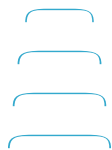


PARLONS CLAIR

LES BANQUES EN FRANCE



LES BANQUES EN FRANCE...

SOMMAIRE

... sont solides et respecteront la réforme internationale

page 2

... financent l'économie

page 4

... sont un des premiers employeurs privés

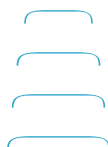
page 6

... améliorent en permanence les relations avec leurs clients

page 8

... prennent des initiatives en faveur des publics fragiles

page 10



... SONT SOLIDES ET RESPECTERONT LA REFORME INTERNATIONALE

La crise a révélé la différence des modèles bancaires à travers le monde. Le modèle français a globalement bien résisté. Fondée sur la recherche d'une relation durable et solide avec ses clients, la banque française se caractérise par la diversité équilibrée de ses activités, la gestion rigoureuse de ses risques. Par ailleurs, elle contribue largement au budget de l'Etat.

DES BANQUES SOLIDES

Les banques françaises ont bien résisté à la crise internationale, grâce à :

- **un modèle de banque globale** : il conjugue les activités de banque de détail et de banque de financement et d'investissement. Dans les banques françaises, 60% de l'activité est réalisée par les réseaux de banque de détail.
- **une gestion rigoureuse** : les banques françaises ont des pratiques de crédit responsables, fondées sur l'analyse de la capacité de remboursement des clients (particuliers et entreprises) afin de ne pas mettre l'emprunteur en situation difficile. Ainsi, il n'y a pas eu de « subprime » en France. Par ailleurs, en France, comme au Canada ou en Italie, la supervision du secteur bancaire est étroite, et donc efficace.
- **une solidité éprouvée** : les stress tests organisés en juillet 2010 par les superviseurs européens ont démontré la solidité du secteur bancaire français. Face à la pire des hypothèses testées, les banques françaises ont obtenu de très bons résultats, avec des fonds propres très au-dessus des exigences.

Cette solidité leur a permis de continuer à **financer les projets de leurs clients**.

UNE ADAPTATION AUX NOUVELLES EXIGENCES INTERNATIONALES

Cette solidité leur donne également les **moyens de s'adapter aux nouvelles règles internationales** et de respecter le nouveau ratio de solvabilité dit « Bâle 3 ».

Les banques françaises ont déjà considérablement renforcé leurs niveaux de fonds propres depuis 2 ans et elles vont continuer. Le niveau de fonds propres d'une banque détermine sa capacité à distribuer du crédit.

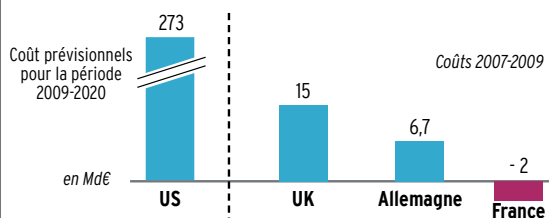
PAS DE COÛT POUR LE CONTRIBUABLE

A la différence d'autres pays, les banques en France n'ont pas eu besoin d'un plan de sauvetage pendant la crise financière.

« les banques françaises figurent
parmi les plus solides d'Europe »

Christian Noyer, Gouverneur de la Banque de France, juillet 2010

Coût des interventions des Etats pour les établissements de crédits



En France, le plan temporaire a rapporté
2 milliards d'euros au budget de l'Etat

Au contraire, l'aide temporaire de l'Etat a rapporté **2 milliards d'euros** au budget public. Les banques n'ont donc rien coûté au contribuable français.

Ce n'est pas le cas d'autres pays où les gouvernements sont intervenus pour sauver les banques :

- aux Etats-Unis, le coût de l'intervention de l'Etat devrait être de **273 milliards d'euros** (prévisions pour la période 2009-2020),
- au Royaume-Uni, le coût du sauvetage du secteur bancaire s'est élevé à **15 milliards d'euros** de 2007 à 2009. A fin août 2010, l'engage-

ment de l'Etat au capital des banques s'élève encore à **74 milliards d'euros**,

- en Allemagne, l'intervention de l'Etat a coûté **6,7 milliards d'euros** entre 2007 et 2009. La participation de l'Etat dans le capital des banques est de **47,5 milliards d'euros** à fin août 2010.

