RÉGION	TERRITOIRE D'IMPLANTATION	NOM DE LA MONNAIE	PARITÉ AVEC L'EURO	VERSION NUMÉRIQUE	DURÉE DE VALIDITÉ (fonte)	TAXE DE RECONVERSION en euros *	TARIF D'ADHÉSION À L'ASSOCIATION
Grand Est	Strasbourg	Stück	1 pour 1	À l'étude	Pas de fonte	2 %	Prix libre, conseillé 12 € Prélèvement automatique mensuel libre
Nouvelle-Aquitaine	Grand Villeneuvois (Lot-et-Garonne)	Abeille	1 pour 1	À l'étude	2 % par semestre	2 %	Particuliers : 20 € Tarif réduit : 5 / 10 € Adhésion ponctuelle (touristes) : 2 €
	Pays Basque	Eusko	1 pour 1	Oui	Pas de fonte	5 %	Particuliers : 12 € Chômeurs et minima sociaux : 5 € Adhésion ponctuelle (touristes) : 2 €
	Libournais, Entre-deux-Mers, Sud Gironde, Bordelais, Saint-Loubès, Saint-Médard-en-Jalles	Miel	1 pour 1	Non	2 % par semestre	2 %	Particuliers : 5 € Commerçants : 20 €
Auvergne-Rhône-Alpes	Région lyonnaise	Gonette	1 pour 1	En projet pour début 2019	Pas de fonte	Pas d'indemnité de reconversion	Prix d'équilibre (libre) pour les particuliers : 15 € et basé sur une grille tarifaire (anciennoyé, nombre de salariés, CA...) pour les professionnels
Bretagne	Pays de Brest	Héol	1 pour 1	À l'étude	Plus de fonte	2 %	Particuliers à partir de 5 heol ou euros Partenaires à partir de 20 heol ou euros en fonction du nombre de salariés
Centre	Indre-et-Loire	Gabare	1 pour 1	En phase de test	2 % par 18 mois	2 %	5 € mini/ particuliers 30€ mini/pro
Île-de-France	Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Paris	Pêche	1 pour 1	Oui	Pas de fonte	3 %	Particuliers et professionnels : 20 € (1 ou 10 € possibles si faibles moyens) Professionnels (50 € si faibles moyens) : 100 €
Occitanie	Toulouse	Sol-Violette	20 € = 21 sol-violette	Non	2 % par trimestre	5 %	Particuliers : 5 € à 15 € selon la situation Commerçants : à partir de 25 €
Normandie	Rouen / Elbeuf	Agnel	1 pour 1	Non	Pas de fonte	3 %	Utilisateurs : 5 € à 15 € Prestataires : 50 € à 150 €
	Le Havre	Grain	20 € = 21 grains	À l'étude	Pas de fonte	5 %	Particuliers : gratuit Prestataires : 0 à 20 €/mois
	Saint-Lô et alentours	Rollon	1 pour 1	100 % numérique	Pas de fonte	Pas d'indemnité de reconversion	Particuliers : gratuit en 2019 Commerçants : 2 mois gratuits, puis 50 €/ mois (formule découverte)
PACA	Alpes-de-Haute-Provence, Bouches-du-Rhône, Hautes-Alpes et Vaucluse	Roue	1 pour 1	À l'étude, espérée fin 2019	Pas de fonte	Pas d'indemnité de reconversion	Tarif minimum : 5 €/an Tarif proposé : <ul style="list-style-type: none"><li>• particuliers : 15 €/an</li><li>• professionnels : 20 €/ an.</li></ul>
Hauts-de-France	Boulonnais (Pas-de-Calais)	Bou'Sol	Particuliers : 20 € = 21 bou'Sol	Non	Pas de fonte	5 %	Particuliers 3 € Professionnels : 10 €
Pays de la Loire	Aval sud de l'agglomération nantaise et Pays de Retz	Retz'L	1 pour 1	Non (à l'étude)	1 % par an	3 %	Particuliers : tarif libre Professionnels : <ul style="list-style-type: none"><li>• 20 € sans reconversion</li><li>• 50 € avec reconversion</li></ul>

\*Reconversion de monnaie locale en euros possible seulement pour les partenaires professionnels

