

Les echniques bancaires

Pratiques • Applications corrigées

Philippe Monnier
Sandrine Mahier-Lefrançois

52
en
FICHES

DUNOD

Les
Techniques
bancaires

[Dupont d'Éditeur, Adhérer de l'équipe Microsoft Press](#)
[ETFS, l'éditrice en ligne](#)
[ETFS, l'éditrice en ligne](#)

[http://www.dunod.com/](#)

[Recherche](#)

[OK](#)

[Collection](#)
[Index thématique](#)

[Mon compte](#)

 Éditions
 ETFS
 InterEditions
 Microsoft Press

[Accueil](#)
[Contact](#)

[Sciences et techniques](#)
[Informatique](#)
[Gestion et Management](#)
[Sciences Humaines](#)

[Nouveautés](#)
[Nouveautés](#)
[Nouveautés](#)

Interviews

 Révéler les
 Rites (verrier)
 Gilles Verrier

 Ramses 2000 :
 exiger la nouvelle
 formule !
 Thierry de Montbrial

toutes les interviews
 Club Enseignants
 Inscrivez-vous !

Événements

Découvrez le [video-book](#)
 Profession dirigeant

En librairie ce mois-ci

Développement personnel
 et coaching : découvrez le
[journal de la semaine](#)
[pour les professionnels](#)

les livres

Recherche

 Bacchus 2008
 Exercices, stratégies et
 pratiques dans la filière
 vitivinicole
 Jean-Pierre
 Couderc, Hervé
 Hamlin,
 François
 (Huet),
 Elenna
 Montagne

 Profession
 dirigeant
 De la
 conception du
 changement à
 l'action
 Gérard Roth,
 Vincent Kourkja

 PYTHON
 Petit guide à
 l'usage du
 développeur
 agile
 Iarek Ziade

 500 techniques
 de psychologie
 du sport
 pour mieux
 comprendre les
 champions, et
 les autres
 Yann Faquet,
 Patrick Legrain,
 Elisabeth
 Riquet,
 Stéphanie
 Rusinek

LES BIBLIOTHÈQUES DES MÉTIERS

 Bibliothèque de la DB
 Gestion industrielle
 Médiat de la signi
 et du vin
 Marketing et
 Communication
 Directeur
 d'établissement social
 et médico-social
 Toutes les
 bibliothèques

LES NEWSLETTERS

 Action sociale
 Psychologie
 Développement
 personnel et bien-être
 Entrepreneurs
 Expertise comptable
 Informatique et TIC
 Industrie
 Toutes les newsletters

[bibliothèque des métiers](#)
[nouveau](#)
[Microsoft Press](#)
[etfs.com](#)
[dupont-press.com](#)

France Égale

Les
Techniques
bancaires
en 52 fiches

Pratiques - Applications corrigées

Philippe Monnier
Sandrine Mahier-Lefrançois

DUNOD

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, Paris, 2008

ISBN 978-2-10-053655-9

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Table des matières

PARTIE I

L'environnement bancaire

Fiche 1	L'organisation du système bancaire	3
Fiche 2	La mercatique bancaire	9
Fiche 3	La segmentation des clientèles	14
Fiche 4	La connaissance du client bancaire	17
Fiche 5	Le cycle de vie du client	19
Fiche 6	L'analyse externe de l'agence	22
Fiche 7	L'analyse interne de l'agence	25
Fiche 8	La rentabilité de l'agence et du portefeuille	30
Fiche 9	Un zoom sur la négociation bancaire	36

PARTIE II

Le compte et les moyens de paiement

Fiche 10	Le compte bancaire et son ouverture	45
Fiche 11	L'ouverture de compte en agence de proximité : l'entretien en face à face	52
Fiche 12	Les incidents de fonctionnement	59
Fiche 13	Les agios et autres frais bancaires	63
Fiche 14	Les services associés au compte	68
Fiche 15	Le chèque	71
Fiche 16	Les cartes bancaires	78
Fiche 17	La vente de cartes bancaires : la montée en gamme	82
Fiche 18	Les autres moyens de paiement	86
Fiche 19	La clôture du compte	89

PARTIE III

La fiscalité du particulier

Fiche 20	Le système fiscal français	95
Fiche 21	Les revenus catégoriels et le calcul de l'impôt sur les revenus	98
Fiche 22	Les revenus fonciers et les plus-values immobilières	106
Fiche 23	Les revenus de capitaux mobiliers et les plus-values de cessions de valeurs mobilières	111
Fiche 24	L'impôt sur la fortune (ISF)	117
Fiche 25	Les successions et donations	121
Fiche 26	Les produits de défiscalisation	128

PARTIE IV

L'épargne bancaire et financière

Fiche 27	Éléments de mathématiques financières	135
Fiche 28	L'épargne bancaire	140
Fiche 29	Les produits d'épargne à terme	144
Fiche 30	L'épargne logement	147
Fiche 31	L'assurance-vie	154
Fiche 32	La vente de l'assurance-vie	163
Fiche 33	Le plan d'épargne retraite populaire (PERP)	170
Fiche 34	Comment augmenter la collecte d'épargne du réseau ?	176

PARTIE V

Les crédits

Fiche 35	Les crédits de trésorerie et les crédits à la consommation	187
Fiche 36	La vente de crédits à court terme	191
Fiche 37	Les crédits immobiliers et la gestion du risque	195
Fiche 38	La vente d'un crédit immobilier	201
Fiche 39	Les prêts aidés	204

Fiche 40	Le coût d'un crédit	209
Fiche 41	Les opérations sur crédit	215
Fiche 42	Les prêts relais et prêts <i>in fine</i>	223

PARTIE VI

Les marchés financiers

Fiche 43	L'organisation des marchés financiers	229
Fiche 44	La cotation et le fonctionnement des marchés	233
Fiche 45	Les ordres de bourse	237
Fiche 46	Les actions et opérations sur actions	244
Fiche 47	Les obligations	248
Fiche 48	Les OPCVM	253
Fiche 49	Le plan d'épargne en actions	261
Fiche 50	La vente d'un PEA	263

PARTIE VII

Les produits d'assurance

Fiche 51	Les produits d'assurances	271
Fiche 52	La vente de produits d'assurance	276
Index		281



L'environnement bancaire

1 L'organisation du système bancaire

I Principes

L'article L 311.1 du Code monétaire et financier précise les missions d'un établissement de crédit : « Les établissements de crédit sont des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle des opérations de banque (réception des fonds du public, opération de crédit, ainsi que la mise à disposition de la clientèle ou la gestion des moyens de paiement). » Également, un établissement peut réaliser des activités connexes au sens de l'article L 311-2 :

- « les opérations de change,
- les opérations sur or, métaux précieux et pièces,
- le placement, la souscription, l'achat, la gestion, la garde et la vente de valeurs mobilières et de tout produit financier,
- le conseil et l'assistance en matière de gestion de patrimoine,
- le conseil et l'assistance en matière de gestion financière, l'ingénierie financière et d'une manière générale tous les services destinés à faciliter la création et le développement des entreprises, sous réserve des dispositions législatives relatives à l'exercice illégal de certaines professions,
- les opérations de location simple de biens mobiliers ou immobiliers pour les établissements habilités à effectuer des opérations de crédit-bail.

Lorsqu'il constitue la fourniture de services d'investissement au sens de l'article L. 321-1, l'exercice des opérations connexes et de l'activité de conservation est subordonné à l'agrément préalable prévu à l'article L. 532. »

Source : *Code monétaire et financier*

L'activité bancaire représente aujourd'hui 3 % du PIB et plus de 400000 emplois.

II Éléments et analyse

A. Les différentes catégories d'établissements

Catégories d'établissement	Caractéristiques
Banques commerciales	Banque de détail traditionnelle, banque de marché, banques d'affaires, banques universelles. Ces banques sont des sociétés de capitaux (BNP Paribas, Société Générale, LCL) : 32 millions de comptes à vue et 57 millions de comptes à terme.
Banques coopératives ou mutualistes	Les clients de ces réseaux sont porteurs de parts sociales. C'est la différence essentielle avec les banques commerciales (Crédit Mutuel, Caisse d'Épargne, Crédit Agricole). 71 millions de comptes à vue, 147 millions de comptes à terme.

Catégories d'établissement	Caractéristiques
Sociétés financières	Elles ne peuvent pas réaliser toutes les opérations de banques. Elles interviennent sur des domaines comme le crédit-bail, l'affacturage.
Caisses de crédit municipal	Établissement public de crédit et d'aide sociale. Octroi des crédits, collecte des dépôts et offre des services bancaires. Ces caisses ont un droit exclusif pour les prêts sur gage corporels confirmé par la loi du 15 juin 1992.
Les institutions financières spécialisées	Établissement de crédit investi par l'État d'une mission de service public.

Aujourd'hui le marché français est dominé par six grands réseaux (Crédit Agricole, BNP-Paribas, Caisse d'Épargne, Crédit Mutuel, Société Générale, le groupe Banque Populaire) qui se partagent 80 % des dépôts, 69 millions de comptes courants et 145 millions de comptes à terme.

B. La réglementation bancaire

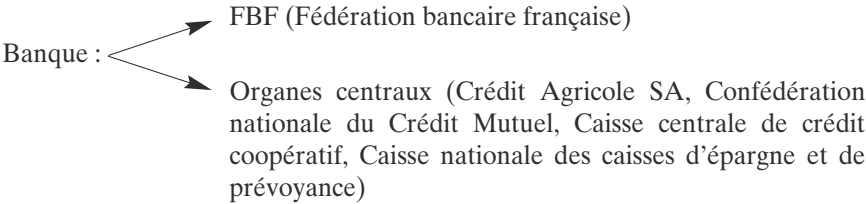
1. Les principaux textes sur l'activité bancaire

Textes	Contenu
Loi bancaire de 1984	Elle impose le principe d'universalité. La loi distingue : • les banques, • les établissements coopératifs, les caisses d'épargne et de prévoyance et les caisses de crédit municipal, • les sociétés financières et les institutions financières spécialisées.
Loi du 2 juillet 1996 : modernisation des activités financières	Cette loi concerne les services d'investissement (passage des ordres de bourse, compte titre). Les établissements de crédit ne sont alors plus seuls à proposer ces services puisqu'une nouvelle catégorie (les entreprises d'investissement) est créée.
Loi de juin 1999 sur l'épargne et la sécurité financière	Modification de statuts des caisses d'épargne qui deviennent des établissements de crédit coopératifs. Création également d'un fond de garantie des dépôts auquel doivent obligatoirement adhérer les établissements de crédit qui collectent des dépôts.
Loi MURCEF (mesure d'urgence à caractère économique et financier) en 2001	Loi qui prévoit un certain nombre de dispositions visant à améliorer la relation entre la banque et son client. Elle instaure en particulier la création d'un service de base bancaire, met en place un dispositif de médiation, généralise le recours aux conventions de compte et clarifie la communication sur les tarifs bancaires.
Loi du 02 août 2003 sur la sécurité financière	Création de l'autorité des marchés financiers par la fusion de la COB (Commission des opérations de bourse) et du CMF (Conseil des marchés financiers).

2. Les acteurs du système bancaire

Le système bancaire français est supervisé par le gouverneur de la Banque de France et le ministre de l'Économie et des Finances.

Les établissements crédits visés par la loi bancaire de 1984 doivent adhérer, soit à un organisme professionnel, soit à des organes centraux.



Les entreprises d'investissement adhèrent à l'AFEI (Association française des entreprises d'investissement), les sociétés financières à l'ASF (Association française des sociétés financières), les institutions financières spécialisées au groupement des Institutions financières spécialisées.

Enfin l'ensemble de ces organismes professionnels est affilié à l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement.

3. Contrôle et supervision du système

On distingue trois organes de réglementation et de contrôle.

Organe	Missions
Le Comité consultatif de la législation et de la réglementation financière	Assiste le ministre de l'Économie dans l'exercice du pouvoir réglementaire. Ce comité a pour mission de donner un avis sur tous les projets de texte.
La Commission bancaire	S'assure que les établissements de crédit remplissent leurs missions dans le respect des textes législatifs et réglementaires. La commission bancaire est également associée aux travaux visant à définir les dispositifs prudentiels.
Le Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (CECEI)	Instance qui délivre les agréments et veille au respect de la libre prestation de service (LPS) et la liberté d'établissement au sein de l'espace économique européen.

Enfin, il existe deux organismes consultatifs : le Conseil national du crédit et du titre et le Comité consultatif du conseil national du crédit et du titre chargés de la question des relations entre l'établissement de crédit et leurs clients.

C. Gestion des risques et contrôle prudentiel

De par sa nature, l'activité bancaire est une activité où le risque est permanent. Les banques doivent en effet faire face aux risques de crédit (risque d'immobilisation, de non-remboursement et de taux), aux risques opérationnels et aux risques de marché. La réforme Bâle II (nouveau ratio Mc Donough) vise à renforcer le contrôle prudentiel présent jusqu'alors à travers le ratio Cooke.

Axes de la réforme	Contenu
Exigence minimale de fonds propres	Ratio Mc Donough= $\text{Fonds propres} / (\text{risques de crédit} + \text{risques opérationnels} + \text{risques de marché}) \geq 8\%$. La nouveauté est d'intégrer les risques opérationnels et d'aborder autrement la mesure du risque crédit. Risque crédit : le risque est pondéré (de 0 % à 150 %) en fonction de la nature de la contrepartie. Risque de marché : après avoir mesuré les engagements de la banque, on leur applique une pondération entre 0 et 8 % selon la nature du risque de marché (risque de taux, risque sur action et dérivés d'action, risque de change). Risque opérationnel : il s'agit du risque de perte liée à des dysfonctionnements des processus ou des événements extérieurs. Les revenus tirés des différents domaines d'activité d'une banque feront l'objet d'une pondération qui matérialise le niveau du risque opérationnel propre à cette activité (par exemple l'activité de règlement et de paiement est pondérée pour 18 %).
Processus de surveillance prudentielle	Les autorités de régulation peuvent décider de fixer des ratios prudentiels plus contraignants à certains acteurs Contrôle des procédures Analyse et mesure du risque des établissements par les autorités de régulation
Discipline de marché	Renforcer la communication et la transparence : les banques doivent rendre public un certain nombre d'informations sur la gestion des risques et la structure de leur capital.

Remarque : un document consultable sur le site de la banque de France (www.banque-france.fr) décrit la méthode de calcul du ratio de solvabilité en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2006.

III Complément : les fichiers de la Banque de France

En qualité de Banque Centrale, c'est à la Banque de France qu'il revient de centraliser sous forme de fichiers les incidents et les événements qu'enregistrent les différents acteurs du système bancaire. Ces fichiers sont consultables par les banques et vont être un outil supplémentaire d'appréciation du niveau de risque que représente tel client ou telle opération. Cependant, l'absence de fichiers positifs (fichiers recensant à la fois les incidents mais également permettant de garder une trace des encours de crédit par exemple) en France laisse la place à des zones d'incertitudes.

■ Les différents fichiers

Fichiers	Contenu et fonctionnement	Quelques chiffres
Fichier central des chèques (FCC)	Ce fichier enregistre : - les incidents de paiement (l'émission de chèques sans provision) ; - l'interdiction judiciaire d'émettre des chèques : L'inscription est conservée tant qu'un incident n'a pas été régularisé (avec un maximum de 5 ans) ; - les retraits de carte pour usage abusif. Dans ce cas l'inscription est faite par la banque pour 2 ans et seule cette dernière peut demander l'annulation de l'inscription. Cette mesure n'empêche pas d'émettre des chèques.	Au 31 décembre 2006 la Banque de France avait comptabilisé : 4 883 249 déclarations 3 207 274 annulations (à la demande des banques) 2 632 545 effacements à l'issue du délai légal de d'enregistrement
Fichier national des chèques irréguliers (FNCI)	Sont inscrites les coordonnées bancaires : - des comptes clos, - des comptes pour lesquels une déclaration de perte ou de vol de chéquier a été enregistrée, - des comptes dont le titulaire est frappé d'interdiction. La banque de France a externalisé la gestion des consultations de ce fichier par les commerçants à une société. Depuis le 1^{er} janvier 2007 ce service de consultation s'appelle Verifiance-FNCI-Banque de France: le résultat d'une consultation du système est transmis sous la forme d'une couleur, par exemple, un chèque émis à partir d'un compte clôturé, un faux chèque, un chèque volé seront signalés par la couleur rouge. À l'inverse la couleur verte s'affichera si rien ne figure au FNCI, orange pour les chèques en opposition et blanc lorsque la lecture du chèque est impossible.	Au 31 décembre 2006 on comptait : 5 278 628 inscriptions de comptes en interdiction 13 844 964 inscriptions pour compte clos 9 444 038 inscriptions pour opposition Cette même année le fichier a fait l'objet de plus de 175 millions d'interrogations.

Fichiers	Contenu et fonctionnement	Quelques chiffres
Fichier national des incidents de remboursement des crédits au particulier (FICP)	Ce fichier a été mis en place en 1989 afin de lutter plus efficacement contre le surendettement. 2 cas se présentent : Cas 1 : les retards de remboursement à l'occasion de l'octroi d'un crédit, un incident est caractérisé lorsque trois échéances consécutives restent impayées (cas de crédit amortissable mensuellement) ou lorsque le retard dépasse 60 jours pour d'autres formes de crédits. Sera considérée comme incident caractérisé la persistance d'une dette d'au moins 500,60 € jours après mise en demeure (découvert bancaire) ou enfin lorsque la banque engage une procédure judiciaire ou prononce la déchéance du terme. Cas 2 : la saisine de la commission de surendettement La levée de l'inscription sera effective si les incidents ont été régularisés (dettes remboursées). L'inscription demeure en cas d'effacement de la dette par le juge.	Fin 2006 : 2 301 333 personnes inscrites, 2 935 347 incidents 96 % des inscriptions proviennent d'incidents en lien avec des crédits à la consommation (dont 18 % des découverts). 3,6 % des inscriptions concernent des incidents sur crédit immobilier.

2 La mercatique bancaire

I Principes clés

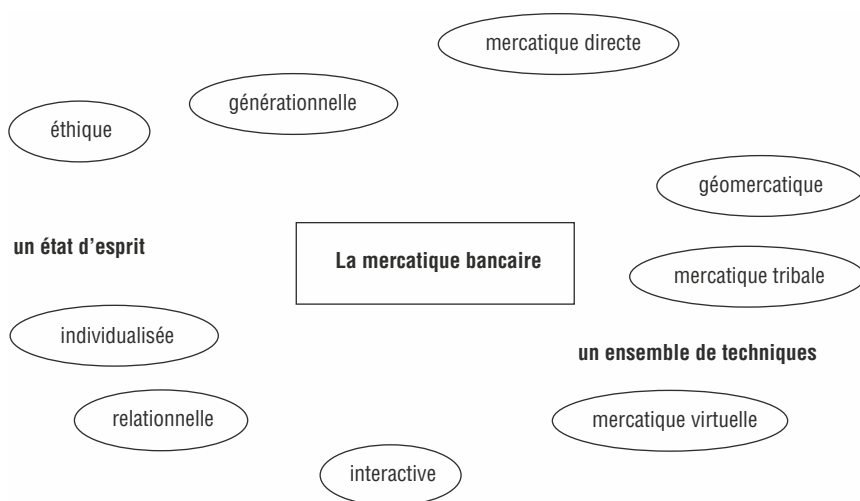
Les établissements de crédit ne se gèrent pas de la même manière que les autres commerces (intermédiaires financiers, secteur réglementé...). Presque toutes les banques proposent aujourd'hui les mêmes produits et services... d'où la difficulté pour les acteurs du marketing de trouver pour leur établissement des avantages concurrentiels...

Selon Michel Badoc (HEC), « la mercatique bancaire est tout ce qui permet d'attirer, de conserver et de plaire aux clients des banques. Elle vise les clients bancarisés et les nouveaux clients, principalement des jeunes. Elle touche tous les segments : du particulier à l'entreprise en passant par le professionnel. »

Après l'image du « banquier technicien » des années 1960 dans un réseau de distribution peu étendu où l'innovation produit était limitée, la banque a commencé à connaître de profondes mutations. Dans les années 1970, la bancarisation s'est élargie (multiplication des comptes) accompagnant un développement des réseaux. Les produits se sont démocratisés ; l'offre bancaire s'est diversifiée. La mercatique bancaire des particuliers existe depuis les années 1970-1980. Les nouvelles technologies (carte bancaire...) et la déréglementation bancaire ont accompagné le lancement d'un équipement bancaire standard, une segmentation de la clientèle et la tarification des prestations des établissements.

La mercatique bancaire va donc du traitement de masse à une mercatique spécialisée, de produits packagés à des prestations individualisées. C'est un marketing de services.

On a l'habitude de dire que la mercatique est un ensemble de techniques... mais aussi un état d'esprit !



II Éléments et analyse

A. Les défis de la mercatique bancaire

1. Une meilleure connaissance des clients

Objectifs :

- répondre à leurs besoins et projets,
- mieux les séduire,
- mieux les fidéliser,
- augmenter la rentabilité de l'établissement.

2. La conquête de nouveaux clients

Objectifs :

- assurer le renouvellement du fonds de commerce,
- augmenter les parts de marché du réseau,
- accroître la rentabilité du réseau (en élevant le PNB et en baissant les charges d'exploitation).

B. La clé de voûte de la mercatique bancaire : l'activité de conseil

Accueil, rapidité, sécurité et conseil caractérisent les concepts des agences bancaires actuelles. L'automatisation des opérations courantes offre un gain de temps aux clients et permet de recentrer les collaborateurs sur le cœur de leur métier : le conseil.

La gestion de la relation client (GRC) favorise le suivi des événements de la vie du client et aussi de ses attentes, formalise la relation individualisée avec le client.

L'agence de proximité s'articule autour de plusieurs espaces :

- espace accueil pour réaliser les opérations courantes 7 jours sur 7 et 24 H/24 H ;
- espace technologique pour effectuer des opérations (internet...) ;
- espace conseil pour assurer une relation personnalisée avec le client.

C. Le développement de la relation multicanal

Les nouvelles technologies (ADSL, WIFI, wap/i mode...) sont à l'origine de la mutation des établissements bancaires. Plus de 30 millions d'internautes sont comptabilisés en France.

La multiplication des canaux (agence de proximité, agence en ligne *via* le téléphone et internet, SMS, GAB) a développé une relation multicanal entre la banque et son client. Cette nouvelle relation permet au client d'avoir plus : de liberté dans le mode de consommation des produits et services bancaires, de confort (contact à partir de son domicile sans déplacement vers l'agence), de rapidité dans le traitement des opérations courantes (virement...).

Les offres spécifiques se développent (e-coffre, demande de crédit en lignes ; signature électronique, simulateur en ligne...).

La banque voit dans le multicanal un moyen de gagner encore plus de parts de marché grâce à des actions de conquête et de fidélisation renforcées. En effet, une partie de la clientèle du réseau n'est pas ou peu contactée d'où une satisfaction moindre envers la banque, une rentabilité moindre. La personnalisation de la relation client s'en trouve optimisée. En effet, les conseillers en agence sont plus disponibles. Ils préparent davantage leurs entretiens ; les contacts sont donc plus efficaces. La banque provoque plus qu'elle ne subit les rendez-vous avec ses clients. Le pilotage précis des actions commerciales amène des gains de productivité.

D. La mise en œuvre d'une politique mercatique

1. L'étude du marché et du comportement du client bancaire (attentes, projets, besoins...).
2. La segmentation de la clientèle (cf. fiche « La segmentation des clientèles »).
3. La mise en place de la politique mercatique à travers la construction du plan de marchéage.
4. La commercialisation de nouveaux produits, la modification de produits actuels.

E. Un zoom sur le plan de marchéage (marketing mix en anglais)

La mercatique opérationnelle (traduction des orientations stratégiques de l'entreprise) s'appuie sur le plan de marchéage. Ce concept est bien souvent appelé les 4 P : **p**roduct – **p**rice – **p**lace – **p**romotion traduits en français par :

1. L'action sur le produit : concevoir des produits pour satisfaire les besoins du marché

Constat sur les produits bancaires : produits immatériels (absence d'usure, absence de stockage, absence de protection par des brevets), produits réglementés (produits subis par les banques ; seuls les non réglementés peuvent se distinguer de la concurrence), innovation financière limitée (souvent conditionnée à un changement de réglementation), déclin lent.

2. L'action sur le prix : le prix est un facteur d'achat

Les banques se livrent une concurrence sur le plan des taux d'intérêt, de la tarification des services bancaires et plus récemment sur la rémunération des dépôts à vue. La stratégie de prix pratiquée par la banque n'est pas l'élément du plan de marchéage sur lequel la banque communique le plus.

3. L'action sur la distribution : pour optimiser les ventes

Les canaux de distribution des produits doivent s'adapter aux habitudes des clients. Le client grâce à la banque multicanal choisit désormais le canal avec lequel il veut traiter (agence de proximité, plateforme téléphonique, agence en ligne, internet...). Certains réseaux ont opté pour un mode exclusif de distribution :

la vente en ligne. Développer ou non le réseau actuel des agences relève de la politique de la distribution bancaire.

4. L'action sur la communication

Elle regroupe la communication interne (circulation de l'information – culture d'entreprise) et la communication externe (améliorer l'image de l'entreprise, la notoriété, l'information sur les produits.). Les moyens de communication : publicité, sponsoring, mécénat, marketing direct...

F. Les limites de la mercatique bancaire

Le siège met en place des stratégies qui sont à déployer en agence. Or, chaque agence subit un environnement externe différent. D'où la difficulté pour le réseau d'appliquer à 100 % la mercatique décidée par le siège. Une marge de manœuvre est nécessaire à chaque agence.



Application

Énoncé

L'activité bancaire est en interaction avec son environnement.

Listez les menaces de l'environnement bancaire.

Trouvez les solutions apportées par la mercatique bancaire pour déjouer ces menaces.

Solution

1. Les menaces

- Saturation et croissance lente du marché bancaire.
- Concurrence vive.
- Multiplication des canaux de contact.
- Relation de plus en plus virtuelle entre le banquier et son client.
- Multibancarisation des clients.
- Autonomie accrue des clients dans leurs opérations bancaires.
- Clientèle très informée et avisée.
- Clientèle exigeante, infidèle et zappeuse.
- Difficulté de faire venir la clientèle en agence.
- Déplacement des lieux de vie de la clientèle.

2. Les solutions

- Les banques surfent sur les tendances de la société (prêt sur 30 ans pour les jeunes pour qu'ils accèdent à la propriété...) et adaptent leur offre à la demande.
- La segmentation de la clientèle parfait la connaissance du client et permet la mise en place d'une stratégie adaptée à chaque segment.

- La gestion de la relation client (GRC) favorise le suivi des événements de la vie du client et ainsi de ses attentes, formalise la relation individualisée avec le client.
- Le métier de banquier se recentre sur le conseil.
- Les canaux de contact (téléphone, internet...) dont le but initial était de fidéliser la clientèle de l'agence et la clientèle distancée sont tous devenus de véritables acteurs de la vente de produits bancaires : ouverture de guichets en ligne...
- Les banques recherchent la proximité géographique avec les clients d'où des déménagements d'agences pour suivre les mouvements de population.

3 La segmentation des clientèles

I Principes clés

Une banque a en portefeuille des clients très différents les uns des autres : le particulier, la collectivité territoriale locale, l'association, l'exploitant agricole, la PME, l'entreprise multinationale... d'où la nécessité de segmenter la clientèle. La première segmentation bancaire sépare les particuliers et les professionnels-entreprises. Cependant, certains réseaux considèrent que les artisans, commerçants, agriculteurs, professions libérales constituent une clientèle intermédiaire. Et la gestion de ces clients intermédiaires diffère alors : ils sont soit rattachés à un portefeuille de particuliers avec la casquette de professionnel, soit mis dans un portefeuille de professionnels voire dans un portefeuille spécifique... ou confiés à une agence bancaire dédiée à la profession (agence « professions médicales »). La segmentation est une technique qui permet de diviser une population hétérogène en groupes aussi homogènes que possibles (= segment) afin d'appliquer des stratégies spécifiques à chaque segment. Deux profils de client ne peuvent pas être identiques à 100 % mais peuvent former un groupe homogène. Chaque groupe doit donc se démarquer clairement des autres groupes.

Segmenter permet d'identifier des familles homogènes dont l'approche et le traitement répondent aux attentes et possibilités réelles des clients ainsi qu'aux impératifs de rentabilité de la banque.

Les buts de la segmentation sont :

- réussir la gestion de la relation clientèle (GRC) de l'établissement bancaire ;
- mettre au point une offre de produits et services adaptée à chaque segment de clients ;
- optimiser le dispositif commercial ;
- définir une politique commerciale appropriée ;
- détecter les opportunités et menaces plus rapidement sur un segment.

II Méthode

Un bon critère de segmentation doit être discriminant pour réussir une homogénéité optimale. Il doit être pertinent par rapport au marché et besoin observés. Plusieurs familles de critères de segmentation des particuliers sont possibles :

- segmentation sociodémographique (âge, tranches de revenus, activité professionnelle, PCS, situation familiale, zone d'habitat, niveau d'éducation, sexe...). Des corrélations existent entre l'âge, la tranche de revenus, la PCS et donc le comportement bancaire. Les segmentations les plus utilisées en mercatique bancaire sont basées sur les tranches de revenus ou le type d'activité professionnelle ;

- segmentation comportementale (étude du profil d'utilisation des produits bancaires, des besoins). Les banques nomment différemment ces segments (« les distanciés », « les patrimoniaux », « les viviers »...);
- segmentation événementielle (voir fiche cycle de vie). Le repérage des événements de la vie du client (mariage, retraite...) permet à la banque de proposer un produit bancaire lié à cet événement;
- segmentation socioculturelle : influence des facteurs sociaux, culturels... sur le comportement de consommation de l'individu. Des styles de vie sont ainsi décrits et regroupés en familles (« client fourmi »...);
- segmentation par le risque : chaque client représente un risque différent pour la banque. Les types de risque peuvent donner lieu à des segments clients (« client en permanence débiteur »...).