UN APPORT CONSEQUENT AU BUDGET DE L'ETAT

Chaque année, outre l'impôt sur les sociétés, les banques participent fortement au budget public en payant notamment de nombreuses contributions spécifiques. Par exemple, **1,3 milliard d'euros** de taxe sur les salaires en 2009, une contribution directe que les banques françaises sont les seules à payer en Europe...

En outre s'ajouteront en 2011 des taxes nouvelles, comme la taxe bancaire sur le risque systémique dont le coût est estimé à **500 millions d'euros** pour 2011 et 800 millions pour 2013. Cette nouvelle contribution sera affectée directement au budget de l'Etat.

... FINANCENT L'ECONOMIE

Malgré un contexte toujours incertain, les banques françaises financent l'économie, c'est-à-dire les projets des particuliers comme les entreprises, à des conditions attractives. La distribution de crédits en France est plus dynamique que dans le reste de l'Europe.

DES CREDITS TOUJOURS EN PROGRESSION

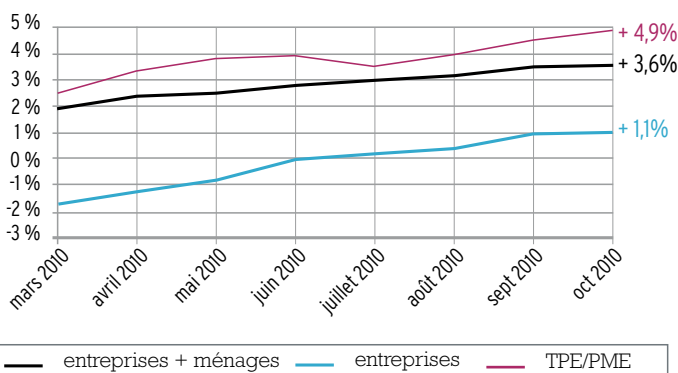
La forte mobilisation des réseaux bancaires pour distribuer du crédit - toujours avec des pratiques responsables - a largement permis d'amortir les effets de la crise.

Pour 2010, les banques continuent d'augmenter leurs concours à l'économie. Les encours de crédits augmentent sur un an de **+ 3,6 %**, pour s'établir à 1796 milliards d'euros¹. Cette progression est à **plus du double** de celle du PIB national (+ 1,4 %)².

- **crédit aux ménages : + 5,6 %** (1026 milliards d'euros), dont + 6,8 % pour les crédits immobiliers et + 2,5 % pour les crédits à la consommation
- **crédit aux entreprises : + 1,1 %** (776 milliards d'euros), dont + 4,9 % pour les seuls crédits mobilisés par les TPE/PME (188 milliards d'euros).

Le bilan de 2009 a déjà été très positif : les banques ont tenu les engagements pris. Elles ont octroyé 2,7% de crédits en plus à l'économie sur l'année 2009 (1756 Milliards d'euros)³.

Le crédit progresse en France



UNE EVOLUTION PLUS FORTE QUE DANS LE RESTE DE L'EUROPE

La performance des banques françaises est l'**une des plus élevées** de l'Union européenne.

Dans certains pays voisins, les crédits régressent même régulièrement depuis 2009 (Allemagne - 0,8 %, Espagne - 1 %). Cette tendance est encore plus marquée concernant les crédits aux entreprises⁴.

En ce qui concerne les crédits aux PME, la France se situe au-dessus de la moyenne européenne, grâce à la mobilisation des réseaux bancaires.

Selon la récente enquête semestrielle de la BCE,

75 % des PME en France estiment avoir reçu l'intégralité des crédits demandés au cours du 1^{er} semestre 2010 : ce niveau est le plus élevé en Europe (moyenne de 63 %).