NOMBRE D'ADHÉRENTS particuliers/ commerçants partenaires	MASSE MONETAIRE EN CIRCULATION	Site Internet
Particuliers : 400 Commerçants : 230	80 000	<a href="http://www.lestuck.eu">www.lestuck.eu</a>
Particuliers : 350 Entreprises : 110	80 000	<a href="http://www.agirpourlevivant.org">www.agirpourlevivant.org</a>
Particuliers : 3 000 Entreprises : 760 Communes + communauté d'agglo Pays Basque : 16	1 million	<a href="http://www.euskalmoneta.org">www.euskalmoneta.org</a>
Particuliers : 500 Professionnels : 180 sur le bassin de Bordeaux + 110 sur le bassin d'Arcachon (ostrea, monnaie partenaire)	100 000	<a href="http://www.lamiel.net">www.lamiel.net</a>
Particuliers : 1 300 Professionnels : 300	120 000	<a href="http://www.lagonette.org">www.lagonette.org</a>
Particuliers : 200 Structures : 125	50 000	<a href="http://www.heol.infini.fr">www.heol.infini.fr</a>
Particuliers : 550 Professionnels : 220	35 000	<a href="http://www.gabare.mlc.camp/">www.gabare.mlc.camp/</a> <a href="#">lt "_blank</a>
Particuliers : 1 300 Professionnels : 100	30 000	<a href="http://www.peche-monnaie-locale.fr">www.peche-monnaie-locale.fr</a>
Particuliers : 1 388 Professionnels : 191	60 000	<a href="http://www.sol-violette.fr">www.sol-violette.fr</a>
Particuliers : 200 Professionnels : 70	90 000	<a href="http://www.monnaie-agnel.fr">www.monnaie-agnel.fr</a>
Particuliers : 800 Professionnels : 70	20 000	<a href="http://www.le-grain.net">www.le-grain.net</a>
Particuliers : 900 Professionnels : 100	36 000	<a href="https://normandie-rollon.fr">https://normandie-rollon.fr</a>
Particuliers : 2 000 Professionnels : 700	160 510 roues en circulation au 31 mars 2018	<a href="http://www.laroue.org">www.laroue.org</a>
Particuliers : 300 Professionnels : 80	10 000	<a href="http://www.bou-sol.fr">www.bou-sol.fr</a>
Particuliers : 82 Professionnels : 66 Associations : 6	≈ 20 000	<a href="http://www.reseauduretzl.org">www.reseauduretzl.org</a>

# ONZE QUESTIONS PRATIQUES QUE VOUS VOUS POSEZ

DANS LE SOUCI DE STIMULER L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE, LES ÉCHANGES ET LE COMMERCE LOCAL, LA LOI N° 2014-856 DU 31 JUILLET 2014 RELATIVE À L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE A DONNÉ UNE RECONNAISSANCE LÉGALE AUX MONNAIES LOCALES COMPLÉMENTAIRES.

Cette loi a inséré les articles L 311-5 et 6 dans le code monétaire et financier, qui donnent le cadre à leur émission et leur gestion. Si elles sont soumises à des règles communes, des variantes existent.

## 1 Qui émet la monnaie locale ?

D'après la loi de 2014, l'émission, la gestion, le développement d'une monnaie locale ne peuvent être le fait que de structures dont c'est la seule activité. Impossible pour une association favorable à la promotion d'activités culturelles, par exemple, de créer sa monnaie locale. Le plus souvent, ces monnaies sont émises par des personnes morales de droit privé constituées sous forme de coopératives, de mutuelles, de fondations ou d'associations régies par la loi de 1901. L'agrément de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) n'est pas requis pour la monnaie en version papier, à condition qu'elle ne soit ni fractionnable ni remboursable et ne permette pas un rendu de monnaie. De même, les structures qui développent une monnaie sous forme électronique peuvent le faire sans agrément tant que le seuil d'un million d'euros de paiements sous forme numérique sur douze mois glissants n'est pas atteint. Autre condition, requise pour le papier et le numérique, est que la monnaie ne s'échange qu'entre un nombre limité d'utilisateurs ou qu'elle porte sur un éventail limité de biens ou de services, ce qui est toujours le cas, puisqu'il faut adhérer à l'association pour pouvoir utiliser sa monnaie.

## 2 Où se procure-t-on de la monnaie locale ?

Vous pouvez échanger vos euros contre une monnaie locale auprès de l'association émettrice ou des établissements bancaires qui travaillent avec elle. Les partenaires le plus fréquemment choisis par les associations qui émettent les monnaies locales sont le Crédit coopératif ou le Crédit municipal.