Application

Énoncé

Retracez les segments possibles de la clientèle d'une agence bancaire en milieu rural.

Les critères de segmentation peuvent être :

- l'activité du compte (mouvements de flux),
- l'âge,
- le montant du chiffre d'affaires (CA) annuel du client (= montant annuel des flux entrants confiés à l'agence),
- le montant du stock épargne (= montant de l'épargne du client dans l'agence).

Solution

Exemple de segmentation de la clientèle d'une agence bancaire en milieu rural :

Les particuliers

- Client inactif (pas de CA, pas de stock, pas d'engagement crédit).
- Nouveau client (segment transitoire de courte durée : client à revoir rapidement pour équiper).
- Jeune client (moins de 18 ans).
- Jeune client majeur (moins de 25 ans) sans revenu.
- Jeune client majeur (moins de 25 ans) avec revenu.
- Client à faible équipement (CA < 5 000 €, stock < 5 000 €).
- Client moyenne gamme (CA entre 5 001 € et 25 000 €, stock entre 5 001 € et 25 000 €).
- Client gamme intermédiaire (CA entre 25 001 € et 90 000 €, stock entre 25 001 € et 90 000 €).
- Clientèle haut de gamme avec potentiel de développement.
(CA > 90 000 €, stock entre 90 001 et 500 000 €).

- Clientèle haut de gamme (dotée d'un fort patrimoine) : CA > 200 000 € ou stock > 500 000 €).

Les professionnels

- Professionnel inactif (pas de CA, pas de stock, pas d'engagement crédit).
- Commerçant traditionnel (CA entre 12 000 et 50 000 €).
- Commerçant dynamique (CA entre 50 001 et 250 000 €).
- Commerçant entrepreneur (CA > 250 000 €).
- Artisan traditionnel (CA entre 12 000 et 50 000 €).
- Artisan dynamique (CA entre 50 001 et 250 000 €).
- Artisan entrepreneur (CA > 250 000 €).
- Profession libérale traditionnelle (CA entre 12 000 et 50 000 €).
- Profession libérale dynamique (CA entre 50 001 et 250 000 €).
- Profession libérale entrepreneuse (CA > 250 000 €).

Les exploitants agricoles

- Exploitant inactif (pas de CA, pas de stock, pas d'engagement crédit).
- Exploitant débutant (moins de 30 ans).
- Exploitant traditionnel (CA entre 12 000 et 50 000 €).
- Exploitant dynamique (CA entre 50 001 et 125 000 €).
- Exploitant entrepreneur (CA entre 125 001 et 250 000 €).
- Exploitant bâtisseur (CA > 250 000 €).

Les collectivités territoriales

- Collectivités inactives (pas de CA, pas de stock, pas d'engagement crédit).
- Collectivités actives.

Les associations

- Association inactive (pas de CA, pas de stock, pas d'engagement crédit).
- Petite association (CA < 50 000 €).
- Grande association (CA > 50 001 €).

Les entreprises

- Petite entreprise (CA entre 1 200 000 et 2 500 000 €).
 - Moyenne entreprise (CA entre 2 500 001 et 25 000 000 €).
 - Grande entreprise (CA > 25 000 001 €).
-

4

La connaissance du client bancaire

I Principes clés

Un client peut être une personne physique (particulier, professionnel) ou une personne morale (entreprise, association, collectivité locale...). Cf. fiche « La segmentation des clientèles ».

Un client devient bancarisé à partir du moment où il a signé un contrat avec une banque (ouverture de compte, souscription d'un produit...).

II Éléments et analyse

A. Les comportements du client particulier

Le comportement des individus face à l'argent est souvent irrationnel. Le client n'explicite pas toujours clairement à son banquier son désir d'épargne ou d'emprunt.

Il surfe également sur des vagues successives de besoins : recherche de la performance puis recherche de la sécurité...

Le particulier est **opportuniste**. La **multibancarisation** laisse penser au client bancaire qu'il est libre de son choix d'établissement en fonction des opportunités commerciales. Les particuliers aiment mettre en concurrence les banques mais sont ravis que la leur l'emporte ! D'où l'existence d'un sentiment d'appartenance à une banque... *Il est à prévoir la disparition de ces comptes inactifs voire inutiles détenus à la concurrence lorsque les comptes bancaires seront facturés.*

Le **nomadisme** est un phénomène de société. Le client veut pouvoir gérer la relation avec son banquier à distance. Le développement des nouvelles technologies a bouleversé le comportement des clients bancaires qui utilisent de plus en plus les canaux directs (téléphone, internet) pour la gestion de leurs comptes, leurs opérations bancaires ou pour la communication avec leur conseiller (augmentation du nombre d'e-mails reçus en agence). La **relation bancaire** est devenue **multicanal**.

B. Les deux grandes tendances de comportement du client bancaire

■ Le client consommateur

Gros besoins de consommation d'où des besoins de trésorerie, d'épargne, de constitution de patrimoine qui se multibancarise pour saisir le maximum d'opportunités commerciales. Son degré de fidélité à la banque principale est faible.

■ **Le client analyste**

Gros besoins d'information sur les produits, le marché, le réseau bancaire pour se décider à consommer des produits bancaires. Son degré de fidélité à son établissement bancaire est plus fort.



Application

Énoncé

Les besoins du client sont influencés par son âge, sa situation familiale, son mode de vie, son environnement technologique... (voir fiche « le cycle de vie du client »).

Les attentes du client varient selon des facteurs quantitatifs (âge, revenus...) et qualitatifs (psychologie, sociologie de l'individu...).

Citez les besoins liés à la bancarisation du particulier et les attentes de ce dernier envers sa banque.

Solution

Les besoins de bancarisation du particulier

- Commodité et sécurité du compte en banque.
- Argent au quotidien (moyens de paiement...).
- Épargne.
- Services.
- Financement des projets.
- Constitution de patrimoine.
- Valorisation de patrimoine.
- Prévoyance.
- Assurance de son patrimoine.
- Préparation de la retraite à travers la recherche de revenus complémentaires.
- Préparation de la succession.

Les attentes du particulier envers sa banque

- Des conseils.
- Une transparence des conditions tarifaires.
- Des services de banque à distance.
- Une grande disponibilité.
- Des crédits faciles.
- Un bon suivi.
- Des espaces en libre-service.
- Des frais réduits.
- Une valorisation de son épargne.
- Des produits d'épargne évolutifs.

5 Le cycle de vie du client

I Principes clés

Une des missions du conseiller est de développer son portefeuille clients. Pour cela, la relation avec sa clientèle doit s'inscrire dans la durée.

Le premier entretien mené avec un client a pour but de faire connaissance, de le découvrir et d'instaurer une relation de confiance.

Plus tard, le conseiller se doit de rester à l'écoute des événements survenant dans la vie de son client (mariage, naissance, licenciement, promotion...) pour :

- être en phase avec les besoins et projets de ce dernier ;
- anticiper les incidences de ces événements sur la composition du patrimoine du client ;
- gérer l'éventuel risque client de cette nouvelle situation.

II Éléments et analyse

A. La notion de cycle de vie en mercatique

Cette métaphore est utilisée en mercatique pour illustrer le parcours suivi par un produit. Comme l'être humain, un produit est amené après avoir été créé à disparaître. Son existence sera découpée en quatre phases : lancement, croissance, maturité et déclin. À chaque étape correspondent des caractéristiques, des problèmes spécifiques d'où la nécessité pour l'entreprise de mettre en place des stratégies.

B. La notion de cycle de vie en mercatique bancaire

L'expression « cycle de vie » est également utilisée dans le milieu bancaire pour situer le client dans un cycle de vie familial classique. Il est alors un **indicateur de prise de rendez-vous** par le conseiller avec le client. Le cycle de vie du client bancarisé s'appuie sur sa tranche d'âge, ses besoins liés à son âge. Il permet de proposer au client un service ou produit bancaire, financier ou d'assurance en minimisant le risque de refus du client.

Les tranches d'âge ne sont pas fixes ; la vie du client peut être segmentée selon des tranches d'âge qui diffèrent d'un réseau à l'autre.



Application

É n o n c é

Dans un tableau, faites apparaître pour chaque tranche d'âge du client (0-11 ans / 12-15 ans / 16-17 ans / 18-25 ans / 26-40 ans / 41-55 ans / 56-65 ans / + 65 ans) les besoins et projets du client ainsi que les produits proposés par la banque pour satisfaire le client.

Solution

Tranche d'âge du client	Besoins et projets du client
0-11 ans	Le jeune a peu de besoin à cet âge. Néanmoins, son entourage familial exprime des besoins : • constitution d'une épargne disponible, • constitution d'une épargne bloquée pour les études...
12-15 ans	L'adolescent exprime un besoin d'autonomie et de constitution d'épargne. Il découvre la relation bancaire. L'entourage familial anticipe un besoin de financement futur (études, permis...).
16-17 ans	Le jeune gère son compte de dépôt à vue. Il recherche une autonomie bancaire. Il consomme ; il épargne.
18-25 ans	Le jeune veut être considéré comme un client à part entière. Il est autonome. Il a des besoins de consommation (études, première installation, auto, préparation d'un achat immobilier futur...). Il a besoin d'être aidé dans ses projets et conseillé.
26-40 ans	Le client a toujours besoin d'être accompagné dans ses projets. Il éprouve plusieurs besoins : • constituer une famille et la protéger, • consommer, • devenir propriétaire de sa résidence principale, • assurer l'avenir de ses enfants, • se constituer un capital (épargne disponible, retraite...).
41-55 ans	Le client a besoin de : • se constituer un patrimoine, • consommer, • préparer ou continuer à préparer sa retraite, • financer les études des enfants, • se sentir protégé, • défiscaliser selon ses revenus et son imposition.
56-65 ans	Le client éprouve le besoin de : • profiter de sa retraite, • compléter ses revenus, • préparer la transmission de son patrimoine, • aider ses proches dans leurs projets.
+ 65 ans	Le client souhaite : • profiter et assurer « ses vieux jours », • aider ses proches, • transmettre son patrimoine.

Tranche d'âge du client	Produits réponse
0-11 ans	Livret bancaire, CEL, PEL, assurance-vie...
12-15 ans	Livret bancaire, livret jeune (12 à 25 ans), CEL, PEL, assurance-vie, première carte bancaire.
16-17 ans	Compte bancaire avec carte de retrait, livret jeune, livret bancaire (si plafond du livret jeune atteint), CEL, PEL.
18-25 ans	Moyens de paiement, autorisation de découvert, package, service de banque à distance (SMS, internet...), livret jeune, livret bancaire, épargne logement (CEL, PEL), LDD, protection juridique, produits de prévoyance, crédit consommation (1 ^{re} installation, permis...), prêt auto, prêt étudiant, assurance IARD (auto, habitation).
26-40 ans	Prêt immobilier, prêt consommation, prêt personnel, crédit permanent, LEP (si client éligible), livret bancaire, CEL, PEL, assurance-vie, actions, obligations, sicav, assurance IARD, GAV, protection juridique, produits de prévoyance...
41-55 ans	Supports d'épargne à long terme, assurance-vie, produits de défiscalisation, prévoyance, prêt consommation, immobilier, personnel...
56-65 ans	Produits d'épargne distribuant des revenus (produits boursiers, assurance-vie...), produits dépendance, prévoyance, crédit consommation.
+ 65 ans	Produits d'épargne distribuant des revenus, produits de succession (assurance-vie), produits prévoyance...

6 L'analyse externe de l'agence

I Principes clés

L'agence bancaire est au cœur de la stratégie bancaire d'où la nécessité pour un conseiller d'étudier son agence.

L'agence est en interaction avec son environnement. Afin de mieux cerner le potentiel réel de l'environnement de l'agence, une analyse externe s'impose...

Le marché est une composante essentielle de l'analyse. C'est la rencontre entre les offres et demandes de biens et services. Trois composantes : l'offre + la demande + l'environnement.



II Méthode

A. Les objectifs de l'analyse externe

- Définir les limites de la zone de chalandise.
- Faire ressortir les caractéristiques déterminantes de cette zone.
- Analyser l'évolution de la population et de ses principales composantes.
- Dresser le tableau de l'activité économique du secteur.
- Identifier les spécificités locales sociales et culturelles.
- Anticiper les orientations futures.
- Déterminer les grandes masses du marché potentiel afin de reconnaître les parts de marché.
- Situer les concurrents, leur implantation et leur positionnement.

Le bilan de l'analyse externe de l'agence (ou du fonds de commerce) permet de :

- détecter les opportunités (ce qui évolue dans son environnement en faveur de l'agence) et les menaces (ce qui évolue dans son environnement en défaveur de l'agence) ;
- déterminer les cibles de la population à conquérir ;
- sélectionner les offres produites adaptées à la population.

B. L'étude de marché

Pour prendre des décisions, la banque a besoin de réunir des informations. L'étude de marché est une technique de collecte d'informations dont le but est de répondre à diverses interrogations portant sur les composantes du marché.

Toutes ces informations sont à collecter de manière évolutive et non ponctuellement (hormis dans le cadre d'une implantation d'une agence).

L'étude de marché est réalisée soit par un organisme extérieur spécialisé, soit par l'entreprise bancaire. Les informations sont alors recherchées auprès des

services du siège (marketing stratégique, opérationnel...), de l'INSEE, de la Banque de France, mairie, communauté de communes, conseil général, conseil régional, direction départementale de l'équipement, office de tourisme, chambre d'agriculture, CCI, presse locale...

Les études de l'analyse externe sont quantitatives (objectif : obtenir des informations chiffrées permettant de répondre aux questions « combien ? qui ? quand ? ») ou qualitatives (objectif : étudier les comportements des clients et identifier les facteurs explicatifs de ces derniers permettant de répondre aux questions « comment ? pourquoi ? »).

III Compléments : zoom sur la zone de chalandise

A. Définition

La zone de chalandise est une zone d'attraction commerciale dans laquelle sont implantés les clients potentiels de l'agence. Dans le secteur bancaire, la proximité est le critère d'identification le plus utilisé de la zone d'attraction naturelle d'une agence.

B. Composition

La zone de chalandise est constituée d'une zone primaire (proximité immédiate avec un taux de fréquentation élevé de l'agence) et d'une zone secondaire (proximité élargie avec une baisse du taux de fréquentation de l'agence en fonction de l'éloignement).

La zone de chalandise est déterminée par :

- un contour (délimité sur une carte géographique : quartier, communes...);
- des sous-zones délimitées par des courbes isochrones (en fonction du temps nécessaire pour se rendre à l'agence) ou isométriques (en fonction de la distance par rapport à l'agence);
- une taille (nombre de clients potentiels de plus de 15 ans par exemple...). Celle-ci dépend de la taille de l'agence, du type de marché (rural ou urbain), du degré de concurrence, des infrastructures favorables à l'activité commerciale (parking, transports en commun, pôles d'attraction...);
- un profil (voir indicateurs socio-économiques cités dans le tableau ci-dessous).

C. Mise en application

La zone primaire constitue le **marché captif** de l'agence. C'est le territoire géographique sur lequel l'agence exerce un pouvoir d'attraction auprès des particuliers en raison de sa proximité.

Le siège de la banque décrit grâce à la géomercatique les différentes zones de chalandise du réseau en s'appuyant sur le potentiel des zones géographiques du territoire étudié.

En découle alors un maillage d'agences. Quand un réseau bancaire décide d'implanter une agence, le lieu géographique est choisi avec précision puisqu'en dépend le succès commercial. Le marché potentiel de l'agence est chiffré ainsi que le niveau de son activité bancaire attendue.



Applications

Énoncé

Quand un réseau bancaire décide d'implanter une agence de proximité, quels sont les éléments d'information qu'elle va rechercher pour réaliser une analyse externe du fond de commerce ?

Solution

Que cherche à connaître l'agence ?	
L'offre	Les concurrents directs et indirects (assureurs, sociétés de crédit...), leur politique commerciale, leur positionnement, leur part de marché, leur ancienneté dans la zone de chalandise, leurs atouts, les prescripteurs (agences immobilières, notaires...).
La demande Clients actuels et potentiels	Les revenus (aisés, modestes...) de la population résidente dans la zone de chalandise la répartition de la population par tranche d'âge (– 15 ans - 15/24 ans - 25/34 ans - 35/54 ans - 55/64 ans - + 65 ans), l'évolution de la population (stable, en augmentation ou en déclin ?), la répartition de la population en PCS (agriculteurs, ouvriers, professions intermédiaires et employés, cadres supérieurs et professions indépendantes) la tendance de fréquentation des agences bancaires (faible ou forte), leurs attentes envers la banque, leur image sur l'établissement bancaire commanditaire de l'étude ?
Son environnement	• économique : étude des indicateurs de richesse (nombre de foyers fiscaux, nombre de foyers assujettis à l'ISF...), de l'emploi (forte concentration de quelle PCS ?...), des taux (taux d'intérêt de crédit immobilier favorable à l'achat ?...), des commerces et industries implantés (création d'entreprises, tissu économique dynamique ?...), de l'immobilier (prix moyen des loyers, prix de vente du m²...). • juridique : réglementation en vigueur (nouvelle mesure favorable à l'épargne ...) • démographique : étude de la population (apparition d'une clientèle jeune...) • concurrentiel : étude des concurrents directs et indirects (maillage des réseaux concurrents...) voir l'offre • culturel : connaissance des communautés étrangères implantées dans la zone ? événements locaux culturels ?... • social : repérage des infrastructures communales (école, maison de retraite...), existence ou projet de logements sociaux ?, tissu associatif développé ? • géographique : zone rurale profonde, rurale sous influence urbaine, urbaine ou semi-urbaine ? repérage du sens de circulation dans le quartier de l'agence, des voies de communication, des barrières naturelles, des pôles d'attraction... • politique : étude des familles politiques représentées, de l'influence sur la vie locale des personnalités politiques...

En conclusion d'une analyse externe d'un fonds de commerce bancaire, la réponse à la question suivante doit être apportée :

Le marché de l'agence est-il très porteur, moyennement porteur, saturé ou en déclin ?

I Principes clés

Le portefeuille clients est le centre névralgique de l'agence. Il permet de dégager une activité commerciale et une rentabilité.

Les objectifs de l'analyse interne sont :

- dresser un état de la clientèle ;
- apprécier les encours et leur évolution en fonction des caractéristiques du fonds de commerce ;
- évaluer la rentabilité de l'agence et ses composantes.

L'analyse interne donne une comparaison qualitative (positionnement) et quantitative (part de marché) entre les caractéristiques du marché et celles du fonds de commerce.

À l'issue de l'analyse interne de l'agence, une synthèse est rédigée en mettant en évidence ses points forts et ses points d'effort.

II Méthode

A. L'étude de la clientèle de l'agence

Elle permet de bien appréhender les caractéristiques de la clientèle :

PCS représentées, moyenne d'âge, segments de clientèle, (voir fiche « La segmentation de la clientèle »), appartenance à la zone primaire ou secondaire (voir fiche « l'analyse externe de l'agence »).

Les besoins et motivations sont aussi mis en évidence (voir fiche « le cycle de vie du client »).

L'étude s'appuie sur des croisements de critères de segmentation (PCS/revenus, segment/âge...) pour affiner l'analyse.

B. L'étude du portefeuille de l'agence

Le portefeuille de l'agence est scindé bien souvent en plusieurs portefeuilles attribués pour chacun d'entre eux à un conseiller.

Les indicateurs de mesure suivants peuvent être utilisés : le stock des produits en portefeuille, l'évolution de ces stocks, les avoirs détenus (degré de risque, échéance), les encours (stocks d'épargne ou de crédit possédés par la banque), les flux enregistrés sur les comptes, les soldes moyens, les taux d'équipement, le niveau de satisfaction des clients (connu par les enquêtes de satisfaction, le traitement des réclamations), le niveau de risque de la clientèle (nombre de clients débiteurs, interdits bancaires ...).

Ces informations sont transmises régulièrement aux collaborateurs de l'agence sous forme de tableau de bord.

C. L'analyse du tableau de bord de l'agence

Une partie de ce document indique le stock de produits détenus par le portefeuille de l'agence, son évolution depuis la dernière période d'analyse. Une comparaison avec les agences du groupement ou avec un autre groupement peut être établie. À partir de ce tableau de bord, les collaborateurs de l'agence mènent une réflexion sur plusieurs points :

- quels segments de clients ont été sollicités ?
- quels segments de clients ont été délaissés ?
- quelles sont les marges de progression ?
- quelles actions commerciales correctrices sont à mettre en place pour atteindre les objectifs ?
- quelles sont les prochaines campagnes commerciales prévues par le réseau ou le siège pour aider à vendre ?

D. L'organisation de l'agence et ses moyens

Un état des moyens de l'agence est à dresser régulièrement : moyens humains (nombre de collaborateurs, leur profil et formation), moyens matériels (nombre de bureaux, étude de l'espace accueil, présence de DAB/GAB, matériels informatiques...). L'organisation est étudiée à travers un organigramme fonctionnel et décisionnel.

III Compléments

Les indicateurs d'analyse des forces et faiblesses de l'agence sont :

- **L'analyse de la rentabilité.** La rentabilité peut être calculée au niveau de l'agence, d'un portefeuille, d'un segment de client, d'un client. Le résultat brut d'exploitation, le coefficient d'exploitation, le retour sur fonds propres, le retour sur actifs sont des indicateurs de rentabilité (voir fiche « la rentabilité du portefeuille »).
- **L'analyse de l'activité bancaire.** Elle peut se traduire à travers le produit net bancaire, la part de marché (poids du montant des dépôts de la banque – ou des crédits distribués – par rapport au total des dépôts – ou crédits – de l'ensemble des banques de la zone étudiée), le montant de l'épargne confiée par les clients, le montant des flux confiés par les clients à la banque, le taux d'équipement, le taux de détention de produits par client, le solde moyen (total des dépôts des comptes à vue/nombre de comptes à vue), le taux de nouveaux clients (nombre de nouveaux clients de moins de ... mois/nombre total de clients), la part de l'activité de l'agence dans le groupement d'agences...



Application

Énoncé

Vous venez d'être nommé chargé de clientèle dans le réseau bancaire « Normandy ». Votre agence basée dans une ville (16 000 habitants – agglomération : 34 000 habitants) dans l'Orne (département rural en Basse-Normandie) compte 3 240 clients (2 700 particuliers, 70 agriculteurs et 470 professionnels : 320 artisans et commerçants, 110 professions libérales, 40 entreprises).

Les horaires d'ouverture : du lundi au vendredi (8.55 à 12.30 et 13.55 à 18.30). Deux DAB/GAB sont à la disposition de la clientèle 24 h/24 h. Les jours du marché du centre-ville sont le mercredi matin et le samedi matin.

Le tissu économique local est dynamique. De nombreuses PME/PMI sont implantées. La concurrence est vive (9 réseaux bancaires implantés dans le centre-ville et de nombreux assureurs).

Vous intervenez sur le marché des particuliers. Vous devez gérer un des cinq portefeuilles des particuliers.

À la lecture des informations relevant de l'analyse interne de l'agence, réalisez un diagnostic de celle-ci.

Vous proposez des actions correctrices.

Répartition dans l'agence des particuliers selon la segmentation de la clientèle

Pour information :

- le montant du chiffre d'affaires (CA) annuel du client (= montant annuel des flux entrants confiés à l'agence),
- le montant du stock épargne (=montant de l'épargne du client dans l'agence),
- client inactif (pas de CA, pas de stock d'épargne, pas d'engagement crédit) : 127,
- nouveau client (segment transitoire de courte durée : client à revoir rapidement pour équiper) : 33,
- jeune client de 0 à 11 ans : 32,
- jeune de 12 à 18 ans : 105,
- jeune client majeur (moins de 25 ans) sans revenu : 88,
- jeune client majeur (moins de 25 ans) avec revenu : 154,
- client (+ 25 ans) à faible équipement (CA < 5 000 €/an, stock < 5 000 €) : 312,
- client (+ 25 ans) moyenne gamme (CA entre 5 001 € et 25 000 €, stock entre 5 001 € et 25 000 €) : 723,
- client gamme intermédiaire (CA entre 25 001 € et 90 000 €, stock entre 25 001 € et 90 000 €) : 1 069,
- clientèle haut de gamme avec potentiel de développement,
- (CA > 90 000 €, stock entre 90 001 et 500 000 €) : 40,
- clientèle haut de gamme (dotée d'un fort patrimoine) : CA > 200 000 € ou stock > 500 000 €) : 17.

Remarque : 1 particulier ayant ouvert un compte joint avec son conjoint compte pour 1 client particulier.

Répartition par tranches d'âge (en %)

	0-19 ans	20-39 ans	40-59 ans	60-74 ans	75 ans et +
Clientèle agence	17	22	32	19	10
Moyenne du réseau au niveau départemental	22	25	28	18	7
Population de l'agglomération	25	28	23	15	9

Stock de produits détenus dans l'agence par les particuliers

Package	1 755
Cartes bancaires y compris cartes proposées dans le package (dont cartes de prestige proposées aux clients apportant un CA supérieur à 90 000 €)	2 220 (52)
Services banque à distance (hors package)	127
Livret de développement durable (LDD)	2 400
Livret d'épargne populaire (LEP)	120
Compte sur livret	2599
Livret jeune	142
Compte épargne logement (CEL)	720
Plan épargne logement (PEL)	455
Plan en actions (PEA)	423
Réserve d'argent	1970

Solution

1. **Le diagnostic de l'analyse de l'agence** met en évidence les points forts et les points faibles de celle-ci.

Points faibles	Points forts
Sous-représentation de la clientèle jeune de moins de 19 ans par rapport au réseau à l'échelle départementale	Seuls 4,7 % des clients du portefeuille de l'agence sont inactifs : pas de compte dormant, les comptes peuvent être « travaillés par le conseiller »
Mauvaise conquête dans la ville des jeunes de moins de 19 ans : image de marque du réseau auprès des jeunes ?	33 nouveaux clients vont être revus prochainement pour être équipés

Points faibles	Points forts
Seulement 3,3 % de la clientèle est étudiante (en supposant que les moins de 25 ans sans revenu soient majoritairement étudiants) : fuite des étudiants ? 2,1 % des clients de l'agence sont des clients haut de gamme (57 clients). Faible taux de détention de LEP : le produit est délaissé par les conseillers ? Il y a au moins 312 clients de plus de 25 ans amenant un CA inférieur à 5 000 €/an (revenu de 416,6 €/mois confié à l'agence) – alors que ces clients sont éligibles au LEP. Stock de livret jeune insuffisant (40,9 % des jeunes en âge d'être équipés le sont : 142/347). Faible taux de détention de CEL (26,7 %) et de PEL (16,9 %) : les clients de l'agence sont-ils majoritairement déjà propriétaires de leur résidence principale ? Stock de PEA insuffisant. Au moins 1 126 clients peuvent être ciblés (CA > 25 001 €). Or, seuls 423 PEA en stock : culture boursière de la clientèle ? Spécialisation des conseillers dans le domaine ? Fermeture de l'agence le samedi (jour du marché).	Surreprésentation des clients âgés de plus de 40 ans par rapport au réseau au niveau départemental et à la ville : clientèle possédant des avoirs (générateurs de PNB pour l'agence). Plus de 92 % des clients potentiels détiennent un package (1 755/2 403 (hors clients inactifs, nouveaux clients, moins de 18 ans). Très bon équipement de la clientèle en compte sur livret (96,3 %) et en LDD (88,9 %). Plus de 82 % des clients possèdent une carte bancaire de l'agence. Très bon taux d'équipement en carte bancaire de prestige (52 détenteurs/57 clients ciblés). Bon score du stock de réserve d'argent (72,96 % des clients en détiennent). Large horaires d'ouverture dans la journée pour être reçu par un conseiller. 2 DAB/GAB en libre-service en permanence.

2. Les actions correctrices

Pour renouveler le fonds de commerce de demain, l'agence doit partir à la conquête des jeunes : actions de prospection dans les clubs sportifs, les endroits fréquentés par ce segment, développement de la recommandation (parraînage). Les clients de l'agence en âge d'être parent doivent être contactés pour des ouvertures de compte, livrets jeunes pour leurs enfants.

Une action de prospection auprès des jeunes lycéens prochainement étudiants est à lancer (proposition de prêt étudiant pour les capter).

Une action sur le LEP est à mener. Une accroche à l'accueil doit être quasi-systématique auprès de la clientèle visée. Une action phoning peut également être organisée.

Un animateur des ventes doit évaluer les connaissances des conseillers sur la bourse. Une formation peut être conduite pour les monter en compétences dans ce domaine.

Une ouverture le samedi matin peut être étudiée pour capter une partie de la population fréquentant le marché ce jour-là.

8 La rentabilité de l'agence et du portefeuille

I Principes clés

La rentabilité de l'activité bancaire provient de la somme des rentabilités de chaque client. Or, tous les clients ne présentent pas la même rentabilité pour la banque. D'où une recherche permanente pour l'établissement bancaire de sources de profit.

La notion de rentabilité bancaire peut s'appliquer à l'agence (au fonds de commerce), à un portefeuille, à un segment clientèle, à un client.

La rentabilité d'un établissement de crédit représente son aptitude à dégager de son exploitation des gains suffisants après déduction des coûts nécessaires à cette exploitation pour poursuivre durablement son activité.

Toutes les banques cherchent à accroître leur PNB (produit net bancaire). Cet indicateur d'activité rend compte de l'ensemble des activités de la banque et détermine sa marge brute.