LES TAUX LES PLUS BAS D'EUROPE

Les taux pratiqués par les banques en France sont historiquement bas :

- **crédit immobilier** : **3,22 %** en octobre 2010⁵ (5,15 % au plus haut niveau en novembre 2008 et de l'ordre de 4 % en 2004). Des taux aussi bas sont très intéressants pour les ménages qui veulent acheter un logement.
- **crédit aux entreprises** : **3,01 %** (3,17 % en août 2009)⁶ : ces conditions permettent aux

entreprises de financer avantageusement leurs besoins de trésorerie comme leurs investissements.

Ces conditions sont parmi les plus favorables en Europe. Le taux moyen pratiqué sur les crédits nouveaux aux entreprises est de **3,38 % en Europe**. L'Allemagne ou l'Italie se situent au-dessus de la France, respectivement à 3,55 % et 3,18 %⁷.

1. Banque de France - octobre 2010

2. Minede, INSEE

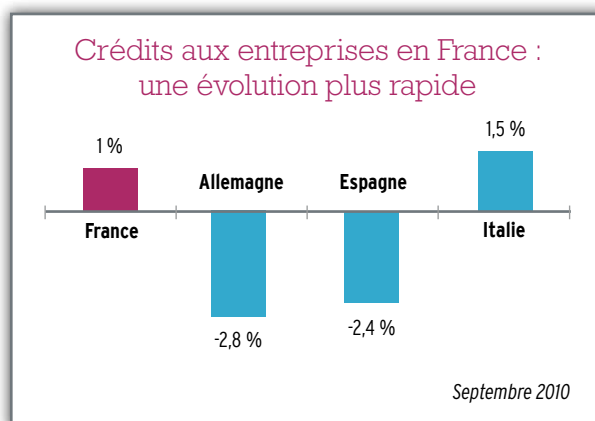
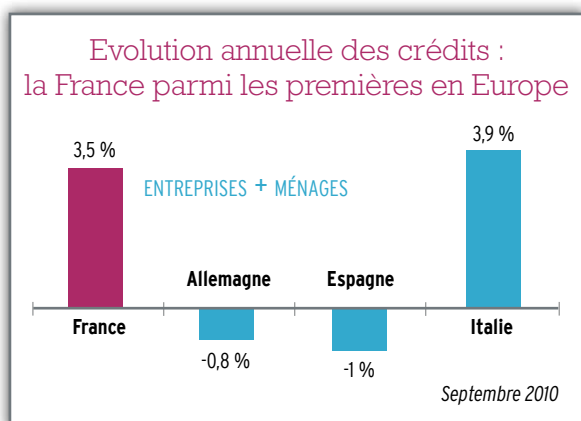
3. Banque de France - à fin décembre 2009

4. Banque de France/BCE - à fin octobre 2010

5. Observatoire Crédit logement/CSA - novembre 2010

6. Banque de France 1^{er} octobre 2010

7. Banque de France/BCE - octobre 2010



... SONT UN DES PREMIERS EMPLOYEURS PRIVÉS

La banque est l'un des secteurs d'emploi les plus dynamiques, et ce malgré la crise. Elle emploie plus de 380 000 collaborateurs et recrute environ 30 000 personnes chaque année.

Les banques françaises recrutent partout, dans toutes les régions, quel que soit le profil, le niveau d'étude ou d'expérience. Elles sont également présentes dans plus de 80 pays.

DES RECRUTEMENTS IMPORTANTES

Les banques ont recruté plus de **180 000 personnes** au cours des cinq dernières années. Avec un rythme de près de **30 000 embauches par an**, la banque compte parmi les premiers recruteurs du secteur privé en France.

Ce dynamisme des recrutements s'explique par les départs à la retraite mais aussi par le développement de nouveaux métiers.

Les trois quarts des 380 000 collaborateurs bancaires travaillent dans la **banque de détail**, au service des clients.

DES PROFILS VARIÉS

Le secteur bancaire recrute **des profils diversifiés** quel que soit le niveau d'étude.

Ainsi, en 2009, près de 15 % des embauchés avaient un niveau inférieur à bac +2 voire au bac. Les banques font une large place aux **jeunes** dans les embauches. Près des deux tiers des recrutements (64,4 %) ont concerné des jeunes de moins de 30 ans en 2009.