Pour faciliter les démarches des utilisateurs, les associations ont créé des comptoirs d'échange auprès de certains de leurs prestataires (commerçants, entreprises, artisans...).



## 3 Qui peut-on régler en monnaie locale ?

Tous les privés qui le souhaitent, aussi bien les commerçants que les professions médicales, infirmières en libéral, dentistes, médecins, pharmacies..., à condition qu'ils soient adhérents de l'association. Ce faisant, ils signent une convention ou une charte, qui traduit les valeurs portées par l'association, auxquelles ils souscrivent. Il peut s'agir de l'engagement à faire du tri sélectif ou à encourager ses salariés à se déplacer de manière respectueuse de l'environnement (vélo, covoiturage...). Rien ne les y oblige, mais d'après une fiche de la Direction générale des finances publiques relative aux titres de monnaies locales complémentaires, les régisseurs peuvent encaisser des titres de MLC en règlement des prestations délivrées par les collectivités locales qui ont décidé d'accepter de recevoir une partie de leurs recettes dans une telle monnaie.

## 4 Concrètement, existe-t-il des pièces et des billets ?

Rien n'empêche légalement d'émettre des pièces mais, en pratique, toutes les monnaies locales sont émises sous forme de coupons papier uniquement, moins coûteux et d'utilisation plus souple, notamment pour y apposer des pastilles ou des tampons de validité, par exemple (voir question 7). La plupart du temps, les billets existent en coupures de 1, 2, 5, 10, 20 et parfois 50 unités.

## 5 Les monnaies locales existent-elles sous forme numérique ?

C'est une faculté laissée à l'appréciation des associations émettrices. Certaines ont fait le choix de la monnaie locale en papier exclusivement, d'autres ont émis, en plus, une monnaie numérique, assortie d'une carte, comme une carte bancaire ; une autre (le Rollon), existe exclusivement sous forme numérique.

## 6 Y a-t-il un montant mini/maxi d'échange d'euros contre une monnaie locale ?

Non, vous pouvez acheter autant d'unités de monnaie locale qu'il vous est nécessaire pour régler vos achats. Le coupon minimum étant de 1 €, vous pouvez n'échanger que 1 € contre une unité de monnaie locale.

## 7 Existe-t-il une date limite de validité de la monnaie locale ?

Non, les monnaies locales n'ont pas de date limite de validité. Cependant, un mécanisme est destiné à éviter la théâtralisation : la fonte, autrement nommée le « démurrage ». Il consiste à faire perdre de la valeur à la monnaie au bout d'un certain temps de détention. Exemple : 2 % tous les trimestres ou tous les

semestres. Si vous détenez encore des coupons passée cette période, vous devez vous acquitter de 2 % de leur valeur pour une pleine utilisation de la valeur faciale du coupon. Avec une fonte appliquée trimestriellement, le coupon est incité à passer de mains en mains quatre fois par an contre 2,5 fois en moyenne pour l'euro. En accélérant la circulation de monnaie, la monnaie fondante permet de créer des richesses au niveau local. Le produit de la fonte peut éventuellement participer au financement de l'association gestionnaire ou de projets locaux.

## 8 Les commerçants doivent-ils rendre la monnaie en monnaie locale ?

Oui, la loi leur interdit de rendre des euros sur un coupon de monnaie locale. C'est la même règle qui prévaut en matière de titres de restaurant, même si elle n'est pas toujours respectée. Ainsi, sur un produit vendu 18,50 €, si vous donnez un coupon de 20 en monnaie locale, le commerçant ne peut vous rendre 1,50 €. Vous devez alors soit lui remettre 18 € en coupons + 50 cts d'euro, soit un coupon de 10 en monnaie locale plus 8,50 € ou 10 €, sur lesquels il pourra vous rendre 1,50 €. En revanche, pour un produit à 15 €, le commerçant peut vous rendre un coupon de 5 sur un coupon de 20.

## 9 Que se passe-t-il en cas de « faillite » de la monnaie locale ?

Toutes les monnaies locales sont nanties avec des euros. Lorsque vous échangez vos euros contre des coupons, vos euros sont obligatoirement placés sur un fonds de réserve, détenu par une institution financière. Il s'agit souvent de la Nef, coopérative de finances solidaire, ou du Crédit coopératif. En cas de « faillite » d'une monnaie locale, vous pouvez vous rendre à l'organisme gestionnaire de la monnaie locale ou à la banque partenaire pour échanger vos coupons de monnaie locale contre des euros, sans subir de pénalité.

