

SOMMAIRE : p. 2-3 Les visites mystère conduites en 2014 p. 4 Actualités

Édito

Qualité du conseil : encore un effort !

Des prospects globalement satisfaits, une réelle prise en compte de leurs profils, quasiment aucune proposition inadaptée... Les constats de la nouvelle campagne de visites mystère menée par l'AMF en 2014 sont dans l'ensemble plutôt rassurants quant à la qualité du conseil apporté par les grandes banques en matière d'épargne.

Toutefois, cette campagne confirme que les établissements bancaires doivent encore perfectionner la qualité et la précision des entretiens.

En effet, si ces entretiens ont été en moyenne plus longs en 2014 que les années précédentes, ils n'ont pas pour autant été plus approfondis. L'appétence au risque des prospects, leur situation financière et surtout leurs connaissances financières ont insuffisamment été abordées.

S'agissant des propositions de placements, les inconvénients des produits (le risque éventuel, les frais, etc.) sont demeurés trop fréquemment cachés.

Par ailleurs, notre test sur les banques privées a montré que si celles-ci approfondissaient davantage les entretiens avec leurs clients plus fortunés, elles ne faisaient pas mieux que les banques plus « grand public » concernant le questionnement sur les connaissances. Par ailleurs, les conseillers des banques privées ont beaucoup préconisé l'assurance vie luxembourgeoise sans prendre en compte l'antériorité fiscale des contrats déjà souscrits.

Les visites mystère 2014 auront également confirmé que les chargés de clientèle interrogent rarement les prospects sur leur endettement. Notre profil risquophobe devait signaler spontanément à son interlocuteur qu'il avait un crédit immobilier en cours souscrit à un taux d'intérêt élevé. Au final, très peu de conseillers ont pris en compte cette situation dans leurs préconisations. ■

Focus

De fortes disparités des comportements d'épargne

Une étude récente de l'INSEE, bien que basée sur des chiffres de 2009, apporte un éclairage intéressant sur la forte disparité des comportements d'épargne entre les ménages.

En 2009, selon l'INSEE, la moitié des ménages français ont épargné plus de 13 % de leurs revenus annuels. Ce taux d'épargne médian masque de fortes disparités : pour 35 % des ménages, leurs revenus n'ont pas couvert leurs dépenses de consommation (désépargne ou endettement). À l'opposé, un quart des ménages ont mis de côté plus de 33 % de leurs revenus.

Les plus aisés épargnent plus...

Comme prévu, les taux d'épargne les plus élevés se rencontrent dans les catégories dont les revenus sont aussi les plus élevés : cadres et professions libérales. En 2009, la moitié des ménages dont la personne de référence appartient à l'une de ces catégories ont épargné plus de 25 % de leurs revenus annuels.

Autre chiffre : le taux d'épargne médian des 20 % de ménages ayant les revenus les plus élevés était de 47 %.

Par ailleurs, les ménages qui épargnent le plus disposent le plus souvent d'un patrimoine important, financier ou immobilier. Ainsi, le taux d'épargne médian des 20 % de ménages possédant le plus de patrimoine net (endettement déduit) était en 2009 de 21 %, contre 6 % pour les ménages ayant un patrimoine modeste ou nul.

... mais les petits patrimoines épargnent aussi

Les taux d'épargne élevés se rencontrent plus souvent chez les ménages au patrimoine important qui ont également des revenus plus importants.

Mais à revenus équivalents, le constat s'inverse : les ménages dont le patrimoine immobilier est relativement faible (moins de 150 000 euros) affichent un taux d'épargne médian plus élevé de 5,6 points de pourcentage que les autres. ■

Les visites mystère conduites en 2014

Afin de suivre le comportement des établissements bancaires en matière de conseils, l'AMF a mené cette année une nouvelle campagne de visites mystère.

Méthodologie

Des visites mystère

Les établissements retenus pour les 220 visites mystère : Banque Populaire, Banque Postale, BNP Paribas, HSBC, Société Générale, Crédit du Nord, Crédit Mutuel, LCL, Caisse d'Épargne, Crédit Agricole, CIC.