L'alternance constitue d'ailleurs une porte d'entrée importante vers la banque (15 à 20 % des recrutements en 2010).

La banque propose **une palette de métiers** très différents :

- des métiers commerciaux (chargé d'accueil, de clientèle particulier ou professionnel...) : 57 % des recrutements en 2009,
- des fonctions dites supports souvent exercées au siège des banques (contrôle, marketing, ressources humaines...) pour près de 21 % des embauches,
- des métiers de traitement des opérations (informatique notamment...) : plus de 22 % des recrutements.

UN EMPLOYEUR DE PREMIER PLAN

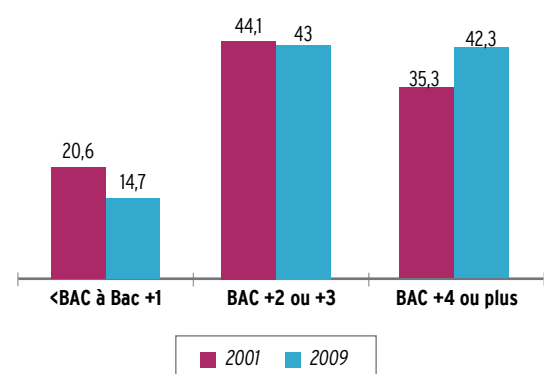
La France compte près de **176 conseillers** pour 100 000 habitants, avec un niveau de formation le plus élevé d'Europe : 60 % des conseillers clientèle ont un diplôme universitaire (contre 10 % en Espagne ou 40 % en Allemagne). Les banques accordent une place importante à la **formation des collaborateurs**.

Plus de 180 000 personnes
recrutées depuis 2005

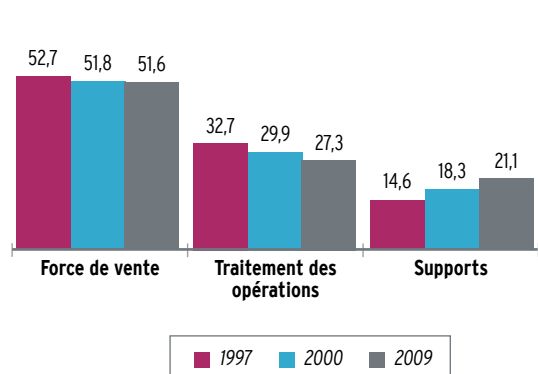
4 % de leur masse salariale sont consacrés à la formation continue. Les banques permettent ainsi à leurs collaborateurs de développer leurs compétences, de répondre aux besoins des clients et d'évoluer au sein de leurs entreprises.

Le secteur applique **l'égalité homme/femme**. Celles-ci représentent **56,2 %** des effectifs de la banque en 2009 (58,8 % des embauches en 2009). La part des femmes parmi les cadres augmente à un rythme soutenu : 42,7% des cadres en 2009.

Evolution de la structure des embauches par diplôme : 2001 - 2009 en %



Evolution des effectifs par grandes catégories de métiers, en %



... AMELIORENT EN PERMANENCE LES RELATIONS AVEC LEURS CLIENTS

Les banques françaises améliorent en permanence les services qu'elles proposent à leurs clients, notamment en matière d'information et d'accès aux services bancaires. Les prix des services bancaires sont dans la moyenne européenne et même inférieurs s'ils sont pris dans leur ensemble (crédit, épargne, banque au quotidien). Les trois quarts des Français sont globalement satisfaits de leur banque.

UNE INFORMATION CLAIRE SUR LES PRIX

Les banques informent clairement sur les prix des services bancaires, ce qui permet les comparaisons. Les **tarifs sont accessibles facilement** :

- en agence sous forme de dépliants ou d'affiches et sur les sites internet des banques,
- les clients sont informés deux mois à l'avance de tout changement de tarif,
- un récapitulatif annuel des frais est adressé à chaque client depuis 2009,
- les relevés de compte sont plus clairs grâce notamment à un code visuel signalant les frais liés au fonctionnement du compte.