Le PNB est le point de départ des calculs d'indicateur de rentabilité. Les banques recherchent en permanence un accroissement du PNB s'appuyant aujourd'hui sur la recherche de commissions.

De même pour augmenter la rentabilité globale de l'agence, une diminution des coûts prévaut : coûts salariaux en optimisant le temps commercial ce qui conduit à réorganiser et à faire évoluer les concepts d'agence (coûts variables), coûts fixes moyens (recherche de synergies lors d'opération de rapprochements de réseaux bancaires (utilisation d'une même plateforme informatique), déplacement des salariés des sièges sociaux vers le réseau).

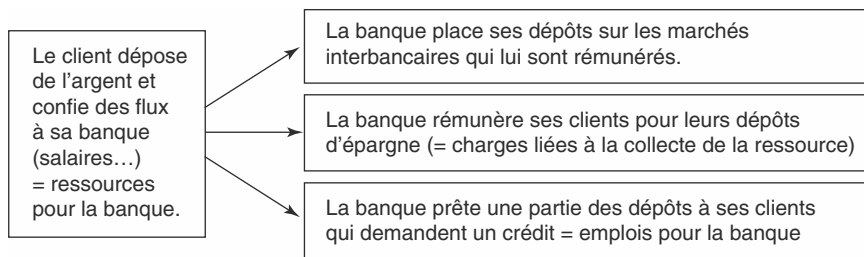
Dans beaucoup d'agences, cet indicateur n'est connu que du directeur. Le montant du PNB par client ou par portefeuille n'est pas calculé ou communiqué aux chargés de clientèle. Ces derniers doivent donc s'appuyer sur d'autres indicateurs pour apprécier la rentabilité globale de leur portefeuille.

II Éléments et analyse

A. Présentation de l'activité d'une banque

1. Une banque, c'est un commerce d'argent

■ **Fonction de la banque : collecter des fonds et les redistribuer**



La marge d'intermédiation représente la valeur ajoutée sur capitaux.

$$\begin{aligned} \text{Marge d'intermédiation} = & \\ & \text{intérêts reçus des clients (opérations de crédits)} \\ & - \text{intérêts versés aux clients par la banque (opérations d'épargne)} \end{aligned}$$

Remarque : Comme la banque au niveau national est obligée de respecter des ratios tels que Mac Donough (quand 100 € sont prêtés à un client, la banque doit détenir en contrepartie 8 € de fonds propres), elle doit emprunter des fonds sur le marché inter-bancaire auprès des banques centrales pour des refinancements à court terme.

2. Une banque, c'est un commerce de services

■ **Fonction de la banque : rendre des services à la clientèle**

La banque prend **des commissions** sur ces services. Les commissions peuvent se définir comme des cotisations et prélèvements divers facturés aux clients en contrepartie de services rendus. Certaines commissions sont récurrentes (cotisation mensuelle pour l'adhésion à un package...) et d'autres non (frais de dossier pour un prêt immobilier...).

Les commissions sont principalement prélevées sur :

- l'épargne financière (frais de gestion, frais d'entrée...) ;
- le crédit (frais de dossier, pénalités pour remboursement anticipé du client...) ;
- les conventions de compte (package...) ;
- les services (opérations de change, frais de débit non autorisé...) ;
- l'assurance ;
- les voyages, les alarmes... lorsque ces produits sont commercialisés en agence ;
- la monétique (utilisation des distributeurs automatiques de billets et guichets automatiques bancaires, location des terminaux de paiement pour le marché des professionnels...)

Remarque : un retrait d'espèces dans le réseau Y réalisé par un client du réseau X entraînera une facturation au réseau X de la part du réseau Y.

B. Le produit net bancaire

1. Formule de calcul

$$\text{Produit net bancaire} = \text{Marge d'intermédiation} + \text{Commissions}$$

Le PNB est calculé par différence entre les produits bancaires et les charges bancaires (activité de prêt et d'emprunt, opérations sur titres, change, marchés dérivés...). Il mesure la contribution spécifique des banques à l'augmentation

de la richesse nationale et peut en cela être rapproché de la valeur ajoutée dégagée par les entreprises non financières. Depuis 1993, le calcul du PNB intègre les dotations ou reprises de provisions sur titres de placement. En revanche, les intérêts sur créances douteuses en sont déduits.

2. Importance des commissions dans le PNB

Le temps où la rentabilité des banques reposait sur l'intermédiation est révolu. Il y a 20 ans, les emprunteurs faisaient le PNB... les services étaient gratuits !

Comme la marge d'intermédiation est liée à l'environnement économique (taux de l'épargne, taux du crédit) et qu'elle tend à diminuer, les banques multiplient les sources de rentabilité pour accroître leur PNB : diversification de leurs activités (alarme, téléphonie, immobilier...). Les services ont l'avantage d'être pérennes. Ils sont moins sensibles à la conjoncture (par exemple aux variations de taux). Actuellement, les commissions tendent à représenter dans des réseaux 40 à 50 % du PNB. C'est pour cela qu'il est dit que le PNB est issu aujourd'hui de l'intermédiation et aussi de la facturation.

Cependant, l'environnement médiatique actuel tend à faire disparaître des commissions issues de la facturation dite punitive.

La maîtrise du **ratio commissions/marge d'intermédiation** de l'agence bancaire est capitale pour cette dernière. En effet, ce ratio mesure l'importance des commissions générées par rapport à la marge d'intérêt sur les ressources et les emplois. Comme les commissions perçues par la banque auprès de la clientèle sont étroitement liées aux efforts de la force de vente de l'agence, ce ratio permet de suivre l'évolution de l'activité commerciale de celle-ci. Cependant, la marge d'intermédiation est capitale pour les agences car les produits d'épargne et de crédit permettent de fidéliser dans le temps les clients (crédit immobilier à rembourser durant 25 années...).

C. Le coefficient d'exploitation

La banque attache de l'importance à un autre indicateur de rentabilité : le coefficient d'exploitation.

L'établissement bancaire doit faire face à de nombreuses dépenses. Les principaux postes de dépenses sont les suivants :

- charges de personnel (masse salariale, formation...);
- charges de logistique (entretien et rénovation de l'agence, EDF, achats de fournitures...);
- charges informatiques (équipement, maintenance, achats logiciels...);
- charges de production bancaire (affranchissement courriers...);
- charges de marketing/communication (partenariats, publicité, prestations commerciales à payer au siège : PLV, mailing...).

Toutes ces charges constituent les frais généraux de l'agence.

Le coefficient d'exploitation (frais généraux/PNB) permet également d'évaluer la rentabilité de l'agence. Il met en évidence la part des gains réalisés qui est absorbée par les coûts fixes. Plus le ratio est bas, plus l'agence est « armée » pour l'avenir. Mais le degré d'acceptabilité de ce ratio diffère selon l'organisation du

réseau d'agences. Néanmoins, ce ratio permet de positionner les agences issues d'un même groupe (départemental...).

D. D'autres indicateurs de rentabilité bancaire

La banque mesure également la rentabilité de ses fonds propres. **Le retour sur fonds propres** (*return on equity* : ROE) se calcule de la manière suivante : résultat net/montant des fonds propres de la banque.

Pour les actionnaires de l'établissement, le rapport du résultat net aux fonds propres met en évidence le rendement de leur investissement.

Le retour sur actifs (*return on assets* : ROA) est l'expression de la rentabilité des actifs de la banque. Cet indicateur résulte de l'opération suivante : résultat net / total du bilan. Cet indicateur a un inconvénient. Il place tous les actifs sur un même plan alors que leurs risques sont différents. Et les activités hors bilan se sont développées au cours de ces dernières années...

Pourquoi prendre en compte les fonds propres de la banque pour évaluer la rentabilité de la banque ?

L'activité de la banque est affectée par des risques, pour elle-même et pour ses clients. Les profits de la banque doivent servir non seulement à rémunérer ses actionnaires mais également à renforcer ses fonds propres. Or, en cas de réalisation d'un risque, les fonds propres seront le dernier recours pour la banque pour faire face à celui-ci.

III Compléments : l'exploitation des résultats de rentabilité par le chargé de clientèle

La rentabilité de la relation commerciale établie avec le client constitue un critère de segmentation pour la banque. Elle peut être croisée avec un autre critère tel que la fidélité du client (notre agence est-elle sa banque principale voire unique ?).

Dans cette démarche de rentabilité que suit la banque, des actions de rentabilisation vont être menées auprès des clients non rentables et infidèles. Ces clients pourront être rencontrés afin d'être informés de leurs difficultés et de se voir proposer la poursuite de la relation à partir d'un équipement incontournable tel que le package (source de commissions récurrentes).

Des actions de rentabilisation et de gestion à distance pourront être proposées aux clients non rentables mais fidèles. Les clients seront rencontrés afin de les convaincre d'adopter des équipements de nature à alléger le coût de la relation en utilisant pour certaines opérations la banque à distance.

Quant aux clients rentables et fidèles, des actions de conservation et de consolidation de rentabilité seront menées auprès d'eux (rencontre régulière pour suivre l'évolution de leurs attentes et leur proposer des solutions d'épargne complémentaires).

Les clients rentables mais infidèles seront approchés dans le but d'approfondir leurs connaissances afin de les reconquérir. Des produits fidélisants leur seront proposés.

Piège à éviter : apprécier la rentabilité de son portefeuille est fondamentale pour un chargé de clientèle qui ne doit pas retenir que ses résultats commerciaux (production bancaire). Mais il lui faut également apprécier le risque de son portefeuille.



Application

Énoncé 1

Le conseiller n'a pas souvent accès aux données concernant le PNB dégagé par la vente des produits.

Listez quelques indicateurs qui permettent au conseiller de positionner son portefeuille par rapport aux autres portefeuilles de l'agence.

Solution 1

Des indicateurs plus accessibles au chargé de clientèle :

- le montant de l'épargne bancaire confiée par les clients ;
- le montant des flux confiés par le client à sa banque ;
- le montant des virements programmés par le client vers de l'épargne bancaire du réseau ;
- le taux d'équipement (nombre de produits et services détenus par compte) exemple : une carte bancaire pour un couple (compte joint) ;
- le taux de détention de produit par client. En partant de l'exemple ci-dessus, si le foyer (compte joint) se compose d'un couple, monsieur et madame seront à équiper. Chacun peut en effet être titulaire d'une carte.

Énoncé 2

De grosses campagnes de collecte d'épargne ont eu lieu dans votre agence depuis deux années. Il apparaît que la marge totale dégagée par l'épargne des clients confiée à l'agence s'élève cette année à 4 427 K€. L'agence a octroyé de nombreux crédits à ses clients. Et la marge totale dégagée par ces crédits est de 3 692 K€. Le réseau se positionne sur le marché bancaire depuis quelques années comme un bancassureur. Les dernières campagnes d'assurance ont porté leurs fruits. L'agence a perçu pour cette année 2 523 K€ de commissions. La vente et la gestion d'assurance-vie et d'OPCVM ont rapporté 2 217 K€. L'équipe des chargés d'accueil a fait beaucoup de rebond commercial ; cela a contribué à équiper les clients en cartes et services bancaires. La commission totale générée par les cartes et services s'élève à 1 123 K€.

Calculez le produit net bancaire de l'agence.

Solution 2

Marge totale dégagée par l'épargne : 4 427 K€
+ Marge totale dégagée par les crédits : 3 692 K€
+ Total des commissions générées par les assurances : 2 523 K€
+ Total des commissions générées par les assurances-vie et OPCVM : 2 217 K€
+ Total des commissions générées par les cartes et services : 1 123 K€
= 13 982 K€

9 Un zoom sur la négociation bancaire

I Principes clés

Les associations de consommateurs, les médias décrient beaucoup les banques. Un abus tarifaire des différents services bancaires leur est reproché. Le client bancarisé est devenu méfiant, averti et négociateur.

Lorsque le client quitte son banquier, il peut avoir l'impression d'être venu souscrire des produits dont il n'avait pas réellement besoin. De même, comme les agences doivent atteindre des objectifs de vente, la pression des objectifs peut être ressentie par les clients. D'où la difficulté aujourd'hui de faire venir le client en agence et de lui faire prendre conscience de la pertinence de la proposition commerciale.

Si vous ne voulez pas ressembler à « un marchand de tapis », vous devez être crédible (rappel du devoir d'information, de conseil...) au niveau de votre connaissance sur les produits (maîtrise de l'offre bancaire), de la législation bancaire et des procédures de souscription. L'apprentissage des techniques bancaires et droit bancaire vous permettra d'obtenir une valeur ajoutée par rapport à d'autres postulants et de fidéliser les clients de votre portefeuille. Vos connaissances devront être actualisées en permanence. Mais cela ne suffira pas ! Il faudra adopter une approche structurée de la relation client.

II Éléments et analyse

A. La relation banque – client : une relation multicanal

Aujourd'hui, le client a une relation multicanal avec sa banque : contacts avec son agence, la plateforme téléphonique, internet, minitel, mobile *via* les SMS reçus (consultation des dernières opérations, alerte sur un solde minimum...). La banque développe de plus en plus la gestion de la relation à distance. Aussi lorsque le client se déplace en agence pour s'entretenir avec son conseiller financier, il doit y trouver une réelle valeur ajoutée par rapport à sa relation avec sa banque *via* les autres canaux.

B. Les attentes du client lors d'un entretien avec son banquier

- La prise en compte de sa situation personnelle, financière, familiale et fiscale.
- La prise en compte des évolutions récentes de la réglementation bancaire.
- Des informations claires et disponibles sur les produits, les nouvelles dispositions.
- L'analyse de ses placements.
- Des propositions de placement, de crédit s'appuyant sur des estimations chiffrées.
- L'optimisation de son potentiel d'épargne.

C. La nécessité de suivre une méthode de vente

En l'absence de méthode de vente structurée, le conseiller financier procédera à des découvertes embryonnaires et se confrontera à des défauts de conseil. La clientèle pourra alors se laisser séduire aux appels de la concurrence qui lui paraîtront plus professionnels.

Les raisons de suivre une méthode de vente structurée :

- établir une relation de confiance avec le client,
- aider le client à exprimer ses besoins latents (prévoyance...),
- renforcer l'image professionnelle du conseiller,
- donner au client le meilleur conseil,
- informer le client sur la gestion du portefeuille dans l'établissement bancaire,
- exploiter l'intégralité du potentiel du client,
- aider le conseiller à réaliser ses objectifs de vente plus facilement.

D. Les étapes de l'entretien de vente

Structurer son entretien, c'est en déterminer les étapes. La méthode de vente doit être rythmée par des étapes qui s'enchaînent. Le respect de l'ordre chronologique est primordial car la réussite de chaque phase est nécessairement conditionnée par celle des phases précédentes.

Avant l'entretien	Préparer l'entretien
Pendant l'entretien	Accueillir Découvrir Reformuler Proposer – argumenter Conclure Vendre (signature du contrat)
Après l'entretien	Auto évaluer son entretien Suivre la relation (=organiser des relances) Suivre ses ventes

III Compléments

A. La réussite de l'entrée en relation

Elle peut se résumer à travers la règle des 4 × 20.

Objectif de cette règle : accroître l'impact du contact
Les 20 premières secondes : l'entrée en relation doit être soignée, préparée, répétée
Les 20 cm du visage : le visage est ouvert, souriant. Le conseiller regarde son interlocuteur dans les yeux.
Les 20 premiers gestes : le conseiller a une démarche assurée, la posture du corps droite, une poignée de main directe et franche, des gestes toniques.
Les 20 premiers mots : sa présentation est maîtrisée.

Le conseiller construit son image à partir de son apparence physique, sa tenue vestimentaire, sa démarche, ses premières attitudes face au client, son premier contact, son accueil, sa méthode de travail...

B. La prise en compte de l'autre

La prise en compte de l'autre peut se résumer en un mot : **l'empathie**. L'empathie, « cheval de bataille » de la communication et du métier de conseiller financier est la capacité à comprendre une autre personne pour percevoir ses sentiments. La pratique de l'empathie est fondamentale lors d'un entretien commercial. La question suivante doit être régulièrement posée lors d'une rencontre avec un client ou prospect : « qu'est ce qui se passe actuellement chez la personne qui est en face de moi ? ».

Les effets de l'empathie	• Améliorer la qualité de la communication. • Augmenter le degré d'estime de soi de l'interlocuteur. • Ouvrir l'entretien vers d'autres thèmes.
La manifestation de l'empathie	• Mettre des mots sur l'émotion dominante de l'interlocuteur. • Demander à l'interlocuteur ce dont il a le plus besoin. • Comprendre sa réponse et la reformuler sans la modifier.
Des conseils pour améliorer son empathie	• Ne pas avoir d'idées reçues (ex : un client patrimonial peut avoir des soucis de trésorerie). • Ne pas se laisser impressionner par le montant des soldes créditeurs de comptes d'un client ou par le montant de ses avoirs. • Ne pas avoir de tabou par rapport à l'argent. • Entrer dans l'univers de l'autre en faisant son portrait-robot (ex : face à un client de 20 ans, se demander « qui est-il aujourd'hui ? » et ne pas se dire « moi, à son âge... »).

Pour faire avancer un entretien, l'interlocuteur doit se sentir compris. Pour cela, un minimum de compréhension formulée de la part du conseiller aide le client ou prospect à s'exprimer.

Le conseiller ne peut jamais se mettre à la place de l'autre même s'il a vécu une situation similaire à la sienne. Il n'est pas le client. Chaque individu a une histoire de vie différente.

C. Des astuces pour mieux vendre

- **Prise de conscience d'un manque** : sur une feuille de papier, le conseiller réalise un schéma qui montre la constitution du portefeuille produits bancaires et financiers du client. Les produits sont répartis en trois familles : épargne (disponible, à long terme)/assurance et prévoyance/crédit (consommation, immobilier, permanent...). L'objectif de ce schéma est de faire prendre conscience au client d'un éventuel déséquilibre de son portefeuille et de le faire adhérer aux propositions commerciales à venir (virements programmés sur de l'épargne disponible, souscription d'un contrat d'assurance décès pour protéger les siens, souscription à un produit retraite...).

- **Acceptation par le client du montant de la cotisation** : le conseiller divise le montant de la cotisation annuelle par 12 pour annoncer un montant mensuel « pour ... € par mois, vous bénéficiez d'une assistance juridique à domicile ». Pour faire accepter plus facilement le montant de la cotisation, le conseiller peut évoquer un achat de produit courant pour l'équivalent de cette somme « pour le prix d'une baguette... ».
- **Solution de repli** : si la vente ne se réalise pas immédiatement, le conseiller donne souvent de la documentation et prend un deuxième rendez-vous. Néanmoins, comme le conseiller aura fait une découverte en profondeur de son interlocuteur, il doit avoir un retour sur investissement de sa préparation de l'entretien. La transition est alors à soigner « en préparant notre entretien, je n'ai pas vu de solutions pour maintenir votre niveau de vie à la retraite. Y avez-vous songé ? »
- **Projection du client** : amener le client à avoir besoin du produit en question en provoquant une projection imaginaire dans l'avenir « si demain, il vous arrive quelque chose. Qu'est-ce qui se passe pour vos enfants ? » – « si je vous propose de payer moins d'impôts, cela vous intéresse ? » ou en anticipant la possession de ce produit « imaginez que vous avez..., vous pourrez ainsi... ».



Application

Énoncé

Négocier, c'est communiquer !

Mais le plus souvent, les deux parties ont des intérêts et objectifs différents. C'est ce qui les pousse à négocier. Si les intérêts divergent, une marge de négociation apparaît. Chaque partie recherche une zone d'accord possible. Si aucun accord n'est trouvé, la négociation va devenir soit à dominante acheteur, soit à dominante vendeur. Des compromis et des concessions devront alors apparaître pour que la négociation puisse aboutir. Le type de négociation variera selon le type de stratégie suivie par l'entreprise (stratégie de conquête, de fidélisation).

Retrouvez pour chaque situation commerciale décrite ci-dessous la stratégie mise ou à mettre en place par le conseiller dans le cadre de l'entretien.

1. Situation : le client est en position dominante. Sa motivation principale est l'argent. Tout lui est offert ; il réclame à sa banque toujours plus.
2. Situation : le client tend à mener l'entretien en formulant très tôt des objections sans laisser le conseiller exposer les atouts de son offre. Il a soit des *a priori*, soit il a peur du changement.
3. Situation : le client a étudié parfaitement un produit bancaire et accepte un rendez-vous dont l'objectif est la présentation du produit en question.
4. Situation : le prospect est client dans une banque concurrente. La banque du conseiller lui sert de « lièvre » (expression utilisée dans le milieu bancaire). Le prospect a pour motivation principale le prix. Dans le cas d'une recherche de prêt immobilier, il veut le taux le plus bas du marché.

Il se sert de la simulation de votre banque pour faire baisser le taux annoncé par sa banque. En général, ce prospect s'intéresse peu à la gamme de produits de votre établissement. Ses questions sont axées sur le taux, les frais de dossier. À ce stade, ce prospect n'est pas générateur de PNB et fait perdre du temps à la banque nouvellement sollicitée... Néanmoins, c'est bien souvent à l'occasion d'un emprunt immobilier que le client est prêt à changer de banque.

5. Situation : le conseiller propose à son client un bon taux de crédit immobilier. Satisfait de l'effort commercial, le client accepte de souscrire un contrat d'assurance décès dans l'établissement.
6. Situation : le client a un projet (exemple : projet immobilier). Il vient chercher une simulation de crédit et implicitement un accompagnement dans son projet. Le conseiller marquera des points si le client se sent en confiance. La vente ne se concrétisera pas au premier entretien mais plusieurs points du contrat auront déjà été étudiés et validés par le client. Le conseiller fait profiter de son expérience en respectant son devoir d'information et de conseil.
7. Situation : le conseiller est en retard sur ses objectifs ou est en campagne pour un produit. Il accueille un client à qui il a décidé de vendre tel produit sans se soucier des besoins et projets du client. Il est convaincu que ce produit est idéal pour son client.
Le conseiller dynamique et fonceur ne cesse d'argumenter. Il enivre le client par son « bagout ». Le client finit par céder. Quelle pérennité à cette relation ?
8. Situation : le conseiller a des objectifs à atteindre mais n'oublie pas que le client a des besoins et des projets. Il respecte le rythme de l'entretien qu'il sait modifier grâce à son écoute active. Il est proactif. Il rebondit sur les objections et informations livrées par le client. Il conduit son interlocuteur à la bonne décision en répondant aux objectifs de son établissement (PNB...).

Stratégies possibles :

- A. Stratégie du discours technique :** le conseiller adopte un registre de vocabulaire plus technique pour être crédible et montrer la maîtrise de ce produit mais doit être très vigilant. En acceptant ce terrain d'entretien technique, le client peut vouloir toujours le prendre à défaut !
- B. Stratégie vente conseil post-diagnostic :** La découverte du client est la pierre angulaire d'un bon entretien de vente. Sans diagnostic, pas de tour d'horizon sur la situation du client.
- C. Stratégie « donnant - prenant » :** le conseiller doit rester maître de l'entretien, faire preuve de rigueur, être prudent dans les annonces. Il doit se garder des marges de négociation et donner au client le sentiment de le faire gagner. Mais il doit dire au client ce que la banque peut accorder et jusqu'où elle peut aller.
- D. Stratégie vente centrée sur le résultat ou sur un produit.**
- E. Stratégie « taux profilé pour prospect » :** cette situation est donc à gérer avec professionnalisme - ne pas jouer au marchand de tapis en baissant tous les jours suite à la demande du client mais proposer dès la première simulation d'emprunt le taux pratiqué par votre établissement pour ce profil prospect.

F. Stratégie de « vente défensive » : le conseiller le rassure en développant les atouts de son offre en réponse à ses objections.

G. Stratégie de vente centrée sur le client et le résultat

H. Stratégie équilibrée « gagnant gagnant » (ou « donnant donnant ») : définir sa stratégie de vente traduit la volonté d'obtenir un résultat tangible. Elle se concrétise donc par le résultat attendu en fin d'entretien « en terminant cet entretien, j'aurai fait signer... ». Pour que le résultat attendu soit accepté par le client, le conseiller doit le formuler de façon équilibrée. Il doit mettre en avant autant l'intérêt de son interlocuteur que celui de son entreprise.

S o l u t i o n

1 C - 2 F - 3 A - 4 E - 5 H - 6 B - 7 D - 8 G



Le compte et les moyens de paiement

10 Le compte bancaire et son ouverture

I Principes clés

Le premier contact avec un prospect avec lequel la banque souhaite entrer en relation est primordial. À ce stade, le chargé de clientèle doit analyser avec précision le contexte de cette entrée en relation pour mieux apprécier le niveau de risque encouru. En effet, l'ouverture d'un compte avec mise à disposition de moyens de paiements est un acte plus ou moins risqué et la responsabilité du banquier se trouverait engagée en cas d'incident et de manquement aux contrôles à effectuer lors de l'ouverture. Si l'entrée en relation comporte un niveau de risque jugé trop élevé, alors le banquier peut refuser l'ouverture du compte.

II Méthode : l'ouverture du compte

A. Le droit au compte

Ce droit au compte est prévu par l'article 312-1 du Code monétaire et financier (nouveau CMF du 14 décembre 2000 qui s'appuie tant sur la loi bancaire de 1984 que sur la loi relative à la lutte contre l'exclusion de juillet 1998). Ce droit au compte a encore profité d'une amélioration le 28 avril 2006 en simplifiant la procédure pour le client qui se verrait refuser l'ouverture d'un compte.

L'article L. 312-1 stipule en effet que :

« Toute personne physique ou morale domiciliée en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a **droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix ou auprès des services financiers de La Poste (...).**

L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne soit un établissement de crédit, soit les services financiers de La Poste (...).

Les établissements de crédit, les services financiers de La Poste ne pourront limiter les services liés à l'ouverture d'un compte de dépôt aux services bancaires de base que dans des conditions définies par décret.

En outre, l'organisme désigné par la Banque de France, limitant l'utilisation du compte de dépôt aux services bancaires de base, exécute sa mission dans des conditions tarifaires fixées par décret ».

Cependant le même article L. 312-1 du Code monétaire et financier précise que :

« Toute **décision** de clôture de compte à l'initiative de l'établissement **de crédit désigné par la Banque de France doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque de France pour information. Un**

délai **minimum de quarante-cinq jours doit être consenti** obligatoirement au titulaire du compte. Ces dispositions s'appliquent aux **interdits** bancaires ».

Depuis le 28 avril 2006, la banque qui vient de refuser l'ouverture du compte peut proposer de se charger des formalités auprès de la Banque de France. Avant cette date, c'était au client éconduit qu'il revenait de justifier auprès de la Banque de France des refus essuyés. Il devait en particulier fournir une attestation prouvant le refus d'ouverture du compte. Si le client demande à la banque de se charger des formalités auprès de la Banque de France, il devra fournir un dossier comportant une pièce d'identité (photo), un justificatif de domicile, une attestation sur l'honneur qu'il n'est titulaire d'aucun autre compte, et il devra faire part de ses préférences géographiques.

Le client peut aussi décider de s'occuper personnellement des démarches à accomplir auprès de la Banque de France.

B. Le service de base bancaire

Ce service bancaire de base est né de la commission Jolivet, qui a conduit la négociation entre les pouvoirs publics, les établissements bancaires et les associations de consommateurs.

Les personnes les plus démunies, notamment les bénéficiaires des minima sociaux, qui éprouvent des difficultés à trouver un établissement bancaire, peuvent, après avoir essuyé un refus d'ouverture de compte auprès d'une banque, s'adresser directement à la Banque de France qui désigne un établissement tenu de leur fournir les prestations de base.

Le contenu du service de base (loi Murcef décret 2001-45 du 17 janvier 2001) :

- l'ouverture, la tenue et la clôture du compte,
- les dépôts et retraits d'espèces au guichet,
- l'encaissement de chèques et de virements,
- l'exécution de virements, le paiement de prélèvements et des TIP,
- deux formules de chèques de banque par mois,
- une carte de paiement à autorisation systématique ou une carte de retrait,
- un relevé de compte mensuel,
- l'interrogation à distance du solde du compte,
- la délivrance, à la demande, de RIB,
- un changement d'adresse par an.

Ces services doivent être fournis gratuitement aux personnes ayant ouvert un compte auprès d'un établissement désigné par la Banque de France.

Au-delà du droit au compte, la loi Murcef votée en 2001 affiche comme objectif de pacifier les relations entre la banque et son client. C'est ainsi que la loi prévoit : le recours à un médiateur chargé de proposer une solution en cas de litige, un aménagement pour le rejet de chèque de moins de 50 €, une communication de toute modification tarifaire 3 mois avant sa mise en œuvre. En l'absence de contestation dans un délai de deux mois, le tarif est supposé accepté par le client. Dans le cas contraire, ce dernier pourra demander la clôture ou le transfert de son compte et ceci gratuitement.

C. Typologie des comptes

1. Le compte individuel

Le compte individuel n'est ouvert qu'à une personne. Seule sa signature, en l'absence de procuration, est autorisée pour le fonctionnement du compte.

2. Les comptes collectifs : compte ouvert au nom de plusieurs co-titulaires

■ **Compte joint**

• **Fonctionnement**

Chaque co-titulaire peut faire fonctionner le compte sous sa seule signature et disposer de l'intégralité de l'actif du compte, même si la contribution à l'actif est inégalement répartie entre les co-titulaires : c'est la solidarité active. La notion de solidarité ne joue que dans les rapports entre les co-titulaires et le banquier teneur de compte.

En contrepartie, chaque co-titulaire est responsable de l'intégralité d'un éventuel solde débiteur. En cas de chèque impayé, les co-titulaires sont tous interdits bancaires. C'est la solidarité passive.