Les visiteurs mystère (prospects) ne sont pas clients des banques contactées.

Le « risquophobe »

Homme/Femme, 40-50 ans, marié, 2 enfants de 14 et 16 ans.

Ses revenus sont de 3 000 € nets/mois, ceux du conjoint de 1 800 € nets/mois (+ 20 % sur Paris).

Il vient d'hériter d'une somme de 69 000 € et est propriétaire de sa résidence principale (mensualités de 1 120 € pendant 5 ans encore, 1 500 € sur Paris). Il n'accepte pas de prendre de risque. Il possède déjà des livrets d'épargne (32 000 €). Il a déjà eu des actions, mais ne veut plus en détenir.

Le « risquophile »

Homme/Femme, 40-50 ans, marié, il a 3 enfants de 8, 10 et 12 ans.

Ses revenus sont de 3 600 € nets/mois, ceux du conjoint de 3 100 € nets/mois (+20 % pour Paris). Il est propriétaire de son logement et son prêt a entièrement été remboursé.

Il voudrait placer une somme de 70 000 €. Il pense au financement des études de ses 3 enfants et à sa retraite, source de préoccupation.

Il souhaite une rentabilité supérieure à celle des fonds en euros des contrats d'assurance vie, quitte à prendre des risques. Il est prêt à immobiliser son argent sur plusieurs années mais n'a pas d'idée précise sur la durée du placement. ■

À l'instar de celles menées depuis 2011, cette nouvelle vague est basée sur l'utilisation de deux scénarios : un scénario risquophobe, un scénario risquophile. 220 visites ont été effectuées entre juin et juillet 2014, auprès des 11 principales enseignes bancaires, en région parisienne et en province.

L'objectif de ces visites est d'évaluer la qualité du questionnement du prospect et la pertinence des propositions commerciales effectuées.

La qualité de l'entretien reste perfectible

Les prospects ont obtenu un rendez-vous en agence auprès, le plus souvent, d'un chargé de clientèle classique. Cependant, 1 entretien sur 3 a été mené par un chargé de clientèle spécialisé en épargne ou un directeur d'agence.

Lors de ces entretiens, les questions posées ont porté principalement sur les projets, l'épargne et l'horizon de placement des visiteurs mystère : plus de 7 entretiens sur 10 ont vu le chargé de clientèle aborder ces thèmes, proportion la plus basse depuis le début des enquêtes mystère.

Les questions sur l'appétence au risque ont en revanche été un peu plus nombreuses en 2014. Elles ont été abordées lors d'environ 6 entretiens sur 10 (5,5 / 10 en 2013).

S'agissant du questionnement sur la situation financière des prospects (revenus, charges), le constat est moins positif. Dans environ la moitié des entretiens, aucune question n'a pas été posée sur la situation financière du prospect. En particulier, la question de son endettement a rarement été abordée.

De même, les connaissances et l'expérience des prospects sur les placements font l'objet de trop peu de questions : dans 7 cas sur 10, aucune question n'a été posée sur cet aspect essentiel.

Davantage de livrets, de PEL et de PEA en 2014

En 2014, les livrets d'épargne, les plans d'épargne logement (PEL) et les plans d'épargne en actions (PEA) ont été plus souvent proposés qu'en 2013.

Il y a eu en tout 133 propositions de PEL (ou de formule associant un PEL avec des comptes à terme) dans les 220 agences visitées (+53 % sur 2013).

Les propositions commerciales ont différé d'un scénario à l'autre : les produits d'épargne bancaire ont été souvent proposés aux prospects risquophobes et les produits d'investissement aux risquophiles. Il y a donc bien eu, globalement, une prise en compte de l'appétence au risque du prospect.

Cependant, comme les années précédentes, on constate que les propositions faites aux prospects sont fortement orientées par des campagnes commerciales conduites au même moment par certains réseaux bancaires. Cela ne semble toutefois pas affecter globalement le conseil apporté.

L'épargne bancaire pour les profils averses aux risques...

L'épargne bancaire (les livrets, l'épargne logement et les comptes à terme) constitue 1 préconisation sur 2.