## 10 Peut-on échanger sa monnaie locale contre des euros ?

Non, la loi interdit aux particuliers de convertir leurs billets de monnaie locale contre des euros. En revanche, les commerçants y sont autorisés, le plus souvent contre une contribution, comprise entre 2 et 5 %. Celle-ci sert deux objectifs : inciter les commerçants à s'approvisionner, dépenser localement et aider soit l'association porteuse de la monnaie elle-même (émission et gestion de la monnaie, organisation d'animations...), soit une autre association adhérente.

## 11 Comment se prémunir contre l'émission de faux billets de monnaie locale ?

Chaque monnaie locale a doté ses coupons de système de sécurité pour éviter les falsifications. Certaines monnaies renouvellent en outre les coupons régulièrement, afin de dissuader les faussaires.

# Choisir votre carte bancaire

## LE MATCH : VISA OU MASTERCARD ?

VISA, MASTERCARD SONT DEUX SOCIÉTÉS CONCURRENTES QUI PROPOSENT DES CARTES DE RETRAIT ET DE PAIEMENT (IMMÉDIAT OU DIFFÉRÉ). CERTES, CE NE SONT PAS LES SEULES, MAIS CE SONT DE LOIN LES PLUS RÉPANDUES AUPRÈS DES RÉSEAUX BANCAIRES INTERNATIONAUX. MAIS ALORS, LAQUELLE CHOISIR ? AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS.

PAR **PASCAL BARLET**INFOGRAPHIE: **LAURENT LAMMENS****LES CB VISA**

Le réseau Visa est *leader* sur le marché avec une présence dans plus de 200 pays et plus de 1 million de distributeurs. Plus on monte en gamme dans l'offre des cartes Visa et plus les plafonds et les services associés augmentent.

- **Visa Electron** : avant chaque utilisation, cette carte de paiement effectue une demande d'autorisation avant le règlement de la transaction. Le terminal de paiement doit donc être équipé en conséquence. Elle est réservée principalement aux personnes qui présentent des risques de dépassement de budget.
- **Visa ou Carte Bleue Visa** : carte de milieu de gamme, c'est la plus répandue.
- **Visa Premier** : c'est le premier niveau de la carte de paiement haut de gamme.
- **Visa Platinum** : c'est une carte très haut de gamme avec un service d'assistants personnels pour des réservations de taxis, de spectacles, etc.
- **Visa Infinite** : c'est le plus haut niveau du haut de gamme. La clientèle Visa Infinite bénéficie de revenus annuels de l'ordre de 100 000 euros au minimum.

**Les assurances et services liés aux cartes Visa...**

**Assurances** : Les cartes Visa comportent par défaut une assurance en cas de décès ou d'invalidité. Les autres assurances commencent à partir de Visa Premier, et comportent une responsabilité civile à l'étranger, des assurances contre les pertes de bagages, les retards dans les transports, location du matériel de ski, etc.

**Assistances** : Les porteurs de cartes Visa bénéficient d'un rapatriement à l'étranger, d'un remboursement des frais médicaux ou d'avances pour les soins médicaux. Le retour des accompagnants est également pris en charge. Les services exclusifs commencent à partir de la carte Visa Premier avec la possibilité de recevoir une avance de fonds et un chauffeur de remplacement.

**Services** : Avec les cartes haut de gamme, les porteurs peuvent bénéficier de services tels que la conciergerie 24h/24.

Du côté de Mastercard, le réseau revendique 24 millions de commerçants et plus de 900 000 distributeurs. La gamme des cartes MasterCard se présente de la façon suivante :

- **Cyrus** : c'est la simple carte de retrait.
- **Maestro** : est une carte de paiement qui demande l'autorisation de la banque émettrice pour l'autorisation de la transaction. Si le solde est insuffisant, alors la transaction sera refusée automatiquement.
- **MasterCard** : ce moyen de paiement est positionné dans le moyen de gamme et est en concurrence frontale avec la carte Visa.
- **Gold Mastercard** : c'est la première carte haut de gamme de MasterCard, avec un niveau de service bien plus élevé. Avec, notamment, des offres privilégiées et l'accès à une galerie marchande bien fournie. Elle fonctionne avec le principe du cashback (« remise en argent »).
- **Platinum Mastercard** : cette carte haut de gamme donne accès à un club Esprit Platinum avec des offres exclusives comme par exemple un service voiturier offert dans certains restaurants partenaires. Un assistant personnel est joignable à tout moment.
- **World Elite** : c'est la carte prestige du réseau Mastercard. Elle donne accès à de nombreuses assurances et assistances, à un service disponible 24 heures sur 24 et à un programme d'animation.