Dans la pratique, le libellé du compte joint est généralement le suivant (en cas de couple marié) :

Monsieur ou Madame Grelet

• **Dénonciation de convention de compte joint**

Lorsque des clients co-titulaires d'un compte joint ne s'entendent plus et que l'un d'eux souhaite se désolidariser du compte joint, la banque doit respecter la procédure suivante :

- réception d'une demande de désolidarisation de la part d'un des co-titulaires : ce courrier n'autorise pas le banquier à clôturer le compte. Il supprime simplement la solidarité active et transforme de fait le compte joint en compte indivis ;
- notification à l'autre (aux autres) cotitulaire (s) de la transformation du compte joint en compte indivis ;
- proposition de clôture du compte indivis qui présentera dès lors des difficultés de fonctionnement. La banque devra alors obtenir la signature de l'ensemble des co-titulaires pour procéder à la clôture du compte.

■ **Compte indivis**

Pas de solidarité active. Tous les co-titulaires doivent signer pour engager une opération. Pour en simplifier le fonctionnement, un mandataire peut être désigné dans le cadre d'une procuration donnée par l'ensemble des co-titulaires. La solidarité passive en vigueur sur ce type de compte implique que chaque co-titulaire est solidairement responsable d'un éventuel solde débiteur. Ce type de compte est particulièrement adapté dans les cas d'indivision patrimoniale (conséquence d'une succession par exemple).

Dans la pratique, le libellé du compte d'indivision est généralement le suivant :

« Monsieur Thomas Bourde et Mathieu Catas »

Afin d'atténuer les conséquences de la solidarité passive, l'article L. 131-80 du Code monétaire et financier permet la désignation préalable d'un responsable. En cas d'émission d'un chèque sans provision, seul ce responsable sera interdit bancaire (sur ce compte et tous ses autres comptes). Les autres co-titulaires ne peuvent plus émettre de chèque sur ce compte mais ils ne sont pas interdits bancaires sur leurs autres comptes.

D. Les modalités pratiques d'une ouverture de compte

Vérifications	Justifications	Formalités
État civil	Il n'y a pas de liste officielle de documents permettant de justifier de son identité. Tout document émanant d'une administration et comportant une photo du titulaire est un document permettant de justifier de son identité. Cependant, devant la multiplication de faux papiers en circulation, certaines banques sont plus restrictives que d'autres et n'acceptent que : La carte d'identité de moins de 10 ans, Le passeport en cours de validité.	Vérifier que le document produit n'est pas falsifié pour masquer une interdiction bancaire (modification date de naissance), qu'il est récent (on identifie clairement le porteur). Conserver une copie du document ayant servi à justifier l'identité. Signer la convention d'ouverture de compte. Recueillir la ou les signatures (si compte collectif joint ou indivis). Déclarer l'ouverture du compte à l'administration fiscale (fichier FICOBA).
Domicile	Il s'agit d'obtenir une adresse à laquelle la banque peut joindre son client.	Envoyer un courrier de bienvenue après l'ouverture permettra de vérifier l'exactitude des renseignements donnés. Une facture EDF, une facture de téléphone de moins de trois mois suffisent pour justifier d'un domicile.
Nationalité	Le statut du client va dépendre de sa nationalité. Un client étranger en France mais qui réside habituellement en France aura le statut de résident. À l'inverse, un français résident à l'étranger aura un statut de non-résident.	Carte d'identité Titre de séjour
Capacité civile	La pièce d'identité permet de vérifier l'âge de la personne et de déterminer si elle est majeure ou mineure (les mineurs émancipés ont la capacité civile). Dans le cas d'un mineur non émancipé et / ou d'un majeur incapable, la vérification s'étend au représentant légal.	Les restrictions à la capacité civile (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) sont prononcées lors de jugements recensés au répertoire civil (RC). L'acte de naissance porte alors la mention RC en marge. Une telle consultation étant nuisible à la relation commerciale, ces vérifications ne seront réalisées qu'en cas de doute sérieux.
Capacité bancaire	Il s'agit de vérifier que la personne n'est pas frappée d'une interdiction bancaire, qu'elle n'a pas eu d'incident de remboursement de prêts.	Consultation des fichiers banque de France : FCC et FICP (voir fiche 1).

E. Le fonctionnement du compte : la convention de compte

La convention de compte est un contrat entre la banque et son client, qui précise les modalités de fonctionnement du compte de dépôt. Sont ainsi précisées les conditions d'ouverture, de gestion et de clôture. Par ailleurs, les autres produits (épargne, crédit) qui font l'objet de contrats particuliers ne sont pas concernés.

Ce document de référence précise les règles de fonctionnement du compte et des moyens de paiement qui y sont rattachés. Ainsi, les conventions de compte rappellent la réglementation en vigueur en matière de chèque sans provision (voir fiche n° 15), indiquent ce qui se passe en cas de solde débiteur (mode de calcul des intérêts débiteurs), explicitent les dates de valeur, comportent des éléments d'explication sur l'utilisation des cartes (voir fiche N° 16) et la responsabilité respective du titulaire et de la banque (montant des retraits permis par la carte, que faire en cas de perte ou de vol...).

La loi Murcef du 11 décembre 2001 avait posé des principes qu'il convenait de rendre opérationnel. C'est grâce à la Charte signée le 9 janvier 2003 que les banques se sont entendu sur un socle minimal. Le contenu de ce socle est précisé dans un décret du 8 mars 2005.

Contenu	Commentaire
La durée de la convention	Durée indéterminée
Les modalités d'ouverture	Les pièces de contrôle obligatoires (identité, capacité civile et juridique, domicile, déclaration FICOBA)
Les produits et services rattachés au compte	Obtention, fonctionnement et retrait des moyens de paiement (délivrance d'un chéquier) Procédure de traitement des incidents de fonctionnement Modalités d'information du client sur les mouvements affectant son compte
Les commissions, tarifs et les dates de valeur applicables	La loi sur la concurrence votée en novembre 2007 rend obligatoire la communication d'un récapitulatif annuel des frais bancaires payés par le client.
Modification tarifaire	Information par écrit du client 3 mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Passé un délai de 2 mois le client qui n'aurait pas contesté ces conditions est supposé les avoir acceptées.
Position débitrice non autorisée	Tarif Information du titulaire Découvert de moins de 3 mois consécutifs fait l'objet d'une convention spécifique qui définit les conditions d'utilisation de la position débitrice.
Engagement du client	Informar sa banque de tous les changements de situation intervenus depuis l'ouverture du compte.

Contenu	Commentaire
Secret professionnel	Le Banquier teneur du compte s'engage à une obligation de confidentialité (sauf exceptions prévues par la réglementation : dans le cas d'un ATD, d'une saisie attribution, le banquier doit communiquer la position du compte).
Compte joint	Rappel du fonctionnement (solidarité passive et active et ses conséquences en matière d'interdiction bancaire). Désignation d'un mandataire (voir point sur la procuration).
Transferts, résiliation, clôture	La convention précise les délais, rappelle que la clôture ou le transfert sont gratuits dès lors qu'ils sont motivés par une modification substantielle du contrat bancaire.
Décès du titulaire	Fonctionnement du compte
Fonctionnement du compte ouvert dans le cadre de la procédure du droit au compte	Article 312-1 du CMF et service de base bancaire
La médiation	Le client peut saisir gratuitement le médiateur en cas de litige avec sa banque.

III Complément : la procuration

C'est un mandat qui autorise une tierce personne (mandataire) à agir pour le compte du titulaire (mandant). Il existe deux types de procurations :

- la procuration générale : pas de limitation dans la durée, les montants, la nature des opérations ;
- la procuration spéciale : limitée dans le temps, limitée à certaines opérations ; limitée en montant.

La procuration doit faire l'objet d'une acceptation réciproque du mandant et du mandataire par la signature d'un avenant à la convention de compte. Le mandant devra faire précéder sa signature de la mention « bon pour pouvoir », le mandataire de la mention « Bon pour acceptation de pouvoir ». La procuration n'exonère en aucune façon le titulaire du compte. Par exemple, dans le cas de l'émission d'un chèque sans provision par le mandataire, c'est à l'encontre du titulaire du compte que sera prononcée une éventuelle interdiction bancaire.

La procuration cesse d'exister au décès du titulaire du compte, à l'échéance prévue dans le cas d'une procuration spéciale, ou dans le cas où le mandataire renonce à son mandat. Dans tous les cas, le banquier doit être informé.



Application

Énoncé

1. **Rappelez les précautions qu'un banquier doit prendre avant de procéder à l'ouverture d'un compte et de mettre à disposition des moyens de paiement.**
2. **La banque peut-elle refuser l'ouverture d'un compte ?**
3. **Que doit-elle alors remettre au prospect ?**
4. **Que doit alors faire le prospect ?**
5. **Quelles sont les principes de base du compte joint ? Quel intitulé faut-il préconiser pour un couple marié ?**

Solution

1. Avant de procéder à l'ouverture du compte, la banque doit procéder à un certain nombre de vérifications d'usage. Elle doit en premier lieu s'assurer de l'identité du futur client, s'assurer de sa capacité bancaire (FCC, FICP), vérifier la capacité juridique de la personne souhaitant ouvrir le compte.
2. La banque peut refuser de procéder à l'ouverture du compte. Elle doit alors en faire part par écrit au client et lui indiquer les moyens à sa disposition pour faire valoir son droit au compte.
3. La banque remet au prospect une attestation de refus d'ouverture du compte. La banque peut également s'occuper des formalités.
4. Le prospect doit alors se présenter à la Banque de France qui désignera un établissement bancaire qui devra alors procéder à l'ouverture du compte dans le cadre de la procédure du droit au compte.
5. Le compte joint entraîne une solidarité active et passive. Un seul co-titulaire peut disposer seul des fonds déposés qui appartiennent pour moitié à chacun d'eux. Le compte doit être alimenté proportionnellement à la capacité contributive des co-titulaires. La solidarité passive implique une totale responsabilité des co-titulaires quant aux opérations effectuées au débit du compte. Dans l'hypothèse de l'émission d'un chèque sans provision les 2 co-titulaires se retrouvent interdits bancaires (sauf si un responsable avait été préalablement désigné). L'intitulé à recommander est « Monsieur ou Madame ».

11 L'ouverture de compte en agence de proximité : l'entretien en face à face

I Les principes clés

En tant que débutant, il faut oser s'affirmer comme conseiller financier. Oser s'affirmer consiste à savoir se présenter, parler vrai (exposer son objectif d'entretien), déclarer son ambition (créer une relation de confiance, faire le point régulièrement) sans enrober son discours de faux-fuyants.

Le client a comme le conseiller des raisons d'être là (il a accepté ou provoqué la rencontre), des objectifs et un temps limité.

Découvrir un client (ou un prospect) consiste à identifier ses besoins (ce qui lui manque), ses projets, ses motivations (ce qui le fait agir) afin de les reprendre dans l'argumentation. Vous choisirez ainsi les arguments les mieux adaptés à la psychologie du client.

Contrairement aux besoins et projets, les motivations sont rarement exprimées par le client. Pour cerner les motivations du client, il faut utiliser un questionnement adapté à la situation.

II La démarche

A. La préparation de l'entretien de vente

Vous avez peu de chance d'obtenir le résultat attendu sans préparation rigoureuse de votre entretien ! L'efficacité de l'entretien vente ne peut dépasser celle de sa préparation.

1. Les objectifs

- Connaître son client et préparer sa découverte.
- Construire le plan de son entretien.
- Définir sa stratégie de vente.
- Visualiser l'entretien.
- Préparer une stratégie de relance.
- Pérenniser la relation avec son client par le professionnalisme.

2. Les avantages

- Une meilleure connaissance du client.
- Un confort sécurisant pour le conseiller.
- Une plus grande aisance du conseiller face à son client.
- Un entretien fluide (questions et documentation préparées).
- Une concentration durant l'entretien sur le résultat attendu.
- L'élimination des sujets parasites, des dérives.

B. L'accueil

1. Les objectifs

- S'accorder sur la conduite de l'entretien. C'est le conseiller qui mène l'entretien !
- Créer un climat de confiance favorable à la suite de l'entretien.

L'étape de l'accueil est une « étape sociale » (salutations, présentation) mais également consensuelle (accord sur l'objectif de l'entretien).

2. La construction de la phase accueil

■ *Prise de contact*

Salutations « Bonjour ! » + présentation « prénom – nom – fonction »
+ identification du client ou prospect « vous êtes bien ... ? »
+ phrase d'ambiance « météo, enfants, vacances... »

Sourire, avoir un ton agréable, regarder franchement son interlocuteur, maintenir une distance raisonnable entre le client et vous (équivalente à une poignée de mains)

■ *Motif du rendez-vous*

Pourquoi nous nous rencontrons aujourd'hui ?

■ *Présentation du déroulement de l'entretien*

Comment allons-nous procéder ?

Présentation brève du déroulé de l'entretien (« questions à poser pour cerner votre situation », « présentation de la solution qui vous conviendra »)

Indiquer le temps nécessaire à l'entretien pour bien conseiller le client (ou faire connaissance avec le prospect) et obtenir l'adhésion de l'interlocuteur

■ *Mise en place de la relation future*

Et après ?

Après analyse de la situation du client, il apparaît fréquemment au conseiller certains manques (produits que le client ne détient pas encore). Il est alors impensable de vouloir tout proposer en un seul rendez-vous. D'où la mise en place d'une stratégie de relance acceptée par le client. « On ne pourra peut-être pas tout voir aujourd'hui ; aussi on sera amené à se revoir »

C. La découverte

1. Le questionnement

Interroger un client, c'est le faire progresser, le faire réfléchir... le révéler. La qualité du questionnement induit la qualité de la réponse du client.

Type de question	Avantages pour le conseiller	Inconvénients pour le conseiller
Question fermée (oblige à une réponse « oui, non ou je ne sais pas ») : « utilisez-vous internet ? »	Permet la précision Engage le client	Donne peu de renseignements Peut être ressentie comme inquisitoire Difficulté de relancer les discussions après un non
Question ouverte (opinion du client demandée) : « que pensez-vous de... ? »	Fournit beaucoup de renseignements Appelle une réponse développée Valorise le client car il se sent écouté	Perd du temps avec les clients bavards
Question alternative (proposition de deux choix) : « vous êtes plutôt... ou... ? »	Permet de faire prendre position au client Explicite le choix du client plus rapidement	Peut être ressentie comme une technique manipulatrice
Question miroir ou suspensive (reprise sous la forme interrogative d'un mot ou d'un morceau de phrase prononcé par le client) : client « quels sont les avantages de la bourse ? » – conseiller « que savez-vous de la bourse ? »	Permet de connaître les vrais besoins du client Permet au client de bien s'exprimer	Peut lasser le client si type de question trop souvent utilisé

Le questionnement doit être rythmé ; les types de question doivent être alternés. Il est préférable d'aller du général vers le particulier (technique de l'entonnoir) pour réguler l'entretien. Le client doit ressentir le questionnement du conseiller comme un échange qui l'incite à développer et à enrichir la conversation menée depuis le début de l'entretien.

2. Le plan de découverte

Il vous permet de confirmer ce que vous savez déjà du client (commencer par vérifier ces informations) et d'explorer ce que vous ignorez : **le client a** (partir de la situation actuelle) ; **il voudrait ...** (découvrir les besoins et projets) ; **il est ...** (identifier les principales motivations d'achat).

Il faut bien justifier à son client la raison de cette découverte. Plusieurs points doivent être abordés avec lui :

■ **Situation familiale et matrimoniale**

Le futur client est marié ? avec un contrat de mariage ? Le nombre et l'âge de ses enfants ?

Remarque : lors d'un second contact, partie plus rapide : validation des éléments découverts précédemment.

■ **Situation professionnelle**

Quelle est l'activité professionnelle du futur client ? Le type de contrat de travail ? L'ancienneté de l'emploi ? Le niveau de ses revenus ? Prendre des informations sur l'employeur.

■ **Situation financière**

Étudier le budget (revenus – charges) et calculer la capacité d'épargne disponible.

■ **Situation fiscale**

Quel est le montant des impôts de l'année N et N-1 ? Défiscalisation réalisée ?

■ **Situation bancaire**

Équipement actuel ? Relations avec sa banque ?

■ **Étude des besoins et des attentes**

Le client en général connaît peu ses besoins bancaires

Étude des projets : Le client a une vision claire de ses projets (travaux, loisirs, vacances, voiture, immobilier, éducation des enfants, préparation de la retraite, défiscalisation, transmission du patrimoine...). Il doit répondre aux questions « quoi ? quand ? (les dater et leur donner un degré de priorité) combien ? comment les financer ? »

■ **Situation patrimoniale**

Le client est en confiance. Il parle plus aisément de ses avoirs à la concurrence.

Le questionnement se doit d'être directif. Les transitions sont soignées (« on va aborder maintenant votre situation... »). Le conseiller ne parle toujours pas de produit !

3. La prise en compte des réponses du client

■ **La pratique de l'écoute active**

Le conseiller doit laisser parler son client même si c'est lui qui mène l'entretien. Il prend des notes ; cela valorise le client. Il se sent écouté. Il rebondira sur les éléments découverts lors de l'argumentation.

■ **L'encouragement des réponses**

Le conseiller montre son écoute, hoche la tête, accepte les silences, ne coupe pas la parole, adopte une attitude ouverte et attentive, sourit et s'intéresse à l'autre (**pratique de l'empathie**).

■ **L'exploration des réponses**

Le conseiller utilise les différents types de question cités ci-dessus, reprend le dernier mot prononcé par le client sur un ton interrogatif, adopte un regard interrogatif qui incite le client à aller plus loin dans son discours.

Piège à éviter : ne pas avoir d'idée reçue ! A 60 ans, un client peut avoir envie de souscrire un emprunt immobilier... la vie n'est pas finie !

4. La reformulation

La découverte doit être suivie impérativement d'une reformulation. Cela consiste à reprendre toutes les réponses du client lors de la phase recherche de besoins, attentes et projets et de les récapituler devant lui. Votre client est ainsi sûr que vous avez bien cerné sa demande. De même, vous vous assurez que vous avez bien tout compris.

D. L'argumentation

L'argumentation permet de convaincre son interlocuteur. Convaincre, c'est amener une personne, par preuve ou par raisonnement, à reconnaître l'utilité d'une solution. L'art de vendre est avant tout l'art de savoir écouter pour mieux comprendre les désirs de son interlocuteur. S'il recherche un placement sécurisé, à quoi bon lui vanter les atouts d'un placement boursier ?

Le conseiller propose mais n'est pas sûr de vendre ! Il doit se mobiliser pour atteindre son objectif. Il doit s'efforcer de capter l'attention et susciter l'intérêt de son interlocuteur jusqu'à ce qu'il l'ait convaincu sur les qualités de l'offre.

Pour argumenter efficacement, le conseiller doit régulièrement faire le point sur sa connaissance :

- des atouts de l'offre de son établissement ;
- des objections les plus courantes ;
- des réponses argumentées à ces objections.

L'argumentation est une étape professionnelle (mise en avant des besoins – argumentation – conviction) !

■ La mobilisation du conseiller

Les arguments structurés sont choisis par le conseiller en fonction des motivations du client. Il convient de livrer au client deux arguments au maximum par motivation décelée. En effet, il serait peu pertinent de réciter sa batterie d'arguments au risque de se retrouver sans nouvel argument (effet de surprise chez le client) à la première objection !

Les mots trop techniques sont à proscrire chez le client lambda.

■ La méthodologie de construction de l'argument

L'outil CAP (**C**aractéristiques – **A**vantages client – **P**reuve) peut être utilisé.

■ La méthodologie de présentation de l'argument

L'argumentation doit être vivante, dynamique et personnalisée. Le client est mis face à sa situation présente ou future en mettant en scène ses projets.

Méthode : Prétexte – solution – rebond*Situation 1 : Une cliente âgée de 35 ans ouvre un compte...*

Prétexte	« Vous avez deux enfants : Adam (10 ans) et Salomé (12 ans) »
Solution	« Nous venons de lancer un produit de préparation des études des enfants. »
Rebond	« Vous voulez constituer une épargne pendant 6 à 8 ans (à la vue de l'âge des enfants) qui sera valorisée quand vos enfants entameront des études supérieures ? »

Méthode : Valoriser le besoin – Présenter l'argument structuré – Contrôler l'effet de l'argumentation sur le client*Situation 2 : Un client fait le point avec le conseiller sur ses besoins...*

Valoriser le besoin	« Vous m'avez dit avoir besoin d'un placement non bloqué pour faire face à vos achats plaisir... Vous avez raison : il faut se faire plaisir dans la vie ! »
Présenter l'argument structuré	« Le livret bancaire vous permet de déposer de l'argent en toute liberté jusqu'à ... €, de retirer selon vos besoins et de percevoir une rémunération de ... %. »
Contrôler l'effet de l'argumentation sur le client	« Cela vous intéresse de bénéficier de ce livret pour gérer votre trésorerie ? »

E. La proposition de l'offre

Rappel : L'étude de la capacité d'épargne disponible mensuelle et des avoirs du client pour réaliser ses projets est capitale avant de faire une proposition ! (cf. fiche 34)

L'offre est détaillée. Cela signifie que le produit bancaire est proposé, argumenté et prêt à l'emploi (il ne reste plus qu'à signer !).



Application

Énoncé

La préparation de l'entretien de vente

Situation commerciale : Monsieur Jérôme Lebigot (client du réseau X, marié, deux enfants de 12 et 9 ans, informaticien salarié) a décidé de changer de banque. Il déclare avoir été séduit par la publicité actuelle de votre réseau. Un rendez-vous a été pris par téléphone pour une ouverture de compte aujourd'hui.

Vous préparez l'entretien.

Solution

- **La démarche à suivre pour préparer l'entretien :**

- collecter des informations sur le client, l'historique de la situation : ici, peu d'informations. Il faut donc creuser la découverte ;
- élaborer la stratégie de vente à partir du profil du client (objectifs quantitatifs : ouvrir un compte joint ? vendre une solution packagée ? ouvrir des produits d'épargne ? et qualitatifs : s'assurer que le client n'est pas un client à risque, donner une bonne image du réseau) ;
- préparer des outils de vente : documents à remettre au client (PLV), documents à remplir face au client (contrats), plan de découverte...

- **La préparation du plan de découverte**

Le plan de découverte est la liste de tous les points à aborder ou des questions à poser afin de détecter les besoins, projets et les motivations d'achat du client.

Points sur la situation de mon client à étudier lors de l'entretien	
Situation personnelle	Situation matrimoniale, conjointe : future cliente ?, enfants (âge), adresse, propriétaire, situation professionnelle, revenus, imposition
Relation avec sa banque actuelle	Motif du départ , incidents bancaires , S'assurer que le client n'est pas un client à risque. Vérifier une éventuelle interdiction bancaire. Équipement actuel (package...)
Fonctionnement de ses comptes actuels	Domiciliation des revenus, habitudes de paiement (chèque, carte...), prélèvement pour des charges courantes (EDF...) , solde moyen , déséquilibre entre le montant des flux confiés et l'autorisation de découvert
Épargne	Montant des avoirs détenus dans les établissements concurrents , montant de l'épargne disponible , versements réguliers sur des produits d'épargne , épargne logement , déséquilibre entre épargne monétaire et financière , date d'ouverture et date d'échéance éventuelle des contrats , virements extérieurs sur comptes épargne .
Famille	Produits de prévoyance , Assurance auto, MRH dans notre établissement , Livret jeune détenu par l'enfant aîné , livret bancaire pour le plus jeune enfant .
Crédits	Prêts personnels, immobiliers... virements à des organismes extérieurs de crédit .
Relation souhaitée avec notre banque	Attentes actuelles sur le fonctionnement de ses futurs comptes dans notre réseau .

12 Les incidents de fonctionnement

I Principes

Les incidents de fonctionnement sont générés par des événements qui imposent à la banque de mettre en place et suivre une procédure particulière. Parmi ces événements, l'avis à tiers détenteur est une procédure permettant au trésor public de recouvrer les sommes qui lui sont dues au titre des impôts impayés. Cette procédure concerne tous les comptes à l'exception des comptes titres.

La saisie attribution permet à un créancier de faire pratiquer par un huissier de justice une saisie des comptes bancaires de son débiteur et d'obtenir le paiement des sommes dues. Cette procédure ne peut pas être utilisée par un employé au titre des salaires dus et non payés par l'employeur. D'autres incidents comme le rejet de chèque pour absence ou défaut de provision, le rejet de prélèvement sont largement encadrés par la réglementation.

II Méthodes

A. L'avis à tiers détenteur (ATD)

1. Le déroulement de la procédure

Étape 1 : envoi de l'ATD par lettre recommandée à la banque. Dans le même temps le trésor public informe la banque de la procédure.

La banque est également tenue d'informer le client.

Étape 2 : A réception de l'ATD, la banque communique les soldes des comptes du client pour savoir si l'ATD pourra être payé partiellement ou en totalité. Deux situations sont envisageables :

Le solde des comptes est débiteur : Les comptes ne sont pas saisissables.

Les comptes présentent un solde créditeur : La banque procède au blocage des comptes pendant 15 jours, délai nécessaire pour calculer le solde effectif qui sera disponible après la prise en compte des opérations qui doivent être régularisées.

- Les opérations au crédit : Il s'agit des remises de chèques faites avant la date de saisie et non encore comptabilisées en compte. L'horodatage ou la date de saisie informatique permettent d'attester de la date de remise.
- Les opérations au débit : Les chèques à payer (loi du 9 juillet 1991) : L'assiette de la saisie est diminuée du montant des chèques émis et remis à l'encaissement à une date antérieure à la saisie, les chèques impayés faisant l'objet d'une contre-passation. La contre-passation des chèques impayés. Les paiements cartes : si les bénéficiaires ont été crédités avant la date de saisie, la banque diminuera l'assiette de saisie du montant crédité au bénéficiaire (carte à débit immédiat)

Toutefois, pour ce qui concerne plus précisément le régime des créances insaisissables versées sur un compte bancaire, le titulaire du compte dispose du délai de deux mois pour invoquer les dispositions protectrices des créances insaisissables. En conséquence, les sommes appréhendées ne seront versées au Trésor Public qu'à l'issue de ce délai.

En cas de concours d'un avis à tiers détenteur et d'une saisie conservatoire ou d'une saisie attribution, la saisie prime l'avis à tiers détenteur lorsqu'elle a été signifiée antérieurement à celui-ci.

Certains revenus (RMI, allocations familiales) sont insaisissables. Les autres revenus ne sont saisissables qu'en partie (décret 11 septembre 2002) selon le barème figurant dans le tableau ci dessous. Le saisi peut demander à sa banque, dans un délai de 15 jours et par lettre recommandée à bénéficiaire du solde bancaire insaisissable (environ 447,91 € pour une personne seule au 1^{er} janvier 2008). D'autre part, le montant des frais bancaires perçus dans le cadre d'une opposition administrative, ne peut pas dépasser 10 % du montant dû au Trésor Public (articles 147 et 148 de la loi de finances rectificative pour 2006).

Quotité saisissable	Tranche de la rémunération annuelle au 1 ^{er} janvier 2008
5 %	$\leq 3\,350 \text{ €}$
10%	$3\,350 \text{ €} < X \leq 6\,580 \text{ €}$
20%	$6\,580 \text{ €} < X \leq 9\,850 \text{ €}$
25%	$9\,850 \text{ €} < X \leq 13\,080 \text{ €}$
33,33%	$13\,080 \text{ €} < X \leq 16\,320 \text{ €}$
66,66%	$16\,320 < X \leq 19\,610 \text{ €}$
100%	$> 19\,610 \text{ €}$

Les seuils sont majorés de 1 270 € par personne à charge. Sont considérées comme personnes à charge :

- le conjoint du débiteur dont les ressources sont inférieures au RMI,
- l'enfant à la charge du débiteur qui ouvre droit au versement des prestations familiales,
- l'enfant à qui le débiteur verse une pension alimentaire,
- l'ascendant qui habite chez le débiteur et dont les ressources sont inférieures au RMI,
- l'ascendant à qui le débiteur verse une pension alimentaire en raison de ressources inférieures au RMI.

B. La saisie attribution

Déroulement de la procédure

La saisie attribution a pour effet de déposséder le débiteur du montant des sommes dues au créancier. De ce fait, la créance sort du patrimoine du débiteur, ce qui revient à dire que la banque (tiers saisi) devient débitrice du créancier. Pour autant les sommes doivent être consignées le temps du déroulement de la procédure. Il faut en effet s'assurer que le débiteur ne conteste pas la saisie attribution.

Étape	Intitulé	Commentaire
Étape 1	Signification à la banque	Muni d'un titre exécutoire, le créancier (par voie d'huissier) informe la banque de la procédure
Étape 2	Dénonciation au débiteur	Le tiers saisi dispose d'un délai de 8 jours maximum pour informer son client
Étape 3	Informations du créancier	La banque doit communiquer le solde des comptes bancaires saisissables. Sont saisissables tous les comptes à l'exception : des comptes titres, des coffres loués par le débiteur, des bons de caisse au porteur souscrits et détenus par le débiteur, des bons de caisse au porteur déposés chez la banque tiers- saisie lorsqu'ils ont été souscrits chez une autre banque, des autorisations de découvert non utilisées
Étape 4	Blocage des comptes	Dès que la banque est informée, elle procède au blocage de l'ensemble des comptes bancaires (cas général 15 jours ouvrables). Seules les opérations antérieures (tant au débit qu'au crédit) à la date de saisie peuvent modifier le solde. La totalité des avoirs est bloquée même si le montant de la dette est inférieur aux soldes créditeurs des comptes bloqués. Passé ce délai de 15 jours le solde créditeur effectif est saisissable. Ne sont pas saisissables : allocations familiales et de logement, le RMI, l'Allocation Spécifique de Solidarité, les prestations en nature de l'assurance-maladie, les rentes accident du travail, les pensions alimentaires, les indemnités chômage et une fraction du salaire.
Étape 5	Paiement	Le paiement sera effectué si deux conditions sont réunies : • absence de contestation du débiteur dans un délai d'un mois, • solde créditeur. Si ces conditions sont réunies, alors le paiement est immédiat. Le tiers saisi effectuera le paiement après s'être fait présenter un certificat d'absence de contestation délivré par le greffe du tribunal.
	Contestation	Si le débiteur conteste auprès du juge de l'exécution, le paiement est différé sans pour autant remettre en question l'attribution immédiate de la créance. S'il existe des sommes insaisissables, le créancier dispose d'un délai supplémentaire de 15 jours.