Ces mesures permettent ainsi, aux clients mais aussi à toute personne qui le souhaite, de s'informer et de comparer les prix. Cela permet de faire jouer la concurrence.

- 63% des Français interrogés, 6 mois après la réception du relevé annuel de frais, savent ce que leur coûte leur banque annuellement.
- 57% des Français trouvent qu'il est facile de savoir combien coûte une opération bancaire¹.

DES PRIX MODERES

Les prix des services bancaires français se situent **dans la moyenne européenne**.

Pris dans leur ensemble (crédit, épargne, banque au quotidien), ils sont même plus faibles que dans les autres pays européens comparables. Alors même que les Français sont parmi les plus grands utilisateurs de la banque au quotidien.

Pour une moyenne européenne de 100, le prix des services en France est de 95, à comparer au Royaume-Uni (107), l'Italie (149) ou l'Allemagne (91)².

Les prix des services bancaires baissent régulièrement :

- **- 5,31 %** en 2010 par rapport à 2009³,
- de 2005 à 2010, le prix des services bancaires a progressé de 6,8 %, soit nettement moins vite que l'indice des prix à la consommation (+ 9,7%)⁴.

S'agissant du crédit, les taux d'intérêt pratiqués par les banques françaises sont parmi les plus bas d'Europe. Pour les crédits immobiliers, le taux moyen se situe à 3,22% en octobre 2010.

DE NOUVELLES MESURES POUR 2011

Les banques ont décidé d'aller plus loin, pour plus de transparence :

- les nouvelles plaquettes tarifaires comprendront un extrait standard de 10 prix de services bancaires.
- ces plaquettes seront organisées selon un sommaire type commun à la profession.

- le total mensuel des frais bancaires ainsi que le plafond de l'autorisation de découvert seront indiqués sur les relevés de compte
- le contenu des forfaits sera davantage détaillé dans les plaquettes tarifaires et lors de leur souscription.
- les banques adapteront la gamme de paiements alternatifs (GPA) pour la clientèle fragile. La GPA comprendra également une limitation des frais d'incidents à un niveau modeste, défini par chaque établissement.

UNE MOBILITE SIMPLIFIEE

Les banques ont mis en place un **service d'aide à la mobilité**, depuis novembre 2009, pour faciliter davantage le changement de banque et l'accueil des nouveaux clients.

Si le client souhaite utiliser ce service, la nouvelle banque prend en charge les **formalités de transfert** de ses opérations de prélèvements et de virements (information des créanciers et des débiteurs). Les banques informent les clients de ce dispositif d'aide à la mobilité, notamment via leur site internet.

Un **guide de la mobilité** est accessible gratuitement sur les sites de la FBF (fbf.fr et lescllesdelabanque.com).

- 8 % des Français ont ouvert un compte dans une nouvelle banque, au cours de l'année écoulée.

CHIFFRES CLÉS

- 39 000 agences
- 52 000 distributeurs automatiques de billets
- 72 millions de comptes à vue
- 50 millions de clients
- 16 milliards d'opérations de paiements par an
- 1,3 million de points d'acceptation des cartes CB à fin 2009
- 62,4 millions de cartes de types «interbancaires» en 2009 (type CB)

DES SERVICES DE QUALITE

Même si la crise a entamé l'image du secteur bancaire de façon globale, les clients restent très majoritairement satisfaits : 74% des Français ont une bonne image de leur banque¹.

La France présente un taux de bancarisation **parmi les plus élevés** d'Europe :

- près de **99%** des Français ont un compte bancaire.
- avec 50 millions de clients et 72 millions de comptes courants, la France est l'un des pays d'Europe les plus développés en matière bancaire⁵
- **1 Français sur 4** a un compte dans plusieurs banques¹.

UNE ACCESSIBILITE POUR TOUS

Les banques françaises développent des services pour **les plus fragiles**.

En France, il existe un droit au compte et un service de base bancaire, gratuit, pour les personnes les plus démunies.

Les banques proposent aussi une gamme de paiements alternatifs et une carte à autorisation systématique à prix très modique pour les personnes qui ne peuvent avoir de chéquiers.

