

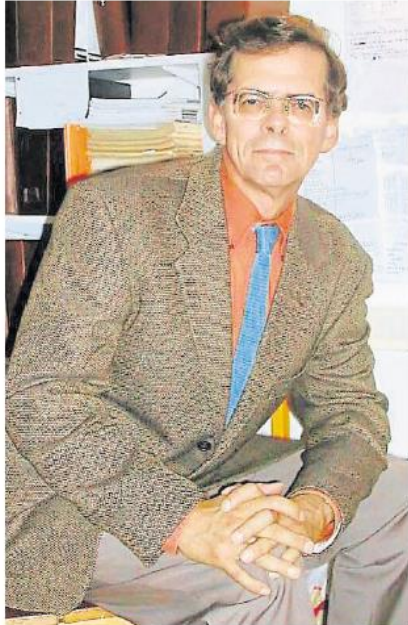
SOCIÉTÉ. D'ici 2020, quelque 70 agences bancaires devraient fermer leurs

La désertification

Serge Maître, secrétaire de l'Association française des usagers des banques dénonce une paupérisation des services bancaires.

D'où vient le phénomène des fermetures bancaires ?

Serge Maître : « Il y a une donnée structurelle à prendre en compte. En France, depuis 1977, chaque personne a l'obligation d'avoir un compte bancaire, notamment pour toucher son salaire. C'est le seul pays au monde dans cette situation. Jusqu'en 1984, l'État contrôlait tout. À cette date, la loi Bérégovoy a libéralisé le système bancaire. Et c'est à partir de ce moment-là que le nombre d'agences s'est multiplié. C'était l'époque du tout bancaire et de la banque de proximité. Aujourd'hui, on assiste au phénomène inverse. »



Serge Maître est juriste de formation. Photo SD

cartes bancaires ne peut pas enrayer cela ?

« Dans une certaine mesure seulement. On utilise de plus en plus la carte bancaire, notamment pour les petits paiements. Le phénomène devrait s'accroître puisqu'à partir du mois d'octobre, on pourra payer jusqu'à 40 € avec le sans contact. Mais cela ne règle pas le problème de la mise en place de virements ou de demande de crédits. Et Internet, ne permet pas encore de tout faire en ligne. Mais encore une fois, cela suppose d'avoir Internet et de savoir s'en servir. »

Ya-t-il des alternatives ?

« Pas vraiment pour le moment. Maintenant il existe des systèmes où les bureaux de tabac peuvent effectuer quelques opérations. Des grandes enseignes, comme la banque Carrefour, présentent de nouvelles possibilités, mais moins que les banques classiques. »

Déborah Coeffier

Comment cela se passe-t-il ?

« On a peu à peu chassé les clients des agences, d'abord avec l'installation des automates pour effectuer des retraits et des virements. Puis, on a retiré l'argent des guichets en expliquant qu'avoir une caisse en agence était trop dangereux. Maintenant, on est en train de passer un autre cap, avec

la fermeture progressive d'agences. Les banques cherchent à optimiser leurs revenus. C'est ridicule dans le sens où elles n'ont jamais été aussi riches. »

Donc on assiste à un creusement des inégalités ?

« Mécaniquement oui. Parce que tout le monde ne peut

pas se permettre de faire 20 kilomètres en voiture pour aller à la banque. Déjà, il faut avoir un moyen de locomotion, ce qui n'est pas forcément le cas des plus jeunes et des plus pauvres. Cela touche aussi les personnes âgées ou à mobilité réduite. »

Et le développement des

BIO EXPRESS

Serge Maître, 67 ans, est secrétaire général de l'Association française des usagers des banques. Il est membre du Conseil consultatif du secteur financier (CCSF), auprès du ministre de l'Économie et des Finances.