III Complément : incident de fonctionnement et secret professionnel

Le secret bancaire ne peut pas être opposé dans le cadre d'une procédure d'ATD ou de saisie. De la même manière le secret bancaire n'est pas opposable à la Banque de France, la commission bancaire, l'AMF, TRACFIN.



Application

Énoncé

Vous êtes averti le 11 janvier 200N qu'un huissier souhaite effectuer une saisie attribution de 300 € (non-respect paiement pension alimentaire) sur le compte d'un de vos clients. Le 11 janvier, le compte de votre client est créditeur de 742,23 €. Ce client a émis le 7 janvier un chèque pour un montant de 174 € (compensé le 10 janvier), a retiré au GAB de son agence 80 € le 10 janvier et a procédé à une remise de chèque de 54 € le 10 janvier non inscrite en compte le 11 janvier)

- 1. Quelle somme devrait vous déclarer à l'huissier le 11 janvier ?**
- 2. Quelle somme sera transmise à l'huissier et dans quel délai ?**

Solution

1. Le 11 janvier le solde à déclarer est de 742,23 €.
2. La banque doit procéder au blocage des comptes pendant une durée de 15 jours. Ce temps permet d'enregistrer les opérations non encore inscrites en compte tant au débit qu'au crédit. À l'issue de cette période le montant saisissable sera de 542,23 €. La somme de 300 € pourra être transmise avant le 11 février 200N sauf si le client demande à bénéficier d'un solde minimum insaisissable.

13 Les agios et autres frais bancaires

I Principes clés

La banque facture des agios (intérêts débiteurs) à son client lorsque son compte affiche un solde débiteur. Cependant, de plus en plus de banques proposent des formules de convention de compte avec des franchises d'agios (limitées à quelques euros).

II Méthode

A. Le calcul des agios

Le calcul des agios se fait en calculant le solde du compte en date de valeur. Les dates de valeur sont les dates d'enregistrement en compte différentes parfois des dates auxquelles les opérations ont été effectivement réalisées. Ainsi, certaines opérations au crédit peuvent être enregistrées en compte à une date postérieure alors que certaines opérations au débit peuvent être comptabilisées antérieurement.

Ainsi, le montant des agios sera fonction :

- du montant et de la durée du découvert ;
- du montant du plus fort découvert. Une commission dite du plus fort découvert est calculée en faisant la moyenne arithmétique des trois plus forts découverts et en multipliant cette moyenne par le taux du découvert.

Les banques vont également facturer des commissions d'intervention (plusieurs euros par opération au-delà du découvert) dès lors qu'elles autorisent le paiement d'une opération alors même que le compte est en dépassement de découvert autorisé. Passé le découvert autorisé les banques majorent le taux des agios.

Deux méthodes sont utilisées : la méthode des intérêts immédiats et la méthode des nombres débiteurs.

Dans le premier cas, la banque calcule les agios jour après jour. Les agios trimestriels sont alors la somme des agios quotidiens. Dans le second cas, la banque calcule des nombres débiteurs.

$$\text{Intérêts débiteurs} = (\text{cumul croissant} \times \text{taux du découvert autorisé}) / 365.$$

Ils sont calculés et prélevés trimestriellement. quelle que soit la méthode de calcul, le résultat obtenu est identique.

Découvert autorisé		700 €					
Taux du découvert		16,20 %					
Taux du découvert non autorisé		17,70 %					
Libellé opération	Date de valeur	Nombre de jours	Opération		Solde	Intérêts immédiats	Nombre débiteurs*
			Débit	Crédit			
A Nouveau	1/4	2	375,00		− 375,00	0,33	− 750,00
Chèque 0125879	3/4	3	320,00		− 695,00	0,93	− 2 085,00
Virement CAF	6/4	1		116,10	− 578,90	0,26	− 578,90
Remise de chèque	7/4	4		231,45	− 347,45	0,62	− 1 389,80
Prélèvement EDF	11/4	1	125,31		− 472,76	0,21	− 472,76
Retrait GAB	12/4	13	40,00		− 512,76	2,96	− 6 665,88
Chèque 0125880	25/4	5	72,32		− 585,08	1,30	− 2 925,40
Salaire	30/4	0		1 201,36	616,28	0,00	0,00
Opération carte bancaire	30/4	0	240,22		376,06	0,00	0,00
Chèque 0125881	3/5	0	320,00		56,06	0,00	0,00
Virement CAF	6/5	0		116,10	172,16	0,00	0,00
Prélèvement téléphone portable	8/5	0	39,00		133,16	0,00	0,00
Prélèvement abonnement internet	14/5	0	29,99		103,17	0,00	0,00
chèque 0125882	19/5	0	269,87		− 166,70	0,00	0,00
Prélèvement GDF	19/5	3	152,41		− 319,11	0,42	− 957,33
Assurance IARD	22/5	3	145,68		− 464,79	0,62	− 1 394,37
chèque 025883	25/5	5	78,96		− 543,75	1,21	− 2 718,75
Opération carte bancaire	30/5	0	326,14		− 869,89	0,00	0,00
Salaire	30/5	0		1 201,36	331,47	0,00	0,00
Chèque 025884	3/6	0	320,00		11,47	0,00	0,00
Virement CAF	6/6	0		116,10	127,57	0,00	0,00
Retrait GAB	7/6	0	40,00		87,57	0,00	0,00
Prélèvement téléphone portable	8/6	0	39,00		48,57	0,00	0,00
Prélèvement abonnement internet	14/6	0	29,99		18,58	0,00	0,00
Assurance IARD	21/6	9	145,68		− 127,10	0,51	− 1 143,90
Opération carte bancaire	30/6	0	325,03		− 452,13	0,00	
Salaire	30/6	0		1 201,36	749,23	0,00	
Total débiteur		49				9,36	− 21 082,09
		Le montant des agios s'obtient en multipliant la somme des nombres débiteurs par le taux du découvert et en divisant le tout par 365 : Dans notre exemple : (21 802,89 * 16,2 %)/365 = 9,36 La méthode 2 donne le montant des intérêts débiteurs immédiatement à chaque nouveau solde du compte. La somme de ces intérêts donne le montant trimestriel dû au titre des agios.					

* Le nombre débiteur s'obtient en multipliant le solde débiteur par le nombre de jours pendant lesquels le solde est débiteur.

B. Les autres frais bancaires

Nature des frais	Contenu
Frais pour incident de paiement	Frais justifiés par l'envoi d'une lettre d'injonction, du traitement de l'opération. Ces frais ont fait l'objet d'un décret qui limite le montant perçu par la banque.
Frais de tenue de compte	La convention « packagée » permet de facturer au client une cotisation mensuelle qui englobe le coût de la carte bancaire, le coût des assurances moyens de paiement, de la banque à distance, de la mise en place d'un découvert autorisé.
Frais sur les opérations hors banque à domicile	Frais pour l'émission d'un chèque de banque, virement externe occasionnel, retraits dans d'autres GAB que celui de l'enseigne au-delà d'un certain nombre.
Frais de recherche	La recherche de document, la réédition d'un tableau d'amortissement peuvent faire l'objet d'une facturation particulière.
Frais sur les produits d'épargne	Les frais de tenue de compte titres, les frais de transferts entre établissements bancaires ainsi que des frais de passation d'ordre de bourse sont une source de commission pour les établissements bancaires.

III Complément : frais bancaires et réglementation

La plupart des produits et des services mis à la disposition du client vont faire l'objet d'une tarification. Les banques ont ces dernières années développé des offres packagées facturées quelques euros par mois dans lesquelles le client va retrouver les services de base (un compte, un chéquier, une carte de paiement, un accès à la banque à distance, une assurance moyen de paiement). La loi MURCEF impose cependant à la banque de mettre l'ensemble de ces services à disposition de son client séparément si celui-ci ne souhaite pas souscrire une offre packagée.

Enfin, le texte de loi sur la concurrence adoptée par l'assemblée nationale le 28 novembre 2007 prévoit que les banques devront envoyer à leur client une fois par an un relevé détaillé d'informations sur l'ensemble des frais perçus.



Application

Énoncé

Au mois d'avril de l'année N, un de vos clients s'étonne du montant acquitté au titre des agios. Le compte a enregistré les flux indiqués ci-dessous. (Les dates indiquées sont les dates de valeur). Le découvert autorisé est de 550 €,

le taux est de 15,86 %. Au-delà du découvert autorisé le taux est majoré de 1,5 point et chaque opération autorisée au delà donne lieu à la perception d'une commission d'intervention de 7,90 € par opération (plafonnée à 5 opérations par jour).

Au 01/01/07, le solde est créditeur de 267,23 €.

Certaines opérations se reproduisent tous les mois :

Le 01 : prélèvement du loyer : 474,35 €

Le 06 : prélèvement échéance crédit consommation : 275,55 €

Le 10 : versement CAF : 119,13 €

Le 12 : prélèvement opérateur internet : 29,90 €

Le 14 : prélèvement téléphonie mobile : 45,50 €

Le 18 : cotisation assurance-automobile : 53,26 €

Le 30 virement du salaire : 1 950 €

Flux de janvier :

Chèque 1145566 émis le 03 : 52,3 €

Chèque 1145567 émis le 16 janvier : 750 € (réparation véhicule)

Règlement CB le 30 : 450 €

Flux de février :

Chèque 1145568 35,36 € le 12 février

Retrait GAB le 15 février : 60 €

Chèque 1145569 31,51 € le 21 février

Paieement carte le 28 février : 750 €

Flux de mars :

Retrait GAB 20 mars : 40 €

Paieement carte le 30 mars : 700 €

Calculez le montant des frais perçus par la banque et débités du compte du client le 1^{er} avril N.

Solution

Libellé opération	Date de valeur	Nbre de jours	Opération		Solde	Nbre débiteurs	Échelle débiteur
			Débit	Crédit			
Solde à nouveau	1-janv-07	0		267,23	267,23	0	0
Loyer	1-janv-07	2	474,35		- 207,12	414,24	- 0,1800
Chèque 1145566	3-janv-07	3	52,3		- 259,42	778,26	- 0,3382
Prélèvement échéance crédit	6-janv-07	4	275,55		- 534,97	2 139,88	- 0,9298
Virement CAF	10-janv-07	2		119,13	- 415,84	831,68	- 0,3614
Opérateur Internet	12-janv-07	2	29,9		- 445,74	891,48	- 0,3874
Prélèvement téléphonie mobile	14-janv-07	2	45,5		- 491,24	982,48	- 0,4269
Chèque 1145567	16-janv-07	0	350		- 841,24	0	0,0000
Commission intervention chèque 1145567	16-janv-07	2	7,9		- 849,14	1 698,28	- 0,8077

Libellé opération	Date de valeur	Nbre de jours	Opération		Solde	Nbre débiteurs	Échelle débiteur
			Débit	Crédit			
Cotisation assurance automobile	18-janv-07	0	53,26		− 902,4	0	0,0000
Commission intervention	18-janv-07	12	7,9		− 910,3	10 923,6	− 4,7465
Salaire	30-janv-07	0		1 950	1 039,7		0,0000
Paieement Carte	30-janv-07	0	450		589,7		0,0000
Loyer	1-févr-07	0	474,35		115,35	0	0,0000
Prélèvement échéance crédit	6-févr-07	4	275,55		− 160,2	640,8	− 0,2784
Virement CAF	10-févr-07	2		119,13	− 41,07	82,14	− 0,0357
Chèque 1145568	12-févr-07	0	35,36		− 76,43	0	0,0000
Opérateur Internet	12-févr-07	2	29,9		− 106,33	212,66	− 0,0924
Prélèvement téléphonie mobile	14-févr-07	1	45,5		− 151,83	151,83	− 0,0660
Retrait GAB	15-févr-07	3	60		− 211,83	635,49	− 0,2761
Cotisation assurance automobile	18-févr-07	3	53,26		− 265,09	795,27	− 0,3456
Chèque 1145569	21-févr-07	7	31,51		− 296,6	2 076,2	− 0,9022
Salaire	28-févr-07	0		1 950	1 653,4	0	0,0000
Paieement Carte	28-févr-07	0	750		903,4	0	0,0000
Loyer	1-mars-07	0	474,35		429,05	0	0,0000
Prélèvement échéance crédit	6-mars-07	0	275,55		153,5	0	0,0000
Virement CAF	10-mars-07	0		119,13	272,63	0	0,0000
Opérateur Internet	12-mars-07	0	29,9		242,73	0	0,0000
Prélèvement téléphonie mobile	14-mars-07	0			242,73	0	0,0000
Cotisation assurance automobile	18-mars-07	0	53,26		189,47	0	0,0000
Retrait GAB	20-mars-07	0	40		149,47		0,0000
Salaire	30-mars-07	0		1 950	2 099,47	0	0,0000
Paieement carte	30-mars-07	0	700		1 399,47		0,0000
					1 399,47		0,0000
Total débiteur					10,58	23 254,29	10,1743

Remarque : les deux méthodes conduisent à constater une légère différence qui s'explique par la nécessité de calculer les intérêts débiteurs grâce à un taux moyen dans la méthode des nombres débiteurs.

Au total, le client verra son compte débité de 10,58 € au titre des intérêts débiteurs du premier trimestre. Si l'on ajoute les commissions d'intervention supportées par ce client, le total des frais s'élève à 26,38 €.

14 Les services associés au compte

I Principes clés

Dans un contexte concurrentiel toujours plus exacerbé, les banques n'ont de cesse de proposer à leurs clients des services toujours plus innovants. Outre les services traditionnels (location de coffre, change.), les banques développent des offres complètes de banque à distance, proposent des services d'assurance associés ou non aux différents moyens de paiement utilisés par les clients. L'ensemble de ces services est un moyen supplémentaire d'attirer des clients nouveaux et de fidéliser les clients actuels.

II Méthode

A. Les services traditionnels

1. La location de coffre

La banque va établir un contrat de location à travers lequel elle met à disposition de son client un coffre et des moyens sécurisés pour en conserver le contenu. Dans cette opération la banque est un bailleur et non pas un mandataire auquel des avoirs sont confiés. Un certain nombre de vérifications doivent être conduites (identité, domicile, capacité et nationalité) avant la formation du contrat. Le locataire se voit alors confier une clef dont il est le seul possesseur et qui sera utilisée à chaque visite. Chaque visite doit faire l'objet d'un enregistrement sur un registre. Pour mémoire, le contenu d'un coffre n'est pas saisissable (saisie attribution, Avis à tiers détenteur)

2. Le change manuel

La banque va acheter ou vendre des devises (en monnaie fiduciaire) pour le compte de son client. La banque pourra également proposer à son client des chèques de voyage, plus sûrs que les espèces. Lors de la remise des chèques, la banque, après s'être assurée de l'identité de l'acheteur, l'invitera à signer les chèques remis. Ces mêmes chèques doivent être contresignés par le porteur une fois arrivés à destination. Le titulaire des chèques pourra également formuler une opposition en cas de perte ou de vol

B. Les autres services associés au compte

De plus en plus les banques englobent ces services dans les conventions de services qu'elles s'engagent à proposer et à faire signer à leurs clients lors de toute ouverture de compte.

1. La banque à distance (banque par téléphone, par internet)

■ *Contenu de l'offre banque à distance*

La banque à distance permet d'effectuer des interrogations de compte, des virements (internes ou externes), d'éditer des RIB, de simuler en ligne un prêt, d'avoir des devis assurance, de télécharger l'historique de ses comptes, d'obtenir des renseignements sur les produits et services. Les sites de banque à distance sont également des interfaces privilégiées pour communiquer avec le client et lui permettre de prendre contact avec un conseiller. La banque à distance facilite également le passage des ordres de bourse, permet d'accéder à son portefeuille, de suivre la valorisation des contrats d'assurance-vie détenus par exemple.

La banque à distance, c'est également l'utilisation du téléphone portable qui permet d'effectuer des opérations courantes mais aussi de recevoir des SMS d'alerte.

Enfin, les banques développent par ailleurs des offres complémentaires pour sécuriser les paiements sur Internet (générer des cartes à usage unique de sorte que le numéro qui est communiqué lors d'une transaction n'est pas le numéro de la carte physique). Ces offres sont source de commissions et diminuent le risque de fraude dont pourraient être victimes des clients que la banque devrait alors indemniser.

■ *Intérêts et enjeux pour la banque*

Avec la banque à distance, le client devient acteur de la production des services qu'il consomme. L'avantage pour la banque est double : supprimer les tâches à faible valeur ajoutée et dégager du temps commercial.

Rendre le client plus autonome dans sa consommation de services bancaires présente néanmoins l'inconvénient de diminuer les occasions de déplacement dans l'agence. Dès lors, le personnel doit intensifier ses efforts et mettre en œuvre des campagnes commerciales pour inciter le client à accepter un rendez-vous.

2. Les assurances moyens de paiement

Il s'agit de garantir le client en cas de perte de vol ou d'utilisation frauduleuse des moyens de paiement contre leur utilisation frauduleuse. Le client aura néanmoins agit avec diligence. Si les moyens de paiement sont perdus ou volés en même temps que les papiers d'identité ou les clefs du domicile, l'assurance prendra en charge le coût de mise à disposition de nouveaux documents administratifs.

Ce sont des services générateurs de commissions, peu coûteux pour le client lorsqu'ils sont intégrés à une convention de service.

3. Les services de conseils

Il s'agit du téléconseil, du conseil en gestion de patrimoine, de la gestion de portefeuille de valeurs mobilières.

III Complément : le développement des services extrabancaires

Le contexte concurrentiel pousse les banques à développer une offre parfois éloignée de leur cœur de métier. D'une manière générale les offres s'articulent beaucoup autour des services à la personne, marché dont les enjeux sont considérables. On trouve ainsi des offres d'abonnement de téléphonie mobile, système de protection du domicile (offre souvent couplée avec une assurance multirisques habitation : fiche 51), des assurances protection juridique. Par ailleurs, les banques développent leur activité vers des métiers complémentaires (rachat de réseaux d'agences immobilières) offrant des synergies importantes avec leur cœur de métier.



Application

Énoncé

Après avoir rappelé les différents supports de la banque à distance, vous indiquerez quelles sont les conséquences de son développement croissant.

Solution

- La banque à distance :** Internet (consultation des comptes, édition de RIB, téléchargement de relevés bancaires, possibilité d'effectuer des virements, de passer des ordres de bourse, de contacter un conseiller, de déposer une demande de renseignement ou encore d'effectuer des simulations de crédit), le téléphone portable (alerte SMS, Internet mobile). La banque à distance passe également par le développement des plateformes téléphoniques capables de gérer les flux entrants (appels des clients) et de travailler en flux sortants (solliciter le client). Le développement de la banque à distance a été permis par les nouvelles technologies (ADSL WAP 3G...)
- Les conséquences**
Avec le développement de la banque à distance, le client est devenu acteur et producteur des services qu'il utilise.

Conséquences positives	Conséquences négatives
Le client réalise lui-même des actes à faible valeur ajoutée.	Moindre fréquentation des points de vente par le client.
Gain de productivité pour la banque, rentabilité accrue.	Plus d'action de prospection : il faut trouver des occasions de faire venir le client.
Du temps commercial est dégagé : accroissement des ventes, renforcement de l'activité de conseil et donc augmentation du PNB.	Une relation qui a tendance à se déshumaniser.
	Certains clients (les plus mobiles) sont peu ou pas contactés.

15 Le chèque

I Principes

Le chèque est un écrit qui permet au tireur (celui qui émet le chèque, titulaire ou mandataire du compte) de donner l'ordre au tiré (établissement qui tient le compte) de payer une certaine somme à un tiers ou bénéficiaire dans la limite des avoirs déposés chez le tiré).

A. La forme

Le chèque doit être établi sur une formule délivrée par le banquier tiré. Ainsi une norme a été définie (175 mm × 80 mm).

The diagram shows a check form from 'Banque de Loire Atlantique'. It includes the following elements:

- Header:** 'Banque de Loire Atlantique' and 'A rédiger exclusivement en euros €'.
- Amount:** '250 ,00' in a box, with a label 'Montant à payer' pointing to it.
- Payable to:** 'Payez contre ce chèque en euros € deux cents cinquante euros' and 'somme en toutes lettres'.
- Payable to:** 'Payable à' followed by '2 rue Jaurès 44 Nantes 02 51 23 36 98 n° 10151617'.
- Payee:** 'Mr ou Mme Durand Philippe' and '4 rue des Fleurs 44000 Nantes'.
- Signature:** 'Signature et adresse du tireur' pointing to a box labeled 'Signature'.
- Date and Location:** 'Fait à' and 'le' pointing to a box labeled 'Date et lieu de création du chèque'.
- Other labels:** 'Mot chèque' pointing to the word 'chèque', 'L'ordre de payer' pointing to 'Payez contre ce chèque', and 'Renseignements sur le tiré (nom et adresse)' pointing to the payee information.

B. Les mentions obligatoires

- La dénomination chèque.
- L'indication donnant ordre de payer une certaine somme.
- Le nom du tiré (indispensable pour que le mandat de payer soit valide).
- La date et lieu de création du chèque.
- L'indication du lieu de paiement (nom du tiré, coordonnées de l'agence bancaire auprès de laquelle le chèque est payable).
- La signature du tireur.
- Le nom et l'adresse du tireur (mentions facultatives non imposées par la loi).
- La somme en lettres et en chiffres.

II Éléments et analyse

A. Les autres caractéristiques d'un chèque

Un chèque a une validité limitée dans le temps. Cette validité comprend un délai de présentation (variable de 8 à 70 jours selon l'origine de l'émission) et un délai de prescription d'un an. Au delà, la banque peut refuser de payer (art. L131-59 CMF).

Le délai de présentation est de :

- 8 jours pour un chèque émis et payable en France métropolitaine ;
- 20 jours pour un chèque payable en France et émis en Europe ou dans un pays riverain de la Méditerranée ;
- 70 jours pour un chèque payable en France et émis dans un autre pays.

Dans tous les cas de figure le délai de prescription est de 1 an. Au-delà de ce délai (présentation + prescription) le chèque sera rejeté au motif « chèque prescrit ». En l'absence de provision, la procédure d'interdiction bancaire ne s'applique pas.

Un chèque est un transfert au porteur de la propriété de la provision qui doit être préalable et disponible sur le compte du tireur. L'absence de provision préalable n'est pas sanctionnée dès lors que la provision est suffisante au moment de la présentation.

Le règlement d'une dette en plusieurs chèques ne permet pas au tireur de postdater les chèques dont il souhaiterait qu'ils soient encaissés ultérieurement. Le bénéficiaire peut les encaisser dès le jour même, le chèque étant payable à vue. Même avec une date postérieure à sa présentation, la banque paiera le chèque.

B. Typologie des chèques

Type de chèque	Caractéristiques	Modalités d'encaissement
Barré et non endossable	Le barrement d'un chèque (deux barres obliques en travers du chèque) indique que le chèque ne peut être payé que par l'intermédiaire d'un établissement de crédit (c'est un élément de sécurité). Non endossable : le bénéficiaire est le seul à pouvoir endosser le chèque qui ne peut être remis que sur un compte auprès d'un établissement de crédit ou assimilé (sauf chèque de retrait pour le compte du titulaire du compte ou chèque de salaire). Le chèque est alors acquitté par le bénéficiaire grâce à une signature au verso du chèque. Par cet acte, le bénéficiaire reconnaît que son débiteur s'est acquitté de sa dette.	L'encaissement se fait par crédit du compte du bénéficiaire. L'encaissement en espèces est possible au guichet dans deux cas : • chèque de retrait, • chèque de salaire. Le chèque est avant tout un instrument de paiement mais, à défaut d'autres moyens, peut être utilisé comme instrument de retrait.

Type de chèque	Caractéristiques	Modalités d'encaissement
Barré et endossable	Endossable : le bénéficiaire du chèque peut par endos céder le chèque à un de ses débiteurs. La délivrance de ce type de chèque fait l'objet de la perception d'un droit de timbre pour le compte de l'administration fiscale et d'une communication des détenteurs de ce type de chèque à l'administration.	Non payable en espèces (sauf cas vu plus haut).
Non barré et non endossable	Non barré. Non endossable (voir plus haut).	Payable en espèces auprès du guichet du tiré.
Non barré et endossable	Non barré. Endossable : peuvent circuler par endos successifs, le chèque peut être remis à une autre personne en règlement d'une dette. Dans ce cas la mention « endossé à l'ordre de bénéficiaire + date et signature ». Droit de timbre. Déclaration administration fiscale.	Payable en espèces. Ces chèques sont particulièrement surveillés par l'administration fiscale car ils peuvent être un moyen de dissimulation d'une partie de l'activité.
Chèque visé	La banque du tiré indique grâce à un visa que la provision est suffisante au moment de l'émission du chèque. La banque ne garantit pas pour autant que la provision existe au moment de la présentation	Paiement auprès d'un établissement bancaire
Chèque certifié	Pour des transactions importantes (achat immobilier par exemple) la banque tirée certifie que la provision existe et s'engage à la bloquer au profit du bénéficiaire pendant le délai d'encaissement (ou de présentation).	Paiement auprès d'un établissement bancaire
Chèque de banque	Le paiement est effectué directement par l'émission d'un chèque tiré par la banque au profit d'un bénéficiaire. Ces chèques de banque ont un coût facturé entre 10 et 15 €	Paiement garanti auprès d'un établissement bancaire Un chèque de banque ne peut pas être établi au porteur.

C. Le paiement d'un chèque

1. Les risques

Quand une banque paie un chèque lorsqu'il se présente à l'encaissement, elle supporte un certain nombre de risques :

- décaisser des fonds sur un compte avant de s'assurer du paiement définitif. Si le chèque revient impayé, la banque en supportera les conséquences financières ;
- risque provenant d'un mauvais contrôle (mauvaise rédaction de la remise de chèque, différence entre la somme en chiffres et le somme en lettres (c'est

cette dernière qui vaut juridiquement), contrôle superficiel des mentions obligatoires) ;

- risque de fraude (maquillage chèque).

2. Les incidents

■ Le rejet de chèque

Motif du rejet	Commentaires
Provision insuffisante	Chèque impayé pour son montant total. Paiement partiel. Compte clôturé.
Opposition sur chèque	Perte, vol, utilisation frauduleuse, redressement ou liquidation judiciaire du porteur. Comment faire opposition ? Par téléphone dans un premier temps puis par écrit auprès de sa banque dans un second temps. Les effets de l'opposition : une inscription au fichier national des chèques irréguliers (FNCI) ; ce fichier est principalement consulté par des commerçants qui se voient délivrer un code d'accès par la société gestionnaire du fichier moyennant le paiement d'un droit d'accès. La banque tirée doit refuser le paiement de tous les chèques pendant toute la durée de l'opposition.
Délai de validité	Délai de 1 an et 8 jours dépassés.
Chèque irrégulier	Absence d'une mention obligatoire. Signature non conforme. Insuffisance de signature (cf. compte indivis). Falsification, surcharge. Faux chèque. Endos non conforme.
Compte indisponible	Saisie attribution, ATD : la banque a bloqué le compte. Décès du titulaire. Dénonciation de convention de compte collectif.

■ Le rejet de chèque pour défaut de provision

Un chèque sans provision est un chèque qui est émis alors que le compte du tireur ne dispose pas de la provision suffisante pour permettre son paiement.

Le rejet **d'un** chèque sans provision entraîne immédiatement une interdiction d'émettre des chèques pour une durée de **cinq ans** (article L 131-78 du Code monétaire et financier modifié en mai 2001). Seul le paiement des chèques inférieurs à 15 € et présenté moins de 30 jours après leur date d'émission est garanti en l'absence de provision suffisante, sauf naturellement en cas d'opposition ou irrégularité.

• Les obligations de la banque

Information préalable

L'application de la loi Murcef du 11 décembre 2001 implique que la banque doit avant tout rejet informer préalablement son client « par tout moyen approprié » des conséquences du rejet de chèque sauf cas particulier d'une émission de

chèque en violation d'une interdiction d'émettre des chèques). Une fois cette action engagée la banque peut à tout moment rejeter le chèque.

Rejet du ou des chèques et envoi d'une lettre d'injonction

Elle explique au client les conséquences du rejet (interdiction d'émettre des chèques pendant 5 ans, nécessité de restituer les formules de chèques, information sur les moyens de régularisation). Elle est envoyée en recommandé pour un premier incident, puis en courrier simple pour les suivants. Elle a pour objet d'informer le client sur sa situation, sur la portée de l'interdiction et ses conséquences, ainsi que sur les moyens qui lui sont ouverts pour régulariser cette situation. Cette interdiction vaut pour l'ensemble des comptes détenus et pour l'ensemble des comptes dont il serait mandataire. Dans le cas particulier des comptes joints, l'ensemble des co-titulaires est frappé d'interdiction sauf dans le cas où un responsable préalablement identifié a été désigné.

Attestation de rejet

Dès que la banque a rejeté le chèque, elle émet une attestation de rejet destinée au bénéficiaire du chèque. Cette attestation est à la fois un instrument de preuve et instrument d'information.