Pour ceux qui ont des difficultés à accéder aux méthodes de financement classiques, les banques proposent également un dispositif de microcrédit personnel accompagné (MCA) : **près de 4 000 microcrédits personnels** ont été accordés au 1er semestre 2010, soit une hausse de 56 % par rapport au 1er semestre 2009⁶.

1. IFOP 2010

2. Etude Bain & Company - sept. 2010

3. Enquête de l'association de consommateurs CLCV - Mieux vivre - janvier 2010

4. INSEE - 2009

5. CECEI - rapport 2010

6. CDC

... PRENNENT DES INITIATIVES EN FAVEUR DES PUBLICS FRAGILES

Les banques sont engagées, depuis plusieurs années et encore plus dans le contexte actuel, auprès des publics les plus fragiles pour les accompagner dans les difficultés qu'ils pourraient traverser, et dans la mesure du possible à prévenir les situations difficiles. Les initiatives collectives de la profession complètent les multiples actions individuelles engagées par chaque banque sur le plan national et au travers des réseaux de proximité.

DES INITIATIVES CONCRETES POUR FACILITER L'ACCES

Les banques se sont engagées depuis plusieurs années pour renforcer l'accès des publics les plus fragiles aux services bancaires.

- le taux de bancarisation en France est parmi les plus élevés en Europe, **y compris pour les ménages en situation de pauvreté**. 99% de ces ménages ont au moins un compte.
- pour les personnes ne pouvant avoir de chéquier, les banques ont mis en place des offres - **gamme de paiements alternatifs (GPA)** - comprenant a minima une carte à autorisation systématique. 82% des personnes interdites de chèquiers en sont aujourd'hui équipées¹. 80% des bénéficiaires de minima sociaux ont une carte de paiement, ils étaient moins de 40% en 2001².

UN PROGRAMME PEDAGOGIQUE

La profession bancaire a élaboré un programme pédagogique, gratuit et non commercial, sur la banque et l'argent : www.lesclesdelabanque.com. Ce programme explique au public, de façon claire, le fonctionnement des produits et des services bancaires. 4 sites pratiques sont destinés aux particuliers, aux



professionnels, aux jeunes et aux acteurs sociaux. Des **guides** bancaires complètent ces informations : une collection de près de 40 guides pour les particuliers, plus de 12 pour les professionnels.

Par exemple, un **guide pratique du budget** est diffusé depuis quelques mois : il aide concrètement les acteurs sociaux dans leur travail quotidien pour rechercher auprès des ménages des solutions et accroître les mécanismes de prévention auprès des publics fragiles.

UNE MOBILISATION COLLECTIVE EN FAVEUR DU MICROCRÉDIT

Une initiative collective a été engagée en faveur du **microcrédit personnel accompagné** (MCA). Les banques, en relation avec des associations ou des collectivités, aident des ménages fragiles à financer des projets d'insertion ou de retour à l'emploi.

L'accès au crédit est un élément important de l'insertion sociale. **4000 microcrédits** accompagnés ont été accordés sur les 6 premiers mois de 2010, avec une progression de 56 % par rapport à 2009.

DES PARTENARIATS LOCAUX AVEC LES ACTEURS SOCIAUX

Des partenariats pratiques avec les collectivités ou les associations permettent d'impliquer tous les acteurs concernés (travailleurs sociaux, responsables et conseillers bancaires...) afin de **mieux coordonner leurs actions**. Pour être efficaces, ces partenariats sont conduits au niveau local (département ou commune), ce qui facilite la **mise en relation** réciproque des acteurs bancaires et sociaux.

Les partenariats conduits par la FBF se **développent sur l'ensemble du territoire** : avec les départements de l'Oise, la Loire-Atlantique, le Rhône, la Haute-Loire ou la Côte d'Or mais aussi des villes comme Nîmes et Marseille.

DE MULTIPLES ACTIONS MENEES PAR LES BANQUES

Acteurs de proximité mobilisés auprès de leurs clients, chaque banque conduit des **actions soli-**

dares en faveur de publics fragiles : fondations, mécénats, accords de partenariat ...