Tableau 1 : « Le conseiller vous interroge-t-il sur... »

	2012		2013		2014	
	risquophobe	risquophile	risquophobe	risquophile	risquophobe	risquophile
... vos projets ?	9 / 10	8,5 / 10	9,5 / 10	9,5 / 10	8,5 / 10	8 / 10
... votre épargne financière ?	–	–	9,5 / 10	9,5 / 10	9 / 10	9 / 10
... votre horizon de placement ?	9 / 10	9,5 / 10	10 / 10	9 / 10	7,5 / 10	7 / 10
... votre niveau d'appétence au risques ?	7,5 / 10	7 / 10	5,5 / 10	5 / 10	6,5 / 10	5,5 / 10
... vos revenus ?	6,5 / 10	6 / 10	6,5 / 10	5,5 / 10	5,5 / 10	5,5 / 10
... vos charges ?	6 / 10	6,5 / 10	3,5 / 10	5,5 / 10	5,5 / 10	5 / 10
... vos connaissances en finances ?	–	–	3,5 / 10	4,5 / 10	3 / 10	2,5 / 10

Source : AMF. visites mystère, juin 2014

L'épargne logement a représenté 25% des propositions et les livrets d'épargne, souvent présentés en complément d'autres produits, 23%.

Les contrats d'assurance vie ont représenté 31% des offres formulées, contre 42% en 2013. Malgré ce recul, ils ont constitué encore une fois le placement le plus souvent proposé aux prospects risquophobes.

Les produits d'investissement (titres et placements collectifs, hors assurance vie) ont représenté 13% des propositions contre 9% en 2013.

... Tandis que les produits d'investissement sont proposés aux risquophiles

Dans ce scénario, les investissements directs en titres ou au travers de placements collectifs ont représenté 25% des propositions (contre 18% en 2013). L'assurance vie, en forte baisse, en a constitué 29% (46% en 2013).

Alors que les prospects risquophiles se sont déclarés préoccupés par le financement de leur retraite, les plans d'épargne retraite populaire (PERP) n'ont représenté que 4% des produits proposés...

En 2013, les visites mystère avaient montré que les chargés de clientèle promouvaient peu les PEA. Celui n'avait été proposé que par 20 agences aux risquophiles. Ce constat avait été conforté par la campagne « jeune actif avec du potentiel » : dans ce scénario, le PEA n'avait été recommandé que dans moins d'un cas sur deux (48 agences sur 110) alors même que le prospect indiquait être motivé par la bourse et prêt à prendre des risques.

En 2014, le constat est différent. Le PEA a été proposé par 35 agences aux risquophiles. Ainsi, le nombre de propositions de PEA a doublé par rapport à 2013.

Une présentation des inconvénients encore insuffisante

La durée moyenne des entretiens a été plus longue qu'en 2013, ce qui a permis aux chargés de clientèle de présenter plus longtemps les produits préconisés.

Toutefois, comme lors des années précédentes, les chargés de clientèle ont plus souvent mis en avant les avantages que les inconvénients des produits.

Les frais demeurent spontanément peu présentés, puisque pour l'assurance vie et pour les comptes titres et les PEA, dans 1 cas sur 2, aucune information sur les frais n'a été communiquée. ■

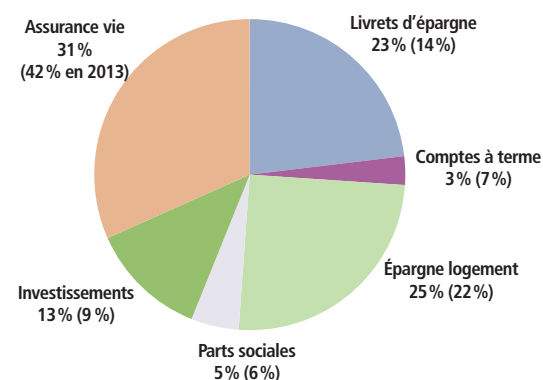
Avertissement

L'analyse des résultats des visites mystère nécessite d'être menée avec prudence :