Déclaration à la Banque de France

La déclaration à la Banque de France doit se faire :

- le 2^e jour ouvré suivant le refus de paiement du chèque ;
- le 5^e jour ouvré suivant ce refus si le chèque a été émis malgré une interdiction en vigueur.

• **La régularisation**

L'interdiction d'émettre des chèques dure cinq ans. Néanmoins, pendant cette période, le client peut à tout moment régulariser sa situation. Trois solutions lui sont offertes :

- la représentation du chèque. Le chèque impayé est représenté par son bénéficiaire et sera alors payé si la provision est suffisante. Le compte est alors débité du montant du chèque ;
- la restitution du chèque : le client doit remettre le chèque impayé à sa banque. Cette remise témoigne du règlement du créancier par un autre moyen (espèces, mandat, virement) ;
- le blocage de la provision. Sous réserve d'apporter les fonds nécessaires, le client peut demander à sa banque de bloquer la provision destinée exclusivement à régler le chèque lors d'une représentation ultérieure. Les fonds sont bloqués pendant un an. Si à l'échéance de ce délai le chèque n'a pas été représenté, le client peut en demander la restitution.

Le client doit remettre à sa banque, pour chaque chèque rejeté, le justificatif de la régularisation ainsi que la lettre d'injonction dont il aura complété l'encart de *déclaration de régularisation de l'incident*.

Enfin, le cas échéant, il devra coller sur chaque lettre les timbres fiscaux correspondant au règlement de la pénalité libératoire. Lorsque la banque détiendra ces documents pour tous les chèques rejetés, elle pourra entamer la procédure de régularisation auprès de la Banque de France.

• **Les frais supportés en cas de d’émission d’un chèque sans provision**

Les frais bancaires

Frais d’information sur les conséquences de l’émission d’un chèque sans provision.
Frais de rejet et lettre d’injonction (variable selon les établissements) ; frais de gestion et de régularisation : Le décret 2007-1611 du 15 novembre 2007 prévoit que les frais pour incident de paiement (rejet de chèque d’ordre de virement) ne peuvent pas excéder 30 € pour les paiements de moins de 50 € et 50 € pour les incidents de paiement supérieur à 50 €. Ce décret doit entrer en application le 18 mai 2008.

Les pénalités libératoires (prévues par l’article 131-75 du CMF)

Nombre d’incidents depuis 12 mois	Régularisation dans les 2 mois	Régularisation au-delà de 2 mois	Quel que soit le délai de régularisation
Série 1	Pas de pénalité	22 € par tranche de 150 € (sur la partie non provisionnée du chèque) 5 € pour les chèques de moins de 50 €	
Série 2 et 3			22 € par tranche de 150 € (sur la partie non provisionnée du chèque) 5 € pour les chèques de moins de 50 €
Série 4			Pénalités doublées

Exemple :

Le compte présente un solde créditeur de 50 €, un chèque de 300 € est présenté au paiement. S’il s’agit du premier incident et que la régularisation intervient dans les 2 mois, il n’y aura pas de pénalités libératoires. S’il s’agit de la deuxième série d’incident, la pénalité sera calculée sur la partie non provisionnée du chèque, c’est-à-dire 250 € : On obtient 44 € de pénalités puisque la partie non provisionnée comporte deux tranches de 150 €.

S’il s’agit de la quatrième série d’incidents en moins de 12 mois, alors la pénalité est doublée soit 88 €.

III Complément : la responsabilité du banquier

Les opérations de paiement par chèque engagent les différentes responsabilités du banquier. Tout d’abord sa responsabilité délictuelle (défaut de vérification ayant entraîné un préjudice aux tiers comme l’encaissement de chèques volés ou falsifiés). En second lieu, sa responsabilité contractuelle peut être engagée.

Si la banque a procédé à un rejet de chèque en omettant dans le même temps de comptabiliser des opérations au crédit, la banque a manqué à son devoir de vigilance. Enfin la responsabilité pénale sera engagée en cas de manquement aux procédures de lutte contre le blanchiment.



Application

Énoncé

La situation d'un de vos clients attire votre attention. En effet, son compte présente un solde débiteur de 653,57 € et son autorisation de découvert est de 650 €. Le 8 juin 2007, les opérations suivantes se présentent pour paiement :

Chèque N° 1139665 103,20 € (émis le 2 juin)

Prélèvement opérateur téléphonie mobile : 52 €

Chèque N° 1139664 12,35 € (émis le 5 mai 2007)

Chèque N° 1139666 64,53 € (émis le 3 juin).

Vous avez déjà eu à rejeter un chèque en février dernier pour insuffisance de provision. Depuis l'incident avait été régularisé.

1. Quelles sont les opérations que vous pouvez rejeter ?
2. Le client devra-t-il s'acquitter de pénalités libératoires ? Si oui, combien ?
3. Comment ce client peut-il régulariser sa situation ?

Solution

1. Toutes les opérations peuvent être rejetées y compris le chèque de moins de 15 € qui a été émis il y a plus de 30 jours.

2.

Chèque	Montant	Pénalités libératoires
Chèque N° 1139665	103,20 €	22 €
Chèque N° 1139664	12,35 €	5 €
Chèque N° 1139666	64,53 €	22 €
Total	180,08 €	49 €

3. Le client pourra régulariser sa situation après représentation des chèques par le bénéficiaire. Le client aura alors approvisionné son compte ou fait procéder au blocage de la provision sur son compte ou encore restituer à sa banque les chèques. Cette restitution témoigne que le bénéficiaire a été réglé par un autre moyen (espèce virement).

16 Les cartes bancaires

I Principes clés

Ces dernières années, les paiements par carte ont connu une croissance telle que la carte est devenue le premier moyen de paiement en Europe et en France en particulier. Tous les ans, le nombre et le montant des opérations réalisées par carte augmentent fortement. Il y a actuellement en France 52 millions de cartes en circulation qui réalisent plus de 5 milliards d'opérations par an. La part de marché de la carte est de plus de 40 % contre 27 % pour le chèque. En moins de 5 ans, la tendance s'est totalement inversée.

II Méthode

A. Typologie des cartes bancaires

Type de carte	Caractéristiques	
Carte de retrait	Elle sert uniquement à retirer de l'argent dans les distributeurs automatiques de Banque (DAB) de la banque teneur du compte ou autorise les retraits auprès de tous les DAB du réseau. Gratuite ou payante (cela reste la carte la moins chère) : coût moyen : 20 €/an.	
Carte de paiements	Nationale	<i>Débit immédiat</i> : cartes qui permettent de retirer de l'argent et d'effectuer des paiements en France et dans les DOM TOM dont les sommes correspondantes sont débitées au comptant (après chaque opération) coût : de 18 à 35 €/an. <i>Débit différé</i> : cartes qui permettent de retirer de l'argent et d'effectuer des paiements uniquement en France et DOM TOM et dont les sommes correspondantes sont débitées une fois par mois (la date est précisée dans la convention de compte (dernier jour calendaire du mois, le 29 ou 30 du mois ou encore le dernier jour ouvré). Coût : de 25 à 42 €/an. On peut également noter que certaines cartes de paiement nationales sont à autorisation systématique.
	Internationale	<i>Débit immédiat</i> : les cartes internationales se partagent entre deux réseaux (VISA et Eurocard)*. Elles possèdent les mêmes fonctions que les cartes nationales et permettent en plus d'effectuer des retraits et des paiements à l'étranger. Coût : 25 € à 36 €/an.

* Deux grands réseaux se partagent le marché des cartes bancaires : VISA qui dispose de 945 000 distributeurs dans le monde contre 900 000 pour Mastercard. Historiquement, les banques sont liées à l'un ou l'autre de ces réseaux (en général les réseaux mutualistes sont liés à Mastercard alors que les banques de réseaux sont plutôt liées à VISA (LCL, BNP Paribas, la Banque Postale...). Certaines banques peuvent proposer l'accès aux deux réseaux.

Type de carte	Caractéristiques	
Carte de paiements (suite)	Internationale (suite)	Débit différé : <i>idem</i> . Coût : 25 à 46 € /an.
		Cartes de prestige : VISA Premier ou Gold Mastercard ont les mêmes fonctions que les autres cartes de paiement internationales mais offrent des services complémentaires : [plafonds de retrait plus élevés (jusqu'à 1 500 € de retrait dans les distributeurs de l'enseigne) ; multiples assurances qui fonctionnent dès lors que le paiement a été réglé avec ladite carte (garanties voyages, garanties neige et montagne, garantie dommage aux véhicules de location)]. Coût moyen 115 € par an (de 45 à 130 € selon les banques)
		Cartes haut de gamme : Infinite chez VISA, Platinum chez Mastercard ; ces cartes sont réservées aux clients fortunés et coûtent le double d'une carte de prestige. Coût : en moyenne 280 € (230 à 315 € par an).
Cartes de crédit	Certaines CB sont adossées à une réserve d'argent. Elles remplissent les fonctions de cartes de retrait, de paiement et permettent également l'accès à un crédit revolving. Depuis la loi Murcef de 2001, toute carte de ce type doit porter la mention carte de crédit (article L 311.9 du Code de la consommation). Il existe également <i>des cartes, dites accréditives ou privatives</i>, qui sont uniquement des cartes de crédit utilisables au sein du groupe de magasins qui les a émises. Le crédit accordé lors de la mise à disposition de la carte est généralement d'un coût élevé.	

B. Description d'une carte bancaire

La carte de paiement se présente sous la forme d'un rectangle de plastique rigide comportant, au recto, le nom de la carte, le numéro de la carte, la période de validité, le nom de la banque qui a délivré la carte, le nom du titulaire et une puce électronique, et au verso, une bande magnétique, un spécimen de la signature du titulaire de la carte ainsi qu'un nombre à 3 chiffres : le cryptogramme visuel qui est une sécurité supplémentaire pour les achats à distance. Le titulaire reçoit un code secret qu'il sera seul à connaître et qu'il devra taper pour tout retrait dans un distributeur de billets ou en cas d'achat chez un commerçant utilisant une machine nécessitant la frappe de ce code pour validation. La carte reste la propriété de la banque ; celle-ci dispose du droit de la retirer sans avoir à justifier sa décision.

C. Incidents liés à l'utilisation d'une carte bancaire

- L'utilisation abusive de la carte par le titulaire peut conduire le banquier à mettre lui-même la carte en opposition. Cette information apparaît d'ailleurs dans le FCC (fichier central des chèques) pour une durée de 2 ans, sauf levée par l'établissement déclarant. La Banque de France gère en effet la centralisation des retraits de carte pour usage abusif.

- Le vol ou la perte d'une carte bancaire : le client doit immédiatement prévenir sa banque ou joindre le Centre des Oppositions. Si l'opposition a été effectuée par téléphone, elle doit être impérativement confirmée par écrit.

Deux situations se présentent :

Situation 1 : avant la mise en opposition

La responsabilité du client est engagée dans la limite d'un plafond de 150 € depuis le 1^{er} janvier 2003 (art. 132-3 du CMF). Cette limite de responsabilité sera remise en cause si la mise en opposition n'a pas été faite dans les meilleurs délais (délai qui s'apprécie en fonction de la fréquence d'utilisation de la carte) ou si l'utilisation du code confidentiel a été permise par une faute grave du titulaire. L'arrêt du 2 octobre 2007 (chambre commerciale de la Cour de cassation) impose à la banque de prouver la faute du titulaire de la carte. À l'inverse, s'il n'y a pas eu utilisation physique de la carte (art. 132-4 du CMF), le porteur de la carte bancaire est alors remboursé dans les 30 jours (à compter de la réception du courrier de contestation des débits). La responsabilité du titulaire de la carte n'est pas non plus engagée en cas de contrefaçon si au moment de l'opération le titulaire était en possession de sa carte.

Situation 2 : après la mise en opposition

Si la carte a été perdue ou volée sans son code, le client est exonéré de toute responsabilité. Sa responsabilité sera par contre engagée si la carte a été perdue ou volée avec le code confidentiel (le titulaire a alors commis une faute).

- L'usage frauduleux à distance (achat effectué par une autre personne que le titulaire en utilisant le bon numéro de carte : dans ce cas le titulaire doit dans un délai de 70 à 120 jours faire opposition. Dans ce cas la banque doit recréditer le compte du client des sommes débitées frauduleusement et rembourser le client des éventuels frais qu'il aurait supporté en conséquence, de cette fraude (agios, frais de renouvellement de carte...). Afin de limiter les fraudes à distance les banques ont développé des services qui permettent de générer un numéro de carte à usage unique. Ainsi le vrai numéro est protégé pendant la transaction.

III Compléments : l'intérêt du paiement par carte pour le commerçant

Le premier intérêt pour le commerçant est la garantie du paiement pour des montants compris entre 100 et 590 € (le montant de la garantie dépend de la nature du commerce). Naturellement, le commerçant aura préalablement satisfait à ses obligations contractuelles en ayant effectué les vérifications d'usage. En second lieu, le commerçant voit son compte créditer immédiatement.



Application

Énoncé 1

Votre client est titulaire d'une carte bleue Mastercard. Il vient de se rendre compte qu'il n'a plus la carte en sa possession. Il a immédiatement fait opposition auprès du Centre National. S'agissant d'une carte associée à un compte chèques utilisé à des fins professionnelles, il ne s'est pas aperçu immédiatement qu'il ne l'avait plus en sa possession. C'est un compte qu'il utilise moins fréquemment, uniquement à l'occasion de ses déplacements professionnels.

1. **Quels conseils pouvez vous donner au titulaire d'une carte bancaire ?**
2. **Rappelez à votre client la procédure d'opposition et les conséquences financières de cette mise en opposition de la carte.**

Solution 1

1. Les conseils sont les suivants : ne jamais communiquer son code confidentiel pas même à sa banque. Conserver sa carte, redoubler de vigilance à l'occasion d'un paiement chez un commerçant ou d'un retrait dans du DAB, avoir en sa possession le numéro de téléphone de sa banque ou du centre des oppositions et enfin pointer toutes les opérations apparaissant sur le relevé envoyé par la banque afin de détecter rapidement tout débit frauduleux.
2. L'opposition sera faite en téléphonant au centre des oppositions et sera confirmée ensuite par écrit. L'opposition exonère le porteur de carte de toute responsabilité pour les opérations réalisées après la mise en opposition. Avant l'opposition sa responsabilité est limitée à un montant de 150 € sauf si le client a fait preuve de négligence. Une opposition tardive peut être considérée comme une négligence constitutive d'une faute lourde.

Énoncé 2

Un de vos clients vous indique qu'une somme de 189 € a été débitée de son compte en fin de mois avec les autres débits cartes. Cette somme correspond à un achat effectué sur un site marchand Internet. Or votre client vous affirme qu'il n'a jamais contracté sur ce site et n'a donc jamais acheté le bien objet du prélèvement.

La banque doit-elle recréditer le compte de ce client ?

Solution 2

Il s'agit ici d'une utilisation frauduleuse de la carte dans le cadre d'une vente à distance. Le code confidentiel n'ayant pas été utilisé et la carte étant toujours physiquement en possession du client ; la banque dispose d'un délai de 30 jours pour créditer le compte du client de 189 €. De son côté, le client dispose d'un délai de 70 jours pour contester les opérations à compter de la date de réalisation de ladite opération.

17 La vente de cartes bancaires : la montée en gamme

I Principes clés

Le conseiller est amené à vendre des solutions packagées à ses clients (compte, chéquier, carte bancaire, services liés au compte). Ces ventes génèrent du produit net bancaire au réseau.

Dans un souci d'anticiper les besoins des clients qui évoluent et d'y répondre, le conseiller leur propose une montée en gamme de carte bancaire. Les cartes bancaires de prestige et haut de gamme s'adressent à des segments de clientèle dont un critère de segmentation repose sur le niveau des revenus.

II. Méthode

A. L'argumentation pour vendre une carte de prestige (visa premier ou gold mastercard) à un client particulier

1. L'argumentaire de base

Une **plus grande souplesse budgétaire** en déplacement : plafonds de paiement et de retrait plus élevés donc plus adaptés au besoin du client.

Une fourniture d'une **carte de remplacement** en cas de vol ou de perte.

Une **avance de fonds** en cas de perte ou de vol à l'étranger.

Une **plus grande tranquillité d'esprit** avec les services d'assistance et d'assurance pour tous les membres de la famille (assistance médicale et juridique, assurances voyage, annulation ou interruption de voyages, détérioration des bagages, perte, vol, responsabilité civile à l'étranger, dommages et vol des véhicules de location...). « Vous pouvez partir rassuré, votre carte vous assure et vous assiste. Même en cas de perte ou de vol de votre carte, vous êtes dépanné. »

Pour les services d'assistance, la garantie vaut à partir du moment où l'on est titulaire de la carte. Les membres de la famille qu'ils voyagent ou non avec le titulaire de la carte sont assurés.

Pour les services d'assurance, la garantie vaut à partir du moment où l'on règle au moyen de la carte.

2. L'argumentaire ciblé selon le segment de client

- **Les jeunes entrant dans la vie active : PCS avec fort potentiel d'évolution de carrière, revenus supérieurs à 2 500 €/mois, déplacements fréquents et/ou lointains, recherche d'un statut social :**

« Sans vous déplacer, vous pouvez commander et recevoir vos billets pour des soirées théâtre, rencontres sportives. Et vous bénéficiez d'autres services privilégiés. »

- **Les familles (couples avec ou sans enfant) : 30 à 55 ans, revenus supérieurs à 2 500 €/mois, voyages en famille (sports d'hiver...) :**

« Aux sports d'hiver, un accident peut survenir. L'assurance neige et montagne liée à votre carte couvre les frais de recherche et de secours, de transport jusqu'au centre hospitalier, la responsabilité civile pour des dommages causés à des tiers. »

- **Les seniors actifs : 55 ans et plus, en retraite ou en préretraite, revenus supérieurs à 2 500 €, voyages en France et à l'étranger, temps libre, recherche de divertissements**

« Avec votre carte, vous assurez aussi vos petits-enfants de moins de 25 ans, même s'ils voyagent seuls. »

3. La réfutation des objections courantes

- **« Ma carte bancaire actuelle me suffit ! »**

Cette carte propose une couverture beaucoup plus large au niveau des assurances pour tous les membres de la famille même s'ils voyagent sans vous. De plus, vous avez des possibilités supérieures de paiement et de retrait qui peuvent s'avérer utiles. »

- **« Je n'en ai pas besoin ! »**

« Vous ne partez jamais en vacances, même en France ? Votre famille part quelquefois sans vous ? Vous n'avez jamais annulé votre départ à la dernière minute ? Dans tous ces cas, vous réalisez des économies grâce aux assurances. »

- **« Je ne voyage jamais ! »**

« Vos enfants partent en vacances ? Avec cette carte, vos proches sont assurés même s'ils voyagent sans vous. »

- **« C'est une carte pour vos clients riches ! »**

« C'est plutôt une carte familiale et c'est surtout un bon calcul dès lors que vous partez en vacances une fois par an. Vous pouvez en effet réaliser de nombreuses économies sur les assurances et services associés à la carte, qui sont inclus dans la cotisation. »

■ **« La cotisation est très élevée ! »**

Cette carte vous fait réaliser des économies sur la souscription de services d'assistance et d'assurance mais également sur la location de véhicules. Grâce au bonus (valable pour la carte gold), chaque utilisation de votre carte fait baisser le montant de votre prochaine cotisation. »

■ **« Ces services, on ne les utilise jamais ! »**

« C'est vrai qu'ils ne sont pas nécessaires s'il ne vous arrive rien. Néanmoins, quand vous en avez vraiment besoin, vous êtes à l'abri et vous n'avez plus besoin d'effectuer des démarches supplémentaires. Vous et votre famille pouvez voyager en toute sérénité. »

B. Les opportunités de vente d'une carte prestige

■ **Interrogations du client**

« J'ai besoin de plafonds plus élevés », « je veux pouvoir payer les autoroutes avec ma carte ».

■ **Observations comportementales du client**

Le client part souvent en voyage en France ou à l'étranger ; il va souvent à la montagne ; il utilise beaucoup sa carte bancaire ; il loue des voitures ; ses enfants voyagent seuls.

■ **Demande de renouvellement de la carte**

Le conseiller fait le point sur l'utilisation actuelle de la carte et suscite un intérêt pour une montée en gamme.

■ **Échéance proche du renouvellement**

Le conseiller contacte son client deux mois avant l'échéance pour faire une proposition de montée en gamme.

■ **Ouverture de compte dans le réseau**

La carte de prestige est à proposer systématiquement aux clients intermédiaires (revenus supérieurs à 2 500 €) et haut de gamme.

■ **Approche des vacances d'été ou de Noël**

Ce sont des périodes de forte consommation. Le client peut être sensible au plafond de paiement et de retrait.



Application

Énoncé

Vous recevez aujourd'hui trois clients. Vous préparez votre argumentation pour leur proposer une carte prestige : la gold master card.

Clients Enée : Monsieur et Madame Louis Enée (65 ans) sont retraités (retraite de 2 600 €/mois). Ils sont fidèles à votre réseau depuis 30 ans. Ils ont envie de partir dans 6 mois faire une croisière autour du monde. Ils veulent savoir si c'est possible d'augmenter le plafond de retrait de leur carte actuelle.

Clients Desplanches : Monsieur et Madame Franck Desplanches (40 ans) vivent en couple. Ils ont deux enfants (12 et 17 ans). Avec des revenus de 3 000 €/mois, ils souhaitent obtenir un crédit permanent pour financer leurs vacances de sport d'hiver et le séjour linguistique de leurs enfants.

Client Clément : Monsieur Maxime Clément (26 ans) vient de terminer ses études supérieures de gestion aux États-Unis. Il a signé un contrat de travail avec une multinationale à Paris. Il commence la semaine prochaine. Il vous sollicite aujourd'hui pour un devis crédit auto. Comme il prendra souvent les transports en commun, il se demande encore s'il n'est pas préférable pour lui de louer une voiture occasionnellement...

Solution

Clients Enée : « Avez-vous choisi votre voyage ? Je peux vous proposer les services de l'agence de voyage de la carte Gold Master Card. Avec cette carte, vous bénéficiez également d'une assistance élargie et de montants supérieurs, notamment pour les frais médicaux à l'étranger. »

Clients Desplanches : « Pendant leurs séjours linguistiques, vos enfants (s'ils voyagent seuls) sont protégés : les frais médicaux, l'envoi de médicaments sont pris en charge. De même, à la montagne, une entorse peut survenir suite à une chute en ski. L'assurance neige et montagne liée à la carte Gold couvre les frais de recherche et de secours, de transfert jusqu'au centre hospitalier le plus proche, les frais de responsabilité civile pour des dommages causés à des tiers. »

Client Clément : « Vous avez parfois besoin d'une voiture. Si vous décidez d'en louer une avec la carte Gold, vous n'avez plus besoin ni de payer une assurance-voiture et dommages, ni de vous soucier de la franchise, vous êtes déjà assuré. En plus, si vous appelez Gold Master service, vous bénéficiez d'une remise chez les loueurs partenaires. »

18 Les autres moyens de paiement

I Principes

D'autres moyens de paiements sont une alternative que de nombreuses entreprises et administrations tentent de promouvoir auprès de leurs clients. Parmi ces moyens, figurent le virement, le prélèvement automatique, le titre inter-bancaire de paiement, le télépaiement.

II Méthodes

Moyens de paiement	Caractéristiques
Le virement	C'est une opération de transfert de fonds entre deux comptes. Si ces comptes sont domiciliés dans la même banque, il s'agira d'un virement interne, sinon on parlera d'un virement externe ou interbancaire. Dans le premier cas, la gratuité sera de mise, dans le second la banque percevra une commission fixe à chaque virement. Le virement peut être occasionnel ou au contraire permanent. Le virement permanent permet de programmer à une date fixe et selon la périodicité souhaitée, le virement d'une somme d'argent vers un autre compte. Les fonctionnalités de la banque à distance permettent aujourd'hui au client de programmer seul ce mouvement scriptural entre comptes. Pour les virements externes, le client aura préalablement communiqué à la banque sous la forme d'un RIB les coordonnées du compte externe à créditer. Une fois exécuté, le virement est irrévocable. Pour les virements internationaux, les principes de base sont identiques. La seule différence est qu'ils transitent par un autre réseau : le réseau Swift. Ils peuvent être libellés en euros ou en devises.
Le prélèvement automatique	<i>Principe :</i> Ce mode de paiement est principalement proposé par les grandes entreprises comme EDF pour s'acquitter de ses factures, le Trésor Public pour le paiement mensualisé des impôts, les établissements de crédit pour le remboursement de prêts. D'une manière générale, ce mode de paiement est parfaitement adapté au règlement de sommes répétitives. Le client qui accepte le prélèvement signe préalablement une autorisation qui permet au créancier de prélever une certaine somme à une date fixée et selon une périodicité définie. <i>Mise en place :</i> L'organisme qui débite le compte doit être titulaire d'un numéro national d'émetteur et le client dont le compte est débité doit accompagner son autorisation de prélèvement d'un RIB.

Moyens de paiement	Caractéristiques
Le prélèvement automatique (<i>suite</i>)	Le prélèvement est révocable à tout instant. Il convient cependant de prévenir le créancier et d'informer la banque de ses intentions. Il est possible également en cas de litige avec son créancier de faire opposition au prélèvement. En l'absence de provision suffisante, le Prélèvement sera rejeté sans pour autant entraîner d'interdiction bancaire.
Le titre interbancaire de paiement (TIP)	C'est également une autorisation de prélèvement mais donnée au cas par cas. Le TIP accompagne en général une facture. Y figure le montant à débiter, les coordonnées bancaires du débiteur. Ce dernier doit simplement dater, signer et renvoyer le TIP pour que la somme due soit débitée du compte. La somme ne sera débitée du compte que s'il existe la provision suffisante. Dans le cas contraire le paiement sera refusé sans pour autant que ce refus entraîne une interdiction bancaire.
Le télépaiement	Procédé qui permet de payer à distance, en ligne à l'initiative du débiteur. Il est aujourd'hui possible de télé payer ses impôts, ses amendes par exemple. Le recours au télépaiement n'exclut pas de pouvoir utiliser un autre moyen de paiement.
Le chèque emploi service universel (CESU)	Il existe deux types de CESU : Le CESU bancaire qui se compose d'un chèque et d'un volet social pour déclarer le salarié. il s'obtient auprès de la banque et s'utilise comme un chèque bancaire classique. Il permet de rémunérer les services d'un salarié à domicile par exemple. Le CESU préfinancé qui est un titre de paiement préfinancé par les émetteurs qui les distribuent à leurs salariés permettra de financer le salaire d'un employé à domicile salarié d'un organisme agréé de services à la personne.

III Compléments : le virement européen

Dans le cadre de la réalisation d'un espace unique des paiements européens (SEPA), il sera possible dès le 28 janvier 2008 de réaliser des virements bancaires européens. Cette avancée doit permettre d'accélérer la standardisation des comptes et de réduire à trois jours le délai nécessaire au traitement des opérations. Il conviendra d'attendre 2010 pour pouvoir effectuer des prélèvements bancaires européens.



Application

Énoncé

1. Quelles sont les modalités de mise en place d'un prélèvement ?
2. Quelles sont les conséquences du rejet d'un prélèvement ?

S o l u t i o n

1. La mise en place d'un prélèvement suppose de compléter un imprimé d'autorisation de prélèvement automatique. Ce document permet d'identifier le débiteur et le compte sur lequel les sommes seront prélevées ainsi que le créancier et ses coordonnées.
2. Le rejet d'un prélèvement crée un impayé : le débiteur peut être pénalisé par le créancier qui peut mettre un terme au contrat.
La banque va prélever des frais. Cependant, à la différence du rejet de chèque, aucune interdiction bancaire ne sera prononcée.

19 La clôture du compte

I Principes clés

La clôture d'un compte peut avoir de multiples origines. Comme pour l'ouverture, la clôture est un acte lourd de responsabilité pour le banquier.

II Méthode

Un compte peut être clôturé soit à l'initiative de la banque, soit à l'initiative du client.

A. Clôture à l'initiative de la banque

1. Les motifs

- Compte inactif.
- Comportement répréhensible du client.

2. Les modalités

- Informer le client par LRAR (lettre recommandée avec accusé de réception).
- Respecter un préavis raisonnable pour ne pas occasionner de gêne excessive. (la clôture sans délai est cependant admise lorsque le client est à l'origine d'opérations frauduleuses). Par ailleurs, le délai est porté à 45 jours si le compte avait été ouvert dans le cadre d'une procédure de droit au compte. Dans ce cas la banque doit également notifier sa décision à la Banque de France en la motivant. S'il s'agit d'un compte joint et qu'un des co-titulaires est à l'initiative de la clôture, la banque doit alors informer les autres titulaires et bloquer le solde du compte.

B. Clôture à l'initiative du client

1. Les motifs

- Mécontentement à l'égard de sa banque.
- Proposition plus avantageuse de la concurrence.
- Changement de domicile.

2. Les modalités

- Envoyer une lettre recommandée à sa banque et respecter le délai de préavis fixé dans la convention de compte.
- S'assurer qu'aucune opération tant au débit qu'au crédit n'affectera le solde. Si un chèque émis est présenté à l'encaissement alors que le compte est clôturé, le client risque de se retrouver en situation d'interdiction bancaire.

- Restituer les moyens de paiement (carte, formules de chèque non utilisées. En conséquence, le solde devient exigible : s'il est créditeur, il est mis à la disposition du client pendant 10 ans. Au-delà le solde est consigné à la Caisse de Dépôts et Consignation pendant 20 ans. Au bout de 30 ans les sommes sont récupérées par l'État. Si le compte est débiteur, le solde est passé en pertes et profits ou transmis au contentieux pour recouvrement.
- La clôture met fin à l'ensemble des services associés au compte (assurance moyens de paiement, accès banque à distance...).