**...et Mastercard**

**Les garanties pour l'assurance, l'assistance et les services associés** sont très semblables à ceux proposés par Visa. Toutes les cartes MasterCard proposent par exemple la prise en charge en cas de problèmes de santé à l'étranger, mais les garanties offertes sont bien plus présentes à partir du niveau Gold MasterCard.

**À NOTER**

Les CB Visa et Mastercard sont gratuites dans certaines banques en ligne. Mastercard est souvent proposée par les néobanques (Revolut, Nickel...) car la société a signé un partenariat avec Paylib qui la rend plus compétitive sur le e-commerce.

**Attention !** Les tarifs d'une même carte bancaire peuvent varier d'une banque à l'autre.



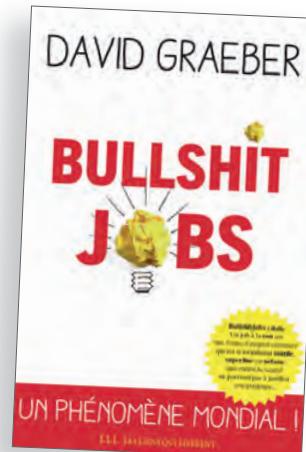
**LU** POUR VOUS

## “Enquête de sens”

**BULLSHIT JOBS\*** / DAVID GRAEBER /  
ÉDITIONS LES LIENS QUI LIBÈRENT / 25 €

**L**e consultant dont les rapports finissent dans un tiroir de la direction, le chef de projet qui brasse de l'air pour justifier sa position hiérarchique, le manager responsable du management... Durant cinq ans, l'anthropologue anglais David Graeber a ausculté l'activité professionnelle de ces individus qui, comme des millions de personnes, souffrent d'un terrible manque de sens, couplé à un sentiment d'inutilité sociale. Il en a fait un livre, devenu un véritable best-seller, « Bullshit jobs ». L'auteur y dresse une critique acerbe de la société moderne qui repose, selon lui, sur l'aliénation de la vaste majorité des travailleurs de bureau qui sont amenés à dédier leur vie à des tâches inutiles, ennuyeuses et sans réel intérêt, tout en ayant pleinement conscience de la superficialité de leur contribution à la société. Ces personnes, conscientes de la vacuité de leur tâche, « ne parviennent d'ailleurs pas à expliquer ce qu'elles font en une phrase ». À travers cette véritable enquête de société, David Graeber semble en appeler à une révolte du salarié moderne ainsi qu'à une vaste réorganisation des valeurs, qui placerait le travail créatif et aidant au cœur de notre culture et ferait de la technologie un outil de libération plutôt que d'asservissement, assouvissant enfin notre soif de sens et d'épanouissement. Réjouissant. ♦

\* « Jobs à la con »



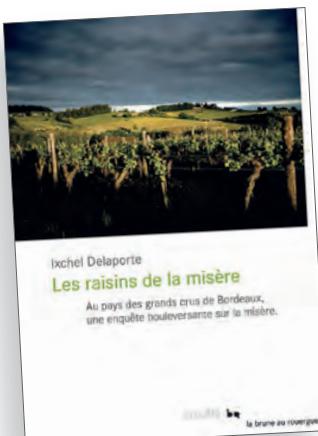
• • •

## Du luxe à la misère

**LES RAISINS DE LA MISÈRE** / IXCHEL DELAPORTE /  
ÉDITIONS LA BRUNE AU ROUERGUE / 18 €

**A**lerte par une étude de l'Insee intitulée « Les couloirs de la pauvreté » parue en 2011, la journaliste Ixchel Delaporte décide de s'intéresser à ces petites gens, ces oubliés, qui travaillent dans l'ombre des grands châteaux du Bordelais. Elle est alors loin de s'imaginer la misère à laquelle elle va se confronter. Dans cette étude de l'Insee, on apprend notamment que la région Aquitaine est l'une des régions de France les plus touchées par la pauvreté.