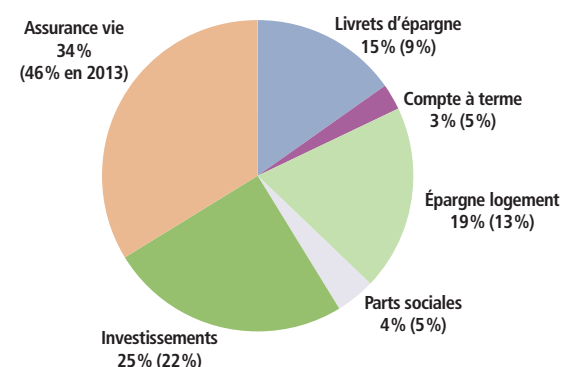
- le visiteur mystère n'est pas un client de l'agence visitée mais un prospect ;
- les visiteurs, professionnels des enquêtes mystère, ne constituent pas une population représentative de la population française ;
- les constats effectués lors de chaque vague de visites mystère doivent être commentés au regard du scénario défini par l'AMF ;
- la taille de l'échantillon des établissements visités est réduite.

Les évolutions constatées doivent donc être considérées avec prudence. Elles permettent néanmoins à l'AMF d'en tirer des conclusions générales et d'engager un dialogue avec les établissements. ■

Graphique 1 : Répartition des propositions commerciales dans le scénario risquophobe 2014 ⁽¹⁾



Graphique 2 : Répartition des propositions commerciales dans le scénario risquophile 2014 ⁽¹⁾



Source : AMF, visites mystère, juin 2014

⁽¹⁾(en 2013)

22 visites mystère dans les banques privées

L'AMF a conduit pour la première fois, en juillet et septembre 2013, 22 visites mystère auprès de banques privées. Cette campagne mettait en scène un prospect récemment retraité, disposant de 2 600 000 € de patrimoine après la cession de son entreprise. Cette personne souhaitait obtenir un complément de revenu peu fiscalisé tout en respectant la législation fiscale.

Des entretiens plus approfondis

Les visites menées auprès des banques privées ont montré que les conseillers effectuaient une découverte approfondie du prospect et de sa demande. Les conseillers financiers ont interrogé le prospect sur son patrimoine, ses charges et ses revenus. Ils lui ont quasi-systématiquement demandé s'il souhaitait prendre des risques avec son capital.

En revanche, malgré le montant important des sommes à placer, le questionnement sur les connaissances et l'expérience financière est resté limité (un entretien sur deux).

Préconisation fréquente de l'assurance vie

Les conseillers ont fréquemment proposé la souscription de contrats d'assurance vie et la mise en place de rachats programmés peu fiscalisés. Pour la plupart, les contrats recommandés ont été de droit luxembourgeois compte tenu de « leur souplesse et de leur niveau de sécurité ».

Les conseillers financiers ont cherché à optimiser la situation fiscale du prospect. Mais seuls 3 conseillers sur 22 ont proposé d'utiliser les contrats préexistants pour bénéficier de leur antériorité fiscale (assurance vie et PEA).

Les établissements ont suggéré des investissements très variés. Mais peu d'informations ont été communiquées au prospect lors de ce premier rendez-vous, notamment sur les risques encourus, les frais et la nature exacte des investissements suggérés. ■

Le taux d'épargne des ménages stable à près de 16 %

Au premier semestre de 2014, les ménages français ont augmenté leur taux d'épargne, qui s'est établi à 15,7 % de leur revenu disponible brut (RDB) pour le 2^e trimestre, contre 15,6 % au 1^{er} trimestre et 15,1 % en moyenne sur toute l'année 2013.

L'épargne est la part des revenus des ménages qui n'a pas été consommée ; les remboursements de prêts obtenus pour l'acquisition de logements neufs sont assimilés à de l'épargne.

Le taux d'épargne financière (les seuls placements financiers) s'est établi en hausse à 7 % du RDB au 2^e trimestre (6,6 % au 1^{er} trimestre). ■

Source : INSEE, Informations rapides, novembre 2014

Comptes courants, PEL et assurance vie en hausse

Les ménages français ont tendance à laisser leurs liquidités sur leur compte courant, au détriment des livrets d'épargne.