Qu'il s'agisse d'intégration vers l'emploi, de participation à des actions d'éducation ou d'alphabétisation, ou d'appui à la création d'entreprises, les banques initient ou s'associent à de nombreuses actions, au niveau national comme en région.

- les réseaux bancaires recrutent, partout sur le territoire, des profils diversifiés : jeunes à faible niveau de qualification mais aussi personnes en situation de handicap ou seniors demandeurs d'emploi. La profession a constitué des groupes de formation pour des futurs embauchés en situation de handicap (Lorraine, Nord Pas de Calais). De même des demandeurs d'emplois ont pu accéder à des métiers bancaires (chargés d'accueil, ...) par le biais de formations adaptées.

Par ailleurs les banques sont impliquées dans l'aide à l'insertion dans l'emploi, en mobilisant des collaborateurs dans des actions de tutorat ou de mise en relation, notamment pour des jeunes diplômés issus de zones sensibles,

- en faveur de l'éducation : plusieurs banques ont constitué des fondations œuvrant pour la culture ou le sport, le soutien scolaire ou l'alphabétisation. Elles travaillent aussi en partenariat avec des associations ou des collectivités locales développant des

programmes, particulièrement dans des villes de banlieue,

- partout en France les banques sont mobilisées auprès des réseaux d'accompagnement, particulièrement pour appuyer les demandeurs d'emploi ayant un projet de création.

Elles sont ainsi partenaires des plateformes d'initiative locale, du réseau France Active ou de l'ADIE, ainsi que des structures locales spécifiques.

Emploi, éducation, création d'entreprises ... les banques participent à de multiples actions

1. CCSF - octobre 2010

2. Enquête CREDOC - février 2010

La FBF sur Internet

www.fbf.fr *le site d'actualité
du secteur bancaire*

Des nouveautés dès la page d'accueil

les articles les plus lus et envoyés, les dernières publications, les taux du marché, l'actualité du secteur, le chiffre de la semaine

Être alerté sur l'actualité du secteur bancaire

des flux RSS sur chaque rubrique du site, des alertes thématiques hebdomadaires, la newsletter mensuelle et les alertes en temps réel sur les communiqués de presse

Des publications FBF mises en avant

les fiches-repères, les numéros d'Actualité bancaire, les mini-guides.

Un moteur de recherche performant

Possibilité d'affiner les résultats par rubrique et type de documents

Possibilité de naviguer par mots-clés

Une navigation facilitée

Les grandes rubriques et le chemin de fer restent visibles et cliquables à tout moment



www.lesclesdelabanque.com
Pour maîtriser la banque et l'argent

Le programme d'éducation financière de la FBF

Espace Particuliers

Toutes les informations utiles pour comprendre la banque, gérer son budget, organiser ses projets...

Espace Professionnels

Une mine de renseignements pour accompagner les entrepreneurs dans la gestion de leur entreprise et de leur argent.

Espace Acteurs sociaux

Offrir aux acteurs sociaux un accès à l'information et aux supports nécessaires pour aider les personnes les plus fragiles à mieux gérer leur budget et à maîtriser la relation avec la banque et l'argent.

Espace Jeunes adultes

Pour permettre aux jeunes de mieux comprendre le fonctionnement de la banque et de devenir ainsi, au quotidien, des consommateurs de services bancaires avertis et responsables.



L'information concernant ce programme peut être librement diffusée par tous, en direction des personnes que ce programme peut aider. L'installation d'un lien sur un site Internet conduisant à ce site ne requiert aucune autorisation préalable. Tous les documents contenus dans ce programme sont librement téléchargeables. Leur utilisation en direction de tiers nécessite cependant d'en citer l'origine.

Document conçu et réalisé par
la Direction de l'Information et des Relations Extérieures
de la Fédération Bancaire Française

Achévé d'imprimer en décembre 2010

PARLONS CLAIR



FEDERATION
BANCAIRE
FRANCAISE

18 rue La Fayette
75440 Paris cedex 09
Tél. : 01 48 00 52 52
Fax : 01 48 00 50 10
www.fbf.fr
www.lesclesdelabanque.com