Les personnes que va rencontrer Ixchel Delaporte au cours de son enquête sont concernées par cette misère sociale. Tous ont eu recours, vivent ou survivent grâce aux emplois inhérents à la viticulture. Alors que les grands domaines du bordelais font partie des fleurons de l'économie française et participent à la renommée internationale de la France, pays réputé pour être celui du luxe et du « bien vivre », cet ouvrage offre un autre éclairage sur « les dessous du vin » et notamment sur les sacrifices que cette économie impose à ces femmes et à ces hommes. Un récit plein d'humanité et une enquête fouillée. ♦



**DOCU** À L'AFFICHE

## LA FORÊT ÉPHÉMÈRE

DOCUMENTAIRE  
LE TEMPS DES FORÊTS (2018)

Réalisateur  
**FRANÇOIS-XAVIER DROUET**

**Q**ui n'aime pas se ressourcer en forêt ? Chacun imagine que les forêts existent depuis des siècles. En France, elles sont parfois même classées au patrimoine historique ! Il y a de quoi déchanter en visionnant le documentaire coup de poing de François-Xavier Drouet. Le film débute sur le plateau des Millevaches (19). Les arbres, qui n'existaient pas à cet endroit, y ont été plantés pour des raisons industrielles, et le paysage s'est assombri. « *Les sapins m'ont fait partir.* », explique en voix off une vieille dame. Au cours de cette balade un peu spéciale, on comprend que le sujet n'est pas la déforestation mais la « mal-forestation ». On plante des arbres qui poussent vite pour pouvoir les couper le plus rapidement possible. Dans cette course à la compétitivité, où l'engras est roi, le sapin sort gagnant. Un désastre pour la faune et la flore. Récompensé par le Grand prix de la Semaine de la critique du festival de Locarno, ce film offre un regard critique sur une certaine « *économie du vert* ». ♦



# Une mine de solutions pour bricoler facile !

- Évier bouché
- Peinture écaillée
- Prise électrique grillée
- Vitre cassée
- Chauffe-eau entartré
- Fenêtre mal isolée
- Conduite percée
- Porte coincée
- Meuble fatigué
- Mur abîmé
- Joints usés
- Sols endommagés
- Etc.

Ce guide très pratique vous accompagne étape par étape pour **réparer**, **entretenir** et **rénover** votre maison.

*Laissez-vous guider : succès assuré !*



+ 4,50 €

de frais de traitement et d'envoi, soit un total de 34,50 €.

**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.

BON DE COMMANDE à compléter et à renvoyer sans argent à : Que Choisir Édition - Service clients - 4, rue de Mouchy - 60438 Noailles Cedex

- OUI, je souhaite commander  
**Le Guide pour TOUT RÉPARER DANS SA MAISON** (312 pages, format 19 x 25 cm).

• **J'EN PROFITE DÈS AUJOURD'HUI : 30 €**

+ 4,50 € de frais de traitement et d'envoi, soit un total de 34,50 €.

Signature :

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

## OFFRE DÉCOUVERTE

**QUE  
CHOISIR**

M.  Mme  Mlle Nom :

Prénom :

Adresse : N° : Rue :

Code postal : Ville :

Offre valable en France métropolitaine jusqu'au 30/09/2019.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données vous concernant auprès du service clients (adresses en haut à droite). Vos coordonnées postales peuvent être communiquées à des organismes français de presse ou associations humanitaires partenaires de Que Choisir. Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce transfert auprès du service clients. Pour vous y opposer, cochez cette case

**EXCLUSIF**

Le nouvel ouvrage  
**UFC-Que Choisir**

Prix exceptionnel de  
**30 €**  
+ frais de traitement et d'envoi.

- 312 pages.
- Un livre au format 19 x 25 cm.
- Plus de 400 dessins et schémas détaillés.

**QUE  
CHOISIR**

**Des méthodes simples  
Des explications pas à pas  
Des conseils de pro**

# PENDANT LES SOLDES QUECHOISIR.ORG

+ de 200  
guides d'achat

Comment bien choisir son **lave-vaisselle** ?

Faire le bon choix pour son **robot ménager**

**Lave-linge ou lave-linge séchant**, lequel choisir ?

Les clefs pour bien choisir son **four encastrable**

Nos  
experts  
vous  
guident

<http://ufcqc.link/guide153>

Pour accéder au dossier, copiez l'URL ci-dessus ou flashez le QR code.