C. Le décès du client

Le compte est mis sous surveillance. S'il s'agit d'un compte joint, le co titulaire peut utiliser le compte pour faire face à certaines dépenses liées au décès (sauf contestation des héritiers).

Un dossier de succession est ouvert et la banque communique au notaire le montant des avoirs détenus par le client.

III Complément : clôture ou transfert ?

Le client peut également vouloir changer de banque sans pour autant avoir intérêt à clôturer certains comptes. Il en est ainsi pour les PEL, PEA pour lesquels la clôture entraînerait la perte d'antériorité et donc la remise en cause des avantages qui y sont liés (avantages de rémunération pour les PEL anciens, avantages de fiscalité pour les plans d'épargne en actions...). Dans ces conditions, il convient de procéder au transfert des comptes entre les deux banques. Cependant cette opération sera facturée plusieurs dizaines d'euros par la banque que le client quitte. Mais souvent, la banque qui accueille un nouveau client prend en charge une partie de ces frais de transfert.



Application

Énoncé 1

Indiquez quelles doivent être les démarches à effectuer et les précautions à prendre à l'occasion de la clôture d'un compte.

Solution 1

La clôture d'un compte dans une banque doit s'accompagner de l'ouverture d'un compte à vue dans la nouvelle banque afin d'y domicilier ses revenus, d'y transférer virements et prélèvements. Il est nécessaire de prévenir par écrit son ancienne banque. Il est également nécessaire de vérifier que tous les chèques émis depuis moins d'1 an et 8 jours ont été présentés au paiement.

Énoncé 2

Quelles sont les conséquences du décès de l'un des co-titulaires sur le fonctionnement d'un compte joint ? D'un compte indivis ?

Solution 2

Dans le cas d'un compte joint, le co titulaire survivant pourra continuer à faire fonctionner le compte et utiliser les moyens de paiement associés à celui-ci conformément au principe de solidarité active. En revanche, en l'absence de cette solidarité active, le compte indivis ne pourra plus fonctionner. Il reviendra aux services chargés des successions de proposer des solutions aux indivisaires.



La fiscalité du particulier

20 Le système fiscal français

I Principes clés

Les impôts et taxes sont des prélèvements au profit de l'État (au sens strict), des collectivités locales ou des administrations de sécurité sociale. L'INSEE définit l'impôt comme le versement obligatoire et sans contrepartie aux administrations publiques et aux institutions européennes. Les impôts permettent de financer les dépenses publiques et d'orienter l'activité économique dans le cadre du budget de l'État. Les prélèvements fiscaux ne sont qu'une partie des prélèvements ; les prélèvements sociaux complètent le dispositif d'imposition. Peu de revenu et peu de produit échappent aujourd'hui à ces prélèvements.

II Méthode

A. Typologie des impôts

Les impôts sont soit directs, soit indirects, proportionnels ou progressifs.

	Progressif	Proportionnel
Impôt direct	Impôt sur le revenu des personnes physiques (IRPP). Impôt de solidarité sur la fortune (ISF).	Taxe d'habitation (impôts locaux). Taxe foncière (impôts locaux). Prélèvement forfaitaire libératoire, Impôt sur les plus-values.
Impôt indirect	Droits d'enregistrement : droits de succession, droits de donation, droits de mutations à titre onéreux.	Impôt sur la dépense (TVA). Taxe intérieure sur les produits pétroliers (TIPP). Taxe sur le tabac, les alcools.

Celui qui s'acquitte de l'impôt est également celui qui doit l'impôt ; en d'autres termes le redevable est également le contribuable. Les impôts directs sont donc perçus par voie de rôle dans la mesure où l'administration fiscale peut établir la liste des contribuables dans un « rôle ».

À l'inverse les impôts indirects sont versés par le redevable (entreprise par exemple pour la TVA) mais acquittés par le contribuable (en l'occurrence le consommateur final inconnu de l'administration fiscale).

B. Les principes fiscaux et les sources du droit fiscal

- Le principe de légalité, défini dans l'article 34 de la Constitution, précisant que les règles concernant l'assiette, (c'est-à-dire ce sur quoi repose l'impôt) le « taux », et les modalités de recouvrement des « impositions de toutes

natures » sont fixées par la loi, donc par le Parlement : le pouvoir législatif est ainsi à l'origine de la création ou de la modification d'un impôt.

- Le principe d'annualité, selon lequel le Parlement doit donner chaque année au gouvernement l'autorisation de percevoir l'impôt.
- Le principe d'égalité : selon l'article 13 de la Déclaration des droits de l'Homme de 1789, « la contribution commune doit être également répartie entre tous les citoyens en raison de leurs facultés ».
- Le principe de nécessité.

Une des missions de l'administration fiscale est de préciser à travers la publication des BOI (Bulletins officiels des impôts) les modalités d'application des textes votés. Les instructions qui en résultent ne doivent pas aller au-delà de ce que prévoit la loi sous peine d'être frappées d'illégalité.

C. Les prélèvements sociaux

Les prélèvements sociaux sont constitués de quatre prélèvements différents. Il y a en premier lieu la CSG (contribution sociale généralisée créée en 1991) dont le taux diffère en fonction de la catégorie de revenu. Vient ensuite la CRDS (contribution au remboursement de la dette sociale), le prélèvement social et enfin la contribution additionnelle au prélèvement social dont le produit doit être affecté au financement des personnes âgées (contribution solidarité en vigueur depuis 2004).

Prélèvements	Taux en vigueur au 1 ^{er} janvier 2008	Assiette
CSG	7,5 %	Tous les revenus d'activité
	6,2 %	Allocation chômage et indemnités journalières
	6,6 %	Pension de retraite, préretraite, pension d'invalidité Taux réduit à 3,8 % pour les contribuables dont l'impôt ne dépasse pas 61 €
CRDS	0,5 %	Tous les revenus d'activités et tous les revenus du patrimoine à l'exception du LDD, Livret A et livret bleu, livret jeune et LEP
Prélèvement social	2 %	Revenus du patrimoine et des placements soumis aux prélèvements sociaux.
Contribution additionnelle au prélèvement social	0,3 %	
Total	11 %	

Au total, les revenus d'activité subissent un prélèvement de 8 % (7,5 % + 0,5 %), les revenus de remplacement de 6,7 % (allocations chômage ou indemnités journalières), de 7,1 % pour les autres revenus de remplacement alors que les revenus du patrimoine et autres placements soumis aux prélèvements sociaux sont taxés à hauteur de 11 %.

Il convient de noter également que certains revenus (revenus fonciers par exemple) bénéficient d'une CSG partiellement déductible des revenus de l'année suivante. Ces précisions sont mentionnées dans les différentes fiches qui traitent ces points.

III Complément : un système fiscal complexe

Au fil des ans notre système fiscal s'est considérablement complexifié. La fiscalité est souvent utilisée pour infléchir, orienter les comportements des contribuables, leur consommation vers tel ou tel type de dépense pour lesquelles on met en place des déductions, des réductions d'impôt ou encore des crédits d'impôt. La multiplication des niches fiscales (dispositifs qui permettent de fortement alléger l'impôt) a contribué à cette perte de lisibilité du système. Par ailleurs certaines évolutions (déclaration préremplie, télé déclaration) vont dans le sens d'une plus grande simplicité.

21 Les revenus catégoriels et le calcul de l'impôt sur les revenus

I Principes clés

Les revenus peuvent se classer en sept catégories. Chaque catégorie va bénéficier d'abattement qui lui est propre. Un abattement trouve sa légitimité et sa justification dans la nécessité de sauvegarder la source à l'origine du revenu. Ainsi, l'abattement de 10 % dont bénéficient les salaires et traitements est justifié par les frais qu'il faut engager pour exercer une activité professionnelle et en retirer un revenu (dépenses déplacement) et pérenniser ainsi la source du revenu. Il en va de même de la justification de l'abattement de 30 % sur les revenus fonciers (dans le cadre du régime microfoncier) qui tient compte des dépenses d'entretien qu'un propriétaire doit engager pour maintenir en état le logement loué et continuer à percevoir le fruit de cette location, les revenus fonciers. Une fois identifiés les principaux revenus soumis à l'impôt, le calcul de ce dernier se fera par étapes successives au cours desquelles seront pris en compte la composition du foyer fiscal, les éventuelles déductions, les réductions ou encore les crédits d'impôt auquel le contribuable peut prétendre.

II Méthode

A. Typologie des revenus

1. Les traitements et salaires, pensions et rentes

Il s'agit de revenus tirés d'une activité (traitement des fonctionnaires, salaires des salariés) ou d'un état (retraité, pensionné, rentier). Seule une fraction d'une rente viagère est imposable :

- 70 % de la rente si crédientier a moins de 50 ans à la date du premier versement ;
- 50 % si crédientier a entre 50 et 59 ans ;
- 40 % entre 60 et 69 ans ;
- 30 % au-delà de 70 ans.

Sont exonérés les salaires des apprentis dans la limite de 15 360 € pour 2007 ainsi que le salaire des étudiants dans la limite de 3 fois le SMIC, soit 3 480 € pour 2007 (déclaration en 2008 des revenus perçus en 2007).

2. Les bénéfices non commerciaux (BNC)

Revenus des professions libérales, droits d'auteur, revenus tirés de la pratique d'un sport.

Il existe deux régimes :

- micro BNC (automatique si les revenus perçus sont < 27 000 € HT par membre du foyer fiscal) ;
- régime réel si les recettes perçues sont > 27 000 €.

3. Bénéfices industriels et commerciaux (BIC)

Revenus tirés d'une activité industrielle, commerciale, ou artisanale (activité de location meublée, gîte, location saisonnière...). Deux régimes d'imposition existent :

- micro BIC si le chiffre d'affaires HT < 76 300 € ou 27 000 € pour un prestataire de services ;
- réel si les seuils précédents sont dépassés.

4. Les bénéfices agricoles (BA)

Revenus tirés de l'exploitation agricole (culture élevage, revenus de la propriété de biens ruraux après déduction des frais professionnels).

5. Les revenus fonciers (fiche 22)

Loyers perçus en contrepartie de la location d'immeubles loués non meublés.

6. Les revenus de capitaux mobiliers (fiche 23)

Revenus tirés des placements financiers (actions, obligations, SICAV, FCP...), revenus variables ou fixes. Sont exonérés les intérêts des livrets A de la Caisse d'Épargne et de la Banque Postale, des livrets jeunes, des LEP, et LDD, les intérêts et primes des CEL et PEL (seuls les intérêts des PEL acquis au cours des 12 premières années sont exonérés), les revenus perçus dans le cadre d'un PEA après 5 ans.

7. Les plus-values immobilières (fiche 22)

8. Les plus-values sur cession de valeurs mobilières (fiche 23)

Sont imposables les plus-values réalisées au-delà du seuil de cession de 25 000 € (cessions réalisées en 2008).

B. Les étapes du calcul de l'impôt (IRPP)

Étapes	Modalités
Étape 1 : Déterminer le revenu brut global (RBG)	Faire la somme de l'ensemble des revenus catégoriels nets des abattements prévus pour chaque catégorie (Abattement forfaitaire de 10 % (minimum : 403 € maximum 13 501 € pour 2007 ou frais réels au titre des frais professionnels sur les salaires et traitement par exemple).

Étapes	Modalités
Étape 2 : calculer le revenu net imposable (revenu effectivement soumis au barème)	$RNI = RBG - \text{charges déductibles du revenu}$ Exemple de charges déductibles : • Pension alimentaire versée à ascendant ou descendant. • Cotisations versées sur un PERP ou autres produits d'épargne retraite collective). • CSG déductible. • Déficit foncier. • Déficits professionnels (BIC, BNC, BA)...
Étape 3 : calculer l'impôt brut	Détermination du quotient familial $= RNI/N$, N étant le nombre de parts attribuées à chaque foyer fiscal en fonction de sa composition et éventuellement de certaines particularités donnant lieu à une majoration du nombre de parts (veuvage, enfant handicapé, ancien combattant...). Calcul de l'impôt par application du barème. Montant de l'impôt brut.
Étape 4 : tenir compte des corrections éventuelles à apporter à l'impôt brut	Plafonnement des effets du quotient familial. Décote éventuelle si $IB < 838 \text{ €}$. $\text{Décote} = 419 - IB/2$.
Étape 5 : calculer l'impôt exigible	$IB \text{ corrigé (étape 4)} - \text{réductions d'impôts ou crédits d'impôt} + \text{prélèvements sociaux}$.

■ **Le barème 2008 sur les revenus 2007**

Quotient familial QF = RNI/N (RNI : revenu net imposable ; N : nombre de parts)	Taux marginal d'imposition	Impôt brut (formule calcul direct)
Moins de 5 687 €	0 %	0
De 5 688 € à 11 344 €	5,5 %	$(RNI \times 0,055) - (312,79 \times N)$
De 11 345 € à 25 195 €	14 %	$(RNI \times 0,14) - (1\,277,03 \times N)$
De 25 196 € à 67 546 €	30 %	$(RNI \times 0,30) - (5\,308,23 \times N)$
Plus de 67 546 €	40 %	$(RNI \times 0,4) - (12\,062,83 \times N)$

■ **Comment déterminer le nombre de parts ?**

Le nombre de parts dépend du nombre de personnes composant le foyer fiscal

Situation familiale	Nombre de parts correspondantes
Célibataire, divorcé veuf (ve) sans personne à charge	1
Marié sans enfant ni personne à charge	2
Marié ou veuf avec un enfant à charge exclusive*	2,5
Marié ou veuf avec deux enfants à charge exclusive	3
Marié ou veuf avec trois enfants à charge exclusive	4

* Si au moins l'un des enfants est issu du mariage avec le conjoint décédé. Si pas d'enfant issu du mariage alors nombre de parts identiques à un célibataire.

C. Les principales charges déductibles

Charges déductibles	Montant
Imputation des déficits.	Max : 10 700 € cas général. Max : 15 300 € (investissement loi PériSSol).
Accueil à domicile d'une personne âgée (autre qu'un parent envers lequel le contribuable est tenu d'une obligation alimentaire) minimum 75 ans, ressources < 7 635,53 € pour 2007).	Max : 3 203 €.
Les cotisations (versements effectués sur un PERP) (voir fiche PERP).	10 % des revenus professionnels de 2007 (mini : 3 107 € ; maxi : 24 856 €). Majoration de cette limite de la part du plafond de déductibilité non utilisé en 2004, 2005 et 2006 (revenus de 2003, 2004 et 2005).
CSG déductible prélevée sur les autres revenus (revenus du patrimoine). La fraction déductible en 2008 concerne la CSG acquittée sur les revenus patrimoniaux de 2007 (revenus fonciers, rente viagère, revenus de placement soumis au barème progressif).	5,8 % des 8,2 % de CSG.
Pensions alimentaires versées (ascendants ou descendants) : • parent, • enfant (pension déductible si l'enfant n'est pas à charge).	• Pas de limitation (mais justification des dépenses engagées). • Max 5 568 € (montant réel des dépenses) (à justifier). Ou forfait de 3 203 € au prorata du temps d'accueil (pas de justificatif à fournir).

D. Les principales réductions d'impôt

Origine de la réduction	Montant de la réduction/ plafond
Emploi d'un salarié à domicile.	50 % des dépenses réelles engagées dans la limite de 12 000 € majorés de 1 500 € par personne à charge sans pouvoir excéder 15 000,00 € (sauf autre cas particulier ou le plafond peut atteindre 20 000 €).
Réduction pour frais liés à la dépendance (hébergement soins).	10 000 €.
Dons à des organismes d'aide aux personnes en difficultés (Resto du cœur, Croix Rouge).	75 % du montant versé avec un maximum de 488 €.
Autre dons	66 % des versements dans la limite de 20 % du revenu imposable.
Enfants en poursuite d'études (par enfant).	Collège : 61 €. Lycée : 153 €. Étudiant : 183 €.

E. Les crédits d'impôt

Origine du crédit d'impôt	Montant / plafond
Frais de garde d'enfant de moins de 7 ans (assistante maternelle, crèche).	50 % de la dépense plafonnée à 2 300 €/an
Dépenses engagées dans le cadre du développement durable (équipement d'un logement de plus de 2 ans d'une chaudière à basse température, travaux d'isolation). Acquisition d'équipement de production d'énergie renouvelable (solaire).	De 15 à 50 % du montant de l'investissement dans la limite d'un plafond global de 8 000 € (16 000 € pour un couple) pour les dépenses effectuées entre le 1 ^{er} janvier 2005 et le 31 décembre 2009. Plafond majoré de 400 € par personne à charge.
Aide à la personne (équipement pour personne âgée ou handicapée).	Dépenses retenues dans la limite d'un plafond de 5 000 € pour une personne seule 10 000 € pour un couple. Le taux du crédit varie entre 15 % et 25 %.
Dividende	50 % des dividendes plafonnés à 115 € pour une personne seule, 230 € pour un couple.
Intérêts d'emprunt (acquisition résidence principale après le 6 mai 2007).	40 % du montant des intérêts payés dans la limite d'un plafond de 7 500 € pour un couple, plafond majoré de 500 € par personne à charge) et 3 750 € pour un célibataire. Le taux passe à 20 % pendant 4 ans après la première année.

III Complément : les particularités les plus fréquentes

A. Le plafonnement du quotient familial

1. Le rappel du mécanisme

Étape 1 : on calcule l'impôt brut en fonction du quotient familial réel et on obtient IB1.

Étape 2 : on calcule l'impôt sur une part (si le contribuable est célibataire, divorcé ou séparé) ou sur 2 parts pour un couple marié : on obtient IB2.

Étape 3 : on compare IB 1 et IB 2 : $IB2 - IB1 < 2\,227\text{ €}$ pour chaque demi-part supplémentaire.

2. Les seuils

Seuil du plafonnement	Seuils 2007 (Impôts 2008 sur les revenus de 2007)
Cas général : plafonnement de chaque demi-part au-delà de 2 parts pour un couple et d'une part pour un célibataire	2 227 €
Autre cas : plafonnement de la part entière de quotient familial accordée au titre du premier enfant à charge des personnes vivant seules et élevant seules leurs enfants	3 852 €
Autre cas : plafonnement de la demi-part supplémentaire accordée aux personnes célibataires, divorcées ou veuves sans charge de famille et ayant élevé un enfant âgé de plus de 25 ans imposé distinctement	855 €

Exemple :

Un couple marié avec 2 enfants à charge a perçu 90 000 € de RNI de revenus en 2007.

Impôt brut sur 3 parts = $IB\ 1 = 11\ 075\ €\ (90\ 000 \times 30\ \% - (5\ 308,23 \times 3))$.

Impôt brut sur 2 parts = $IB\ 2 = 16\ 383\ €$.

$IB2 - IB1 = 5\ 308\ €$.

La réduction maximale correspondant ne peut excéder 2 demi-parts supplémentaires soit $2 \times 2\ 227$ soit 4 454 €.

Après plafonnement, l'impôt est donc de :

$16\ 383\ € - 4\ 454\ € = 11\ 929\ €$.

B. Les revenus exceptionnels ou différés : le système du quotient

■ Les revenus concernés

Les revenus exceptionnels le sont tant du point de vue de leur montant que de leur nature. Ainsi, on considère que si un revenu dépasse la moyenne des revenus nets des trois dernières années, il est exceptionnel. De même un revenu que l'on perçoit une fois ou des revenus différés sont considérés comme exceptionnels. Enfin certains revenus, même sans dépasser la moyenne triennale des revenus peuvent être qualifiés d'exceptionnel. Il en va ainsi des indemnités de licenciement pour la fraction imposable, des primes versées à l'occasion d'un départ volontaire de l'entreprise, primes versées en contrepartie d'un changement de lieu de travail et de résidence...

■ La méthode de calcul

Étape 1 : on procède au calcul de l'impôt sur le revenu habituel. On obtient IB1.

Étape 2 : on procède à la majoration du revenu ordinaire en l'augmentant du 1/4 du revenu exceptionnel (ou différé) et on calcule l'impôt correspondant à ce revenu majoré : on obtient IB2.

Étape 3 : on calcule l'impôt relatif aux seuls revenus exceptionnels en faisant l'opération suivante :

$$(IB2 - IB1) \times 4 = IB3.$$

Étape 4 : l'impôt à acquitter sur l'ensemble des revenus se calcule en ajoutant IB1 et IB3 (voir exemple ci dessous).

Exemple :

Un couple marié sans enfant. Monsieur a perçu en 2007 25 000 € de prime de mobilité. Ils ont également déclaré 50 000 € au titre des salaires perçus en 2007.

	Revenu	Calcul sans système du quotient
Salaire	50 000	75 000
Déduction forfaitaire	5 000	7 500
Salaire net imposable	45 000	67 500
Nombre de parts	2	2
Quotient familial	22 500	33 750
Étape 1 : calcul de l'impôt sur le revenu ordinaire (IB 1)	$(RNI \times 0,14) - (1\,277,03 \times N)$ $= 3\,746 \text{ €}$	
Étape 2 : Impôt sur revenu ordinaire majoré (IB 2)	$[45\,000 + (1/4 \times 25\,000 \times 0,9)] \times 14 \%$ $- (1\,277,03 \times 2) = 4\,533 \text{ €}$	
Étape 3 : impôt relatif aux revenus exceptionnels (IB3)	$(4\,533 - 3\,746) \times 4 = 3\,148 \text{ €}$	
Étape 4 : Impôt sur l'ensemble des revenus IB4 = IB3 + IB1	$3\,746 + 3\,148 = 6\,894 \text{ €}$	$(RNI \times 0,30)$ $- (5\,308,23 \times N) = 9\,633 \text{ €}$

Sans ce système du quotient l'impôt dû aurait été de 9 633 € soit 2 739 € de plus qu'avec le quotient. Ce mécanisme permet donc bien d'atténuer la progressivité de l'IR.



Application

Énoncé

Monsieur et Madame Taurisson ont perçu en 2007 respectivement 30 000 € et 20 000 € de salaires. Ils ont un portefeuille d'actions qui a généré 5 000 € de dividendes en 2007. Ils ont également un appartement qu'ils louent 500 € par mois.

Situation de famille : 2 enfants dont 1 enfant bénéficiant des services d'une assistante maternelle pour laquelle le couple a versé 1 500 € en 2007. Ils bénéficient donc d'un crédit d'impôt de 750 €. Monsieur a par ailleurs alimenté son PERP et profite d'une déduction de 1 000 €.

1. Identifiez les différents revenus catégoriels de ce couple.
2. Calculez le montant de l'impôt dû en 2008 sur les revenus perçus en 2007.

S o l u t i o n

1. Les différentes catégories de revenus : les salaires, des revenus de valeurs mobilières et des revenus fonciers.
2. Le calcul de l'impôt.

Étape	Détail du calcul	Résultat
Détermination du revenu brut global (RBG)	Salaires Monsieur : $30\,000 \times 90\%$ Madame : $20\,000 \times 90\%$ Revenus mobiliers $5\,000\text{ €} - 2\,000\text{ €} - 3\,050\text{ €}$ Revenus fonciers (microfoncier) $6\,000 - (30\% \times 6\,000)$ = Revenu brut global	27 000 € 18 000 € 0 4 200 € 49 200 €
Calcul du revenu net imposable : RBG – charges déductibles	RBG = 49 200 Charges déductibles au titre des cotisations PERP 1 000 €	48 200 €
Calcul du quotient familial	QF = RNI/N QF = $48\,200/3$	16 067 €
Calcul de l'impôt brut (IB)	$(\text{RNI} \times 0,14) - (1\,277,03 \times \text{N})$ IB = $48\,200 \times 14\% - (1\,277,03 \times 3)$	2 917 €
Correction éventuelle	Aucune	0
Calcul de l'impôt exigible	$2\,917 - 750 - 230 =$	1 937 €

22 Les revenus fonciers et les plus-values immobilières

I Principes clés

Entrent dans la catégorie des revenus fonciers, les revenus tirés de la location par un particulier, d'immeubles (maison, appartement, terrains) non meublés ou non équipés. On rappelle que les revenus des locations meublées sont intégrés dans la catégorie des BIC. Les revenus fonciers nets viennent s'ajouter aux autres revenus catégoriels nets (salaires, pensions, rentes, revenus des capitaux mobiliers nets) pour former le revenu net imposable (RNI) soumis au barème de l'IRPP.

Revenus fonciers nets = revenus fonciers bruts – charges déductibles

II Méthode

A. Les revenus fonciers

1. Détermination du revenu foncier imposable

En dehors des régimes spéciaux (voir fiche 26 sur les produits de défiscalisation), il existe deux régimes d'imposition des revenus fonciers :

- le régime microfoncier,
- le régime réel de droit commun.

	Microfoncier	Réel
Conditions	Loyers bruts annuels < 15 000 €.	Loyers > 15 000 € ou option pendant 3 ans avec ensuite un renouvellement annuel par tacite reconduction.
Revenus bruts	Loyers perçus ou réévalués si l'administration fiscale estime le niveau des loyers trop en dessous du prix du marché.	Loyers perçus ou réévalués si l'administration fiscale estime le niveau des loyers trop en dessous du prix du marché
Charges déductibles	Abattement forfaitaire de 30 %.	Charges de copropriété (provisions) Frais d'administration et de gestion (honoraires administrateur du bien, rémunération concierges et gardiens, frais de procédure et autres frais de gestion pour un forfait de 20 €). Intérêts et frais d'emprunt. Primes d'assurances (loyers impayés.) Les dépenses de travaux effectués en vue de maintenir l'immeuble en bon état.
Déficit maximum Imputable	Aucun.	10 700 €.

2. Exemples

Cas 1 :

Le revenu foncier net est positif et vient s'ajouter aux autres revenus catégoriels. Dans l'exemple, les frais réels sont de 2 890 € ($> 30\% \times 6\,000\text{ €} = 1\,800\text{ €}$ qui auraient été déduits dans le cas du microfoncier). Dès lors que les charges réelles sont plus importantes que le montant de l'abattement de 30 %, le contribuable a tout intérêt à exercer l'option frais réel.

Revenus bruts	6 000	Frais réels
Travaux d'entretien	860	$860 + 250 + 1\,780 = \mathbf{2\,890\text{ €}}$
Taxes foncières	250	
Intérêts d'emprunt	1 780	
Revenu foncier net imposable	3 110 €	

Cas 2 :

Déficit foncier : le revenu foncier net est négatif = déficit foncier. Cependant ce déficit est en grande partie lié au fait que les intérêts d'emprunt excèdent les revenus bruts.

Ce déficit est-il dû aux intérêts d'emprunt ?

Revenu brut – intérêts : $4\,500 - 5\,000 = -500$.

Le déficit provient donc à hauteur de 500 € des intérêts d'emprunt et à hauteur de 1 250 € des autres dépenses. Seuls 1 250 € sont imputables sur le revenu global. Les 500 € le seront sur les revenus fonciers ultérieurs.

Revenus bruts	4 500
Travaux d'entretien	1 000
Taxes foncières	250
Intérêts d'emprunt	5 000
Revenu foncier net imposable	1 750
Déficit foncier imputable sur les revenus de l'année	1 250 €

Le principe d'imputation des déficits pour le calcul de l'impôt sur le revenu est le même pour toutes les catégories de revenus : un déficit non professionnel s'impute uniquement sur les revenus de même nature. Par exception cependant, les déficits fonciers sont imputables jusqu'à 10 700 € sur le revenu global, hors déficit généré par les intérêts d'emprunt, déductibles des revenus fonciers des 10 années suivantes. Lorsque le revenu global du contribuable n'est pas suffisant pour absorber le déficit, alors la fraction non imputée est rapportable sur le revenu global des 6 années suivantes. Le tableau ci-après reprend plusieurs cas de figure.

	Cas 1	Cas 2	Cas 3
Loyers bruts perçus	25 000	10 000	10 000
Charges	5 000	25 000	5 000
Charges liées aux travaux de réparation	8 000		
Intérêts d'emprunt	6 000	5 000	12 000
Revenu foncier net	6 000	– 20 000	– 7 000
Déficit imputable		10 700	5 000
Report de déficit		9 300	2 000

Cas 1 : le revenu foncier est positif et vient s'ajouter aux autres revenus catégoriels.

Cas 2 : le déficit excède le maximum imputable de 10 700 €, la fraction du déficit au-delà (9 300 €) viendra s'imputer sur les revenus fonciers des 10 années suivantes.

Cas 3 : déficit foncier < 10 700 € mais les intérêts d'emprunt dépassent le montant des loyers bruts. Comme la fraction déductible sur le revenu global ne peut résulter que des dépenses autres que celles des intérêts d'emprunt, la fraction du déficit généré par les intérêts d'emprunt (2 000 €) s'imputera sur les revenus fonciers des 10 années suivantes.

B. Les plus-values immobilières

Toute plus-value réalisée par un particulier, lors de la cession à titre onéreux d'un immeuble est soumise à l'impôt. Cependant, certaines plus-values sont exonérées.

1. Les plus-values exonérées

- Les résidences principales.
- Plus-values réalisées lors de certaines opérations de remembrements urbains ou ruraux.
- Plus-values résultant d'une expropriation.
- Plus-values réalisées par les titulaires de pension de vieillesse ou de la carte d'invalidité qui disposent de faibles revenus (7 417 € pour la première part du quotient familial, majorée de 1 981 € pour chaque demi-part supplémentaire).
- Plus-values relatives aux biens dont le prix de cession n'excède pas 15 000 €.
- Plus-values relatives aux biens détenus depuis plus de quinze ans.

2. Le calcul de la plus-value imposable

Depuis le 1^{er} janvier 2004 un nouveau mode de calcul a été mis en place. L'impôt est désormais calculé et versé sur la base d'une déclaration déposée par le notaire lors de la rédaction de l'acte de vente. L'impôt sur la plus-value est de 16 % auquel il convient de rajouter les prélèvements sociaux au taux en vigueur (11 % au 1^{er} janvier 2 008).