ZOOM



Les annonces ont déclenché un mouvement de grève, en avril. Photo PO

« Les salariés vivent tout ça très mal »

Réorganisation. D'ici 2018, le Crédit agricole va fermer 15 agences dans le département et 7 autres vont passer en mode alterné. Ainsi, une même équipe travaillera dans deux agences et chacune sera donc fermée la moitié du temps. « Certaines agences vont être touchées alors qu'elles gagnent des clients, c'est aberrant », commente Pascal Planchot, délégué syndical de la CFDT. Il n'y aura aucun licenciement mais de nombreux employés devront

changer de poste, d'autres se déplacer d'agence en agence. Les amplitudes horaires vont aussi être élargies. Autant de changements qui ne passent pas très bien : « Les salariés vivent tout ça très mal. Ils ont l'impression qu'on leur en demande toujours plus et qu'ils ont de moins en moins de reconnaissance. On voit aussi de plus en plus de burn-out », assure le délégué du personnel. Contactée, la direction n'a pas souhaité répondre à nos questions.

portes en Loire-Atlantique. Un phénomène qui touche les banques depuis des années

bancaire en marche



Un centre d'appel à Nantes

Nouvelles pratiques. L'annonce avait eu l'effet d'une onde de choc. Fin 2014, la direction de la banque LCL avait annoncé la suppression de plus de 300 postes dans le grand Ouest de la France (sans licenciements), la fermeture d'une dizaine d'agences et l'ouverture d'un centre d'appel à Nantes, notamment pour pallier à ces changements et maintenir une proximité avec le client. Le centre d'appel a vu le jour en novembre 2015. Aujourd'hui, 60 personnes y travaillent. Leurs missions sont « dédiées à la relation client », « complémentaires à celles des agences bancaires ». Des experts en crédit et en assurances sont venus renforcer ces équipes. Ces pratiques illustrent les nouvelles façons de faire des banques.

Photo PO-Olivier Landvain

Une digitalisation en forme de révolution

L'utilisation massive des smartphones depuis 2010 a complètement bouleversé les usages de la banque.

Tout le monde le constate au quotidien, il y a de moins en moins de personnes à venir voir son conseiller à la banque. Aujourd'hui, il suffit d'un simple clic sur son téléphone ou sa tablette pour mettre en place un virement ou même souscrire une assurance.

De fait, de nombreuses banques ferment les « petites » agences, notamment celles en zone rurale mais aussi dans les zones périphériques des plus grandes villes. Aujourd'hui, sur les 834 agences que compte le département, toute banque confondue, environ 70 seraient menacées, d'ici 2020, selon nos informations.



70 agences bancaires (sur 834 dans le département) pourraient fermer leurs portes. Photo PO

« Le développement d'Internet et surtout, celui des smartphones depuis 2010 a changé totalement les modes de consommation, juste par la technologie. Aujourd'hui, 20 % des clients consultent leurs comptes chaque jour, et un tiers d'entre eux via une

application mobile. Pour caroturer, on ne va plus dans sa banque que pour signer le crédit pour l'achat d'une maison. D'ailleurs, on ne fait que signer puisqu'on s'est d'abord renseigné sur Internet », explique Yann Conan, du cabinet de conseil Exeis, à

Nantes. De fait, certaines agences n'ont plus de raison d'être, économiquement parlant, d'autant plus dans un contexte de crise financière ou les produits financiers, comme les prêts, ne rapportent plus autant qu'auparavant.

Le « maillage territorial » n'est plus suffisamment rentable.

Pour autant, une présence physique est toujours nécessaire. Même les banques en ligne, comme ING ou B for Bank, s'y mettent et ouvrent des agences. Parce que voilà, le consommateur est plein de paradoxe : il aime la simplicité d'Internet mais il exige de pouvoir rencontrer physiquement son conseiller bancaire en cas de besoin car pour lui, c'est un gage de confiance.

La banque doit donc se réinventer. « Désormais, quand les banques captent un client, elles ne peuvent plus se contenter de proposer un produit standard, il faut qu'il y ait une valeur ajoutée, une activité de conseil personnalisé », ajoute Yann Conan.

D.C.