Ainsi, de janvier à septembre 2014, ils ont augmenté leurs dépôts à vue de 16,7 milliards d'euros. Sur la même période, les encours de leurs livrets ont baissé de 4,1 milliards.

Par ailleurs, ils continuent à alimenter leurs PEL (plan d'épargne logement) : sur les 9 premiers mois de 2014, ils y ont placé environ 11,5 milliards d'euros.

Enfin, sur la même période, la collecte (les versements moins les retraits) des contrats d'assurance vie a atteint 17,4 milliards d'euros. ■

Source : Banque de France et FFSA, octobre 2014

Croissance de l'épargne salariale au 1^{er} semestre 2014

Au 30 juin 2014, selon l'AFG, les actifs gérés en épargne salariale ont atteint 110,8 milliards d'euros, en progression de 12 % sur un an et 6 % sur le 1^{er} semestre 2014.

La progression au 1^{er} semestre provient pour une part d'une collecte nette positive (+1,8 milliard d'euros) et pour une autre part de la hausse de la valeur des actifs détenus (+ 3,6 milliards).

Les fonds diversifiés, c'est-à-dire les fonds qui ne sont pas majoritairement investis en actions de l'employeur, représentent 60 % de l'encours total de l'épargne salariale.

Le nombre de détenteurs d'épargne salariale est stable à plus de 11 millions de personnes. ■

Source : AFG (Association française pour la gestion financière), octobre 2014

Les PERCO en forte progression

Sur les 111 milliards d'euros d'encours de l'épargne salariale à fin juin 2014, les PERCO (plans d'épargne pour la retraite collectifs) en représentaient 9,7 milliards. Un encours en forte hausse : +26 % sur un an et +14 % sur 6 mois. Cette progression s'explique à 85 % par une collecte nette positive. Les deux principales sources d'alimentation des PERCO ont été la participation des salariés aux bénéfices de leur employeur et l'intéressement.

1,76 million de salariés détenaient un PERCO fin juin 2014, soit une augmentation de 20 % sur un an. Le montant moyen détenu était de 5 508 euros.

26 % des détenteurs de PERCO ont choisi une gestion « pilotée » de leur épargne qui prévoit la réduction progressive, à l'approche de la retraite, de l'exposition de l'épargne aux marchés d'actions. ■

Source : AFG (Association française pour la gestion financière), octobre 2014

Le patrimoine financier des Français en croissance

Selon les chiffres publiés par l'Observatoire européen de l'épargne (OEE), le patrimoine financier moyen par habitant des Français s'établissait à environ 63 000 euros à la fin de 2013, en progression de 4,8 % sur 2012 et de 14 % par rapport à 2007. Pour 2013, cette progression s'est décomposée en 1,8 % d'effort d'épargne et 3 % d'accroissement de la valeur de l'encours.

Entre 2007 et 2013, en France, la part des actions, des obligations et des placements collectifs dans le patrimoine financier s'est réduite de 33 à 28 %.

Cette part est de 19 % en Allemagne (23,5 % en 2007) et 13 % au Royaume Uni (16 % en 2007).

Au Royaume-Uni, 58 % des actifs financiers des épargnants sont placés dans l'assurance vie et l'épargne retraite (40 % en France et 37 % en Allemagne).

Les Allemands détiennent 41 % de leurs actifs sous forme de dépôts à terme ou de liquidités (32 % en France et 29 % au Royaume-Uni). ■

Source : OEE, tableau de bord de l'épargne en Europe, juin 2014

Un rendement réel de l'épargne des ménages de 1,6 % l'an

Selon la société IODS, la performance réelle annualisée (après prise en compte de l'inflation) de l'épargne financière des ménages a été de 2,5 % au 1^{er} trimestre 2014.

L'indice patrimonial IODS Patrimonial mesure la performance de l'épargne financière des ménages français, tous types d'actifs confondus, en prenant en compte l'ensemble des sources de performance : intérêts, dividendes, plus-value. Les frais, qui sont pris en compte, viennent réduire la performance calculée.

Depuis fin 1995, la performance annuelle réelle de l'épargne financière des ménages français ressort selon cet indice à 1,6 % par an en moyenne. ■

Source : IODS (INSAED OEE Data Services), juin 2014