Étape	Explications
Étape 1 : déterminer la plus-value brute (PV)	Plus-value brute = Prix de cession – Prix de revient. Prix de cession : prix stipulé dans l'acte majoré des charges et indemnités au profit du vendeur et diminué des frais de vente qu'il a acquittés (honoraires). Prix de revient = prix d'achat, ou pour les biens reçus à titre gratuit, valeur vénale retenue au jour de la transmission antérieure majorée de : Charges et indemnités dues au profit du vendeur initial. Frais d'acquisition (7,5 % ou réel justifié : enregistrement, TVA, notaire, agence...) ou droit de mutation à titre gratuit et frais d'acte selon le cas). Travaux de construction, d'agrandissement et d'amélioration non déduits antérieurement (à défaut de justificatifs pour les immeubles bâtis détenus depuis plus de 5 ans : forfait de 15 % du prix d'acquisition).
Étape 2 : enlever les abattements de la PV brute	Abattement forfaitaire de 1 000 € par cession Abattement de 10 % par année pleine de détention après 5 ans. Ainsi un bien détenu 15 ans est exonéré de tout impôt sur les plus-values.
Étape 3 : calculer l'impôt	PV nette des abattements sur laquelle on applique le prélèvement forfaitaire libératoire de 16 % et les prélèvements sociaux.

III Complément : vente d'immeuble et droits d'enregistrement

Les ventes d'immeubles donnent lieu au versement de droits et taxes au trésor public. Ainsi la vente d'un bien neuf (VEFA ou 1^{re} vente d'un immeuble achevé depuis moins de 5 ans) est soumise à la TVA immobilière de 19,6 % et d'une taxe de publicité foncière de 0,715 % du prix hors taxe du logement.

La vente d'un bien ancien (plus de 5 ans ou ayant fait l'objet d'une vente dans les 5 premières années suivant son achèvement) supportera 5,09 % de taxe de publicité foncière.

À ces taxes viennent s'ajouter les salaires du conservateur des hypothèques pour 0,1 % du prix de vente avec un minimum de 15 €.



Application

Énoncé 1

Monsieur et Madame Aubeis ont acquis un logement pour une valeur de 65 000 €. Après avoir effectué des travaux de rénovation pour une valeur de 8 000 €, ils ont décidé de mettre le logement en location. Le loyer est fixé à

400 € par mois. L'acquisition et les travaux ont été financés par un prêt bancaire dont les intérêts de la première année représentent 3 000 €. Ils supportent par ailleurs 500 € de charges diverses (assurance vacance locative, loyers impayés).

1. Quel mode d'imposition allez vous retenir ? Justifiez votre réponse.
2. Calculez les revenus fonciers nets.
3. Quel est le gain fiscal réalisé si ce couple est imposé au taux marginal de 40 % ?

Solution 1

1. Le couple a intérêt à opter pour le régime réel car les dépenses supportées excèdent l'abattement forfaitaire de 30 % prévu dans le cadre du régime micro-foncier (loyers bruts perçus inférieurs à 15 000 €). En effet, $30 \% \times (400 \times 12) = 1\,440 < 8\,000 + 3\,000 + 500 = 11\,500$ €.
2. Revenus fonciers nets : $4\,800 - 11\,500 = -6\,700$ €.
Il s'agit ici d'un déficit foncier qui pourra s'imputer totalement (car inférieur à 10 700 €) sur les revenus catégoriels de l'année de déclaration.
3. Le gain fiscal est de $6\,700 \times 40 \%$ soit 2 680 €.

Énoncé 2

Monsieur et Madame Meillet ont vendu le 23 mars 2007 une résidence secondaire acquise pour 70 000 € le 28 octobre 1997. Le prix de vente est de 118 000 €. Des travaux ont été effectués pour 12 000 €.

Calculez l'impôt du au titre de cette cession.

Solution 2

Prix de cession	118 000
Prix d'achat	70 000 €
Frais d'acquisition	$7,5 \% \times 70\,000 = 5\,250$ €
Travaux	12 000 €
Prix d'achat retraité	87 250 €
Plus-value	$118\,000 - 87\,250 = 30\,750$
Abattement forfaitaire	1 000 €
Abattement proportionnel à la durée de détention (4 années pleines de détention après la cinquième année soit 40 % d'abattement)	$12\,300 = 30\,750 \times 40 \%$
Plus-value imposable	$30\,750 - 1\,000 - 12\,300 = 17\,450$ €
Impôt	$17\,450 \times 16 \% = 2\,792$ € $17\,450 \times 11 \% = 1\,919,5$ € Soit au total 4 711,5 €

23 Les revenus de capitaux mobiliers et les plus-values de cessions de valeurs mobilières

I Principes clés

Les revenus de capitaux mobiliers peuvent être fixes ou variables.

- Les revenus fixes (intérêts d'un compte à terme, coupon d'une obligation...) sont imposés au choix au titre de l'impôt sur le revenu ou au taux du prélèvement forfaitaire libératoire (18 % à partir du 1^{er} janvier 2008 contre 16 % auparavant).
- Les revenus variables (dividendes) jusqu'alors imposés au titre de l'impôt sur le revenu peuvent faire l'objet depuis le 1^{er} janvier 2008 d'une imposition au titre du PFL (18 %). Dans ce cas, le contribuable renonce aux abattements spécifiques prévus lorsque les dividendes sont imposés au titre de l'impôt sur le revenu. Ces dispositions s'appliquent pour les dividendes perçus en 2008.

De même, les plus-values réalisées lorsque le seuil de cession est dépassé font l'objet d'une imposition distincte au taux de 29 % (cessions réalisées en 2008) contre 27 % jusqu'alors.

II Méthode

A. Les revenus de capitaux mobiliers (RCM)

1. Les produits des placements à revenus fixes

- Obligations : les coupons ;
- bons de caisse (intérêts versés) ;
- comptes à terme (intérêts versés) ;
- contrats d'assurance-vie et bon de capitalisation ;
- titres participatifs, SICAV à revenus réguliers (fonds obligataires de distribution).

Le régime de droit commun veut que ces revenus viennent s'ajouter aux autres revenus catégoriels pour former le revenu global soumis au barème de l'impôt. Cependant, le contribuable peut sur option, décider d'être imposé au taux du prélèvement forfaitaire libératoire de 18 % (imposition 2008 des revenus 2007). Dans tous les cas viennent s'ajouter les prélèvements sociaux au taux de 11 %. Le choix s'effectuera en comparant le taux de base du prélèvement forfaitaire au taux marginal d'imposition. Ainsi, si le TMI > PFL, il est préférable d'opter pour le PFL (contribuable imposé à 30 et 40 %) et inversement.

Le PFL est de 71 % pour les bons anonymes auquel s'ajoute un prélèvement spécial de 2 % par 1^{er} janvier sur la valeur nominale du bon au titre de l'ISF.

2. Les produits des actions et parts sociales : l'imposition des dividendes

Depuis la disparition de l'avoir fiscal le 1^{er} janvier 2005, les dividendes distribués par les sociétés françaises ou étrangères sont imposés après un abattement de 40 % auquel s'ajoute un abattement forfaitaire de 1 525 € pour une personne seule et de 3 050 € pour un couple. L'actionnaire bénéficie également d'un crédit d'impôt égal à 50 % du dividende, plafonné à 115 € par an pour un célibataire (230 € pour un couple).

3. L'imposition des revenus de valeurs mobilières étrangères conventionnées

Les revenus d'actions ou d'obligations de l'année sont passibles de l'IR calculé selon le barème progressif et bénéficient désormais des mêmes abattements que les valeurs mobilières françaises et européennes.

Dans la plupart des cas, ils ouvrent droit à un crédit d'impôt dont le taux varie selon le pays d'origine et la nature des revenus distribués (dividendes ou intérêts).

Comme les crédits d'impôt attachés aux valeurs françaises, ce crédit d'impôt s'ajoute aux revenus encaissés et vient ensuite en déduction de l'impôt personnel.

4. Les frais et charges déductibles des revenus déclarés

Il s'agit principalement des frais de garde des titres TVA comprise, supportés pour acquérir et conserver les titres.

Exemple :

	Prélèvements fiscaux	Prélèvements sociaux
Dividendes perçus	8 000	8 000
Abattement 40 %	3 200	
Déduction frais de garde	150	150
Abattement (1 525 € personne seule 3 050 € pour un couple)	3 050	
Dividende imposable	$8\,000 - 3\,200 - 150 - 3\,050 = 1\,600$	$PS = (8\,000 - 150) \times 11\% = 863,5$
Montant du prélèvement fiscal	$1\,600 \times TMI$	
Crédit d'impôt	230 €	CSG déductible 5,8 % : 455,3

Il faut noter qu'une partie des prélèvements sociaux (5,8 % de CSG déductible) viendra s'imputer en N+1 sur le revenu global. En d'autres termes, le contribuable pourra en N+1 diminuer son revenu global du montant correspondant à cette CSG.

B. Les plus-values de cessions de valeurs mobilières

La règle commune veut que les plus-values de l'année soient imposées au taux de 16 % (18 % à compter du 1^{er} janvier 2008) auquel s'ajoutent 11 % de prélèvements sociaux si le total des cessions de titres cotés et non cotés (actions, obligations, OPCVM...) a dépassé le seuil des 20 000 € (25 000 € à compter du 1^{er} janvier 2008). Les moins values viennent en diminution des plus-values, avec la possibilité de les reporter pendant 10 ans. En dessous de ce seuil de cession, les plus-values sont exonérées de prélèvement.

Exemple :

Le seuil de cession n'est ni plus ni moins qu'un compteur qui augmente en fonction des ventes réalisées.

Le portefeuille au 1^{er} janvier 2007 est valorisé pour 20 000 €.

Date	Achat	Vente	Plus /moins-value réalisée	Seuil de cession
15 janvier	5 000 €			
12 février		5 500 €	(5 500 – 5 000) = 500	5 500 €
8 mars	6 000 €			
10 juillet		7 500 €	(7 500 – 6 000) = 1 500	13 000 €
20 septembre		3 000 €	3 000 – 2 000 = 1 000	16 000 €
12 octobre	4 000			
15 décembre		5 000	5 000 – 4 000 = 1 000	21 000 €
Total			4 000 €	

Fin 2007, le seuil de cession de 20 000 € est dépassé ce qui conduit le titulaire du portefeuille à devoir s'acquitter de l'impôt sur les plus-values. En l'occurrence les 4 000 € de plus-values seront taxées à 27 % soit 1 080 €. Il eût été préférable de différer la vente réalisée en décembre afin d'éviter ce prélèvement.

1. L'appréciation du seuil de cession

En cas de survenance d'un événement exceptionnel dans la situation personnelle, familiale ou professionnelle des contribuables (divorce, décès, licenciement, départ à la retraite...), le franchissement de la limite du seuil de cession est apprécié par référence à la moyenne des cessions de l'année considérée et des deux années précédentes :

Année 2005 cession : 3 000 €

Année 2006 cession : 4 000 €

Année 2007 (départ à la retraite cession) : 25 000 €

Moyenne des ventes $(3\,000 + 4\,000 + 25\,000)/3 = 10\,666$ €. Les gains nets de 2007 ne sont pas taxables.

En réalité le calcul de la plus-value doit intégrer les frais de courtage. Ainsi le calcul de la plus-value devient :

2. Le calcul de la plus-value

$$\begin{aligned} \text{Plus-value} &= \text{prix de vente fiscal (prix de vente - frais de courtage TTC)} \\ &- \text{prix d'achat moyen fiscal pondéré (prix d'achat + frais de courtage TTC)} \end{aligned}$$

Exemple :

Frais de courtage : 0,8 % HT soit 0,96 % TTC.
Prix d'achat 15 € ; nombre d'actions 1 000.
Prix de vente : 20 € ; nombre 1 000.
 $PV = (20\,000 - 192) - (15\,000 + 144) = 4\,664 \text{ €}.$

Calcul du prix d'achat moyen.

Soit 30 actions à 12 € puis achat de 50 actions à 15 € et 100 actions à 13 €.

Prix moyen d'acquisition = $[30 \times 12 + 50 \times 15 + 100 \times 13] / 180 = 13,39 \text{ €}.$

Si l'action est revendue à 16 € la plus-value unitaire est $16 - 13,39 \text{ €} = 2,61 \text{ €}.$

Les plus-values réalisées seront imposées au taux de 27 %.

Ce régime s'applique aux :

- actions et obligations cotées ou non cotées sur le marché français ou un marché étranger ;
- parts sociales de SARL (quelle que soit le % de détention des droits dans les bénéfices sociaux) ;
- titres de SICAV et part de FCP (y compris les titres d'OPCVM monétaires ou obligataires de capitalisation).

3. Le traitement de la moins-value

Les moins-values se compensent avec les plus-values de l'année. Si le solde dégage une moins-value nette, celle-ci peut être reportée pendant les 10 années suivantes à condition que le seuil de cession soit dépassé. Ces pertes ne peuvent être imputées sur le revenu global soumis au barème à taux progressif.

Ce régime concerne aussi bien les gains nets de cessions de valeurs mobilières que ceux provenant d'un PEA et imposés aux taux de 22,5 % ou de 16 %.

Exemple de report des moins-values

Année	Seuil de cession dépassé	Plus-values	Moins value
N	Oui		1 000 € (reportable sur 10 ans)
N+1	Oui	500 €	Reprise de 500 € de MV = PV N+1 pas imposable $PV - MV = 0$
N+2	Non	1 000 € (pas imposable)	
N+3	Non	700 € (pas imposable)	
N+4	Oui	1 500 €	$500 : PV - MV = 1\,500 - 500 = 1\,000$: seuls 1 000 € seront soumis au prélèvement au taux de 27 %

III Complément : le régime des plus-values réalisées lors d'OPE

Pour les opérations réalisées à compter du 01/01/2000, les plus-values (PV) lors d'un échange de titres dans le cadre d'une OPE, d'une fusion ou d'un apport de titres à une société soumise à l'IS, bénéficient d'un sursis d'imposition. Les PV ne sont donc pas prises en compte pour l'établissement de l'impôt sur le revenu au titre de l'année de leur réalisation et les PV réalisées à cette occasion ne sont ni constatées ni déclarées. Le gain net réalisé lors de la cession ultérieure des titres reçus à l'occasion de l'échange sera calculé à partir du prix d'acquisition des titres d'origine remis à l'échange.



Application

Énoncé

Vous rencontrez votre client le 2 décembre 2007 et vous examinez avec lui les opérations sur valeurs mobilières réalisées en 2007.

Compte tenu des informations dont vous disposez, indiquez comment votre client pourrait minimiser l'impact fiscal des opérations réalisées.

Extrait de son portefeuille

Titre	Cours	Quantité	Prix de revient global	Dernier cours
Alpha	40,5	100	4 050	42
Beta	76	50	3 800	6,7
Delta	82	130	10 660	115,6
Omega	54,3	76	4 072,5	62,3

Vous savez que votre client a effectué les ventes suivantes.

100 actions Teta vendues au prix de 75,80 € (prix de revient 45,20 €), 150 actions giga vendues à 90 € (prix de revient 71,60 €).

Solution

Il faut avant tout déterminer le seuil de cession de l'année en cours.

Cession = $100 \times 75,8 + 150 \times 90 = 21\,080$ €.

Plus-values réalisées : $(75,8 - 45,2) \times 100 + (90 - 71,6) \times 150 = 5\,820$ €.

Étant donné que le seuil de cession est dépassé, la plus-value sera imposée au taux de 27 % soit un impôt de 1 571,4 €.

L'examen du portefeuille montre une ligne qui dégage une forte moins value. Il est opportun de conseiller au client de vendre cette ligne (titre Beta) pour

imputer la moins value réalisée sur les plus-values de l'année en cours et minimiser ainsi l'impact fiscal d'opérations réalisées en 2007.

$$\text{Moins-value} = (6,7 - 76) \times 50 = - 3\,465 \text{ €}$$

Les moins-values peuvent venir compenser les plus-values. Ainsi la plus-value nette sera de :

$$5\,820 - 3\,465 = 2\,355 \text{ €}$$

L'impôt sera alors de 635,85 €, soit un gain fiscal de 935,55 €.

24 L'impôt sur la fortune (ISF)

I Principes clés

Le paiement de l'impôt sur la fortune concerne les contribuables dont le patrimoine net dépasse 770 000 € (au 1^{er} janvier 2008). Les contribuables habitant en France et ayant fait une déclaration pour l'année N ont jusqu'au 15 juin de l'année N+1 pour déposer leur nouvelle déclaration.

II Méthode

A. Détermination de l'actif net

L'actif net se calcule par différence entre les éléments composant l'actif (biens immobiliers, mobiliers, biens meubles, parts de société) et le passif (dettes).

Détermination actif net		Biens exonérés
Actif	Passif	
Les biens immobiliers : résidence principale (dont la valeur bénéficie d'un abattement de 30 %), immobilier locatif, terrains à bâtir, terres agricoles et parts de groupements fonciers agricoles, bois et forêts.	Les impôts que doit acquitter le contribuable en N viennent s'ajouter au passif : Il s'agit de : l'IRPP N-1, l'ISF N, les impôts locaux N (taxe d'habitation et foncière sur les biens immobiliers constituant le patrimoine), les prélèvements sociaux payés en N sur les revenus N-1 du patrimoine. N'ayant pas connaissance en Juin N des impôts à payer en N, le contribuable pourra déduire le montant des impôts payés en N-1 et régulariser sa situation en établissant sa déclaration N+1	Les biens professionnels
Les biens mobiliers : actions, obligations, OPCVM, bons du trésor, bons de capitalisation, contrat d'assurance-vie pour leur valeur de rachat au 1 ^{er} janvier de l'année d'imposition (sauf PERP et contrat Madelin)	Les dettes à court terme (découvert en compte).	Actions, obligations détenues par des non-résidents. Les bons anonymes ne sont pas à déclarer mais supportent un prélèvement forfaitaire libératoire spécial. Les rentes viagères assimilées à des pensions de retraite sous certaines conditions.

Détermination actif net		Biens exonérés
Actif	Passif	
Biens meubles : liquidités détenues sur les différents comptes du contribuable, pièces et lingots d'or, meubles, bijoux, voitures (pour simplifier, l'estimation des meubles meublants se fait par application d'un forfait de 5 % de l'ensemble des biens.)	Les emprunts : montant du capital restant dû au 1 ^{er} janvier	Les œuvres d'art, les objets d'art et d'antiquité de plus de 100 ans, les droits de propriété intellectuelle au profit de son auteur.
Titres de sociétés non cotés non considérés comme biens professionnels.	Les indemnités de réparation d'un dommage corporel.	

B. Calcul de l'impôt : les différentes étapes

Étape	Contenu	Illustration
1	Application du barème progressif ¹ sur l'actif net imposable	Actif net = 1 550 000 € [(1 240 000 – 770 000)*0,55 %] + [(1 550 000 – 1 240 000)*0,75 %] = 4 910 €
2	Calculer l'ISF en retraitant l'actif net imposable du montant de l'ISF calculé à l'étape 1.	[(1 240 000 – 770 000)*0,55 %] + [(1 550 000 – 4 910 – 1 240 000)*0,75 %] = 4 873 €
3	Prendre en compte les réductions pour personne à charge (150 € par personne à charge)	Si deux enfants à charge : ISF = 4 967 – 300 = 4 667 €
4	Application du plafonnement : la somme de l'ISF et de l'impôt sur le revenu ne doit pas dépasser 85 % de l'ensemble des revenus nets de l'année précédente. Cette réduction est au maximum de 11 530 € si le montant de l'ISF est compris entre 11 530 € et 23 060 € ou 50 % de l'ISF si ce dernier excède 23 060 €.	Exemple : Revenus = 100 000 € Hypothèse : ISF = 115 000 € (> 23 060) IR = 42 000 € Total des impôts : 157 000 € 85 % * 100 000 = 85 000 < 157 000 Plafonnement 50 % × 115 000 € = 57 500 ISF à payer 115 000 – 57 500 = 57 500

1. Voir barème page suivante.

■ **Le barème au 1^{er} janvier 2008 (déclaration au 15 juin 2008)**

Fraction du patrimoine net taxable (valeur au 1 ^{er} janvier 2008)	Taux
Moins de 770 000 €	0 %
770 000 < P ≤ 1 240 000 €	0,55 %
1 240 000 < P < 2 450 000 €	0,75 %
2 450 000 < P < 3 850 000 €	1 %
3 850 000 < P < 7 360 000 €	1,3 %
7 360 000 < P < 16 020 000 €	1,65 %
> 16 020 000 €	1,8 %

Dans une dernière étape, on peut vérifier que l'ensemble des impôts et cotisations du contribuable ne dépasse pas 50 % de ses revenus : c'est l'application du bouclier fiscal.

IR 200N + ISF 200N + impôts locaux 200N (taxe d'habitation et taxe foncière sur la résidence principale) + prélèvements sociaux 200N < 50% revenus N-1 (avec : N-1 année de perception des revenus, N année d'imposition, N+1 année restitution).

III Compléments : investir dans le capital d'une PME

La nouvelle loi TEPA votée en août 2007 permet d'investir dans des PME non cotées et de profiter d'une réduction de l'ISF pouvant atteindre 75 % du montant de l'investissement effectué dans une PME dans la limite d'un plafond de 66 667 € (réduction de l'ISF peut atteindre 50 000 €). Réduire son ISF est également possible en faisant donation d'une partie de son patrimoine. Le patrimoine sera réduit du montant de la donation.



Applications

Énoncé

Monsieur et Madame Dépit sont propriétaires d'une résidence principale dont la valeur est estimée à 1,2 millions d'euros. Ils ont par ailleurs une résidence secondaire pour une valeur de 600 000 € et ont acquis fin 2007 un voilier pour 55 000 €. Ils ont au 1^{er} janvier 2008 13 800 € d'encours de crédit. Enfin ils disposent d'un portefeuille de titres dont la valeur estimée au 1^{er} janvier 2008 est de 110 500 €. Ils sont également redevables de l'impôt sur le revenu pour 6 500 € et versent 5 000 € au titre des impôts locaux.

1. Calculez le montant de l'ISF acquitté en 2008.
2. Monsieur et Madame Dépit viennent de prendre leur retraite et constatent une forte baisse du niveau de leur revenu. Ils ont déclaré 32 000 € en 2007. Ils vous demandent s'ils sont concernés par le bouclier fiscal et s'ils ont éventuellement droit à une restitution.

S o l u t i o n

Détermination de l'actif net et calcul de l'impôt	
Actif	Montant
Résidence principale	$1\,200\,000 \times 70\% = 840\,000\text{ €}^1$
Résidence secondaire	600 000 €
Forfait mobilier	72 000 €
Portefeuille de titres	110 500 €
Voilier	55 000 €
Passif	
Impôts locaux	5 000 €
IRPP et autres prélèvements sociaux	6 500 €
Autres dettes	13 800 €
Actif net imposable	1 652 200 €
Application du barème	$[1\,240\,000 - 770\,000](*0,55\%)$ $+ [1\,652\,200 - 1\,240\,000]*0,75\% = 5\,676,5\text{ €}$
Correction de l'actif net	$1\,652\,200 - 5\,676,5 = 1\,646\,523,5\text{ €}$
ISF à payer	5 634 €
Vérification plafonnement	$6\,500 + 5\,634 < 85\% \times 32\,000^2$ $12\,134 < 27\,200$
Bouclier fiscal	$5\,000 + 6\,500 + 5\,634 = 17\,134 > 50\% * 32\,000$ Restitution : $17\,134 - 16\,000 = 1\,134\text{ €}$

1. Profite d'un abattement de 30 %
2. Pas de plafonnement.

25 Les successions et donations

I Principes

Les modalités de la transmission du patrimoine dépendent des choix effectués par celui qui transmet. Le patrimoine peut en effet être transféré par libéralité ou à l'occasion de l'ouverture d'une succession. La donation est un acte par lequel le donateur se dépouille actuellement et irrévocablement de la chose donnée, en faveur du donataire qui l'accepte » (article 894 du Code civil).

La donation est un acte de transfert gratuit de tout ou partie de la propriété d'un bien. Le donateur a le choix de transmettre la pleine propriété, l'usufruit ou la nue-propriété. Le donataire et le donateur doivent bien évidemment être consentants et disposer de toutes leurs facultés intellectuelles. La donation sera irrévocable dès lors qu'elle aura fait l'objet d'un acte notarié et que le donataire aura accepté la donation.

La succession organise le partage du patrimoine du défunt entre ses ayants droits. C'est au notaire qu'il revient de mener à bien ce partage.

II Méthode

A. Les donations

1. Les différents types de donation

Une donation organise le transfert de propriété d'un bien sans contrepartie. Plusieurs types de donations sont possibles :

Forme de la donation	Définition
Donation ordinaire	Donation classique faisant l'objet d'un acte notarié
Donation de part successorale (avancement d'hoirie)	C'est une avance sur la succession du donateur. Il faut donc que le donataire ait la qualité d'héritier. Les donations sont par défaut des donations de part successorale. Cela signifie qu'à l'ouverture de la succession du donateur, la valeur de la donation est rapportable à la succession selon la valeur du bien au jour du partage. Le donataire verra alors sa part sur la succession amputée du montant de la donation.
Donation hors part successorale (précipitaire)	Cette forme de donation permet d'avantager un héritier par rapport aux autres dans la limite de la quotité disponible dès lors qu'il existe des héritiers réservataires. Si cette limite n'a pas été respectée, il y aura réduction des libéralités (legs et donations). Cette forme de donation permet également de transmettre à des personnes n'ayant pas de droits dans la succession. La loi du 23 juin 2006 distingue la donation graduelle qui oblige le premier donataire à s'engager à son tour à transmettre le bien, de la donation résiduelle qui n'impose pas la conservation du bien mais sa transmission à un tiers choisi par le donateur initial.

Forme de la donation	Définition
Don manuel	Il s'agit de dons d'argent exonéré de droit de mutation dans la limite de 30 000 € et à la double condition que le donateur ait moins de 65 ans et le donataire 18 ans révolus le jour du don. Ce dernier doit fait l'objet d'une déclaration à l'administration fiscale dans le mois qui suit.
Donation au dernier vivant	Donation qui prend effet au décès du donateur et qui permet de protéger le conjoint survivant en présence d'enfants communs. Le conjoint survivant pourra alors choisir entre la quotité disponible ordinaire et la quotité spéciale c'est-à-dire un choix entre 100 % en usufruit, 1/4 en pleine propriété et les 3/4 en usufruit ou la quotité disponible en pleine propriété (voir tableau 2)
Donation partage	Il s'agit de donner et de partager le patrimoine entre les enfants dès lors qu'ils sont au moins deux. Le donateur va céder la nue-propriété du patrimoine tout en conservant l'usufruit. Avantages fiscaux : lors de la donation, les droits ne sont acquittés que sur la valeur de la nue-propriété (voir barème). Lors de la succession, les droits seront calculés sur la valeur de l'usufruit. L'avantage fiscal va dépendre de l'âge du donateur.

2. Réserve et quotité disponible

Les héritiers réservataires reçoivent obligatoirement une part du patrimoine du défunt : il s'agit de la réserve héréditaire dont la valeur dépend du nombre d'enfants (héritiers réservataires). La quotité disponible est la part que le parent survivant peut utiliser librement. La valeur d'une donation hors part successorale ne peut en aucun cas dépasser le montant de la quotité disponible sous peine d'être réduite par le notaire après que ce dernier ait ouvert la succession et procédé au calcul de la masse successorale.

Tableau 1 – Droit des enfants dans la succession des parents

Le parent a eu	Réserve héréditaire (part qui revient de droit à chaque enfant)	Quotité disponible (Part dont le parent peut disposer librement)	Vérification
1 enfant	1/2	1/2	$1/2 + 1/2 = 1$
2 enfants	1/3	1/3	$2 \times (1/3) + 1/3 = 1$
3 enfants	1/4	1/4	$3 \times (1/4) + 1/4 = 1$
4 enfants	3/16	1/4	$(4 \times 3)/16 + 1/4 = 1$
5 enfants	3/20	1/4	$(5 \times 3)/20 + 5/20 = 1$

Tableau 2 – Droit du conjoint en présence d'enfants

Nombre d'enfants	Sans préparer sa succession (ce que la loi attribue au conjoint)	Si donation au dernier vivant ou testament
1	1/4 pleine propriété ou 100 % usufruit	❶ 100 % usufruit ❷ 1/4 pleine propriété 3/4 usufruit ❸ 1/2 en pleine propriété (quotité disponible en pleine propriété)
2		❶ 100 % usufruit ❷ 1/4 pleine propriété 3/4 usufruit ❸ 1/3 pleine propriété
3		❶ 100 % usufruit ❷ 1/4 pleine propriété 3/4 usufruit ❸ 1/4 pleine propriété

Remarque : le droit de propriété est scindé entre : l'usus (droit d'utiliser), le fructus (droit de percevoir les revenus) et enfin l'abusus (droit de cession).

B. Les successions

1. Détermination de l'actif net successoral

Avant de procéder au calcul des droits de succession, il convient de définir l'actif net de la succession. Cet actif est composé de l'ensemble des biens du défunt, des donations antérieures réintégrées, des avoirs bancaires du défunt et des éventuelles créances sur les héritiers. On déduit ensuite les éventuelles dettes du défunt et on obtient ainsi l'actif net imposable

2. Le calcul des droits

Le calcul des droits de donation et de succession se fait par application d'un barème. Ces droits sont calculés par rapport au degré de parenté avec le défunt ou le donateur.

Tableau 3 – Le barème en vigueur depuis le 22 août 2007¹
des droits de successions et donation

Transmissions entre époux et partenaires d'un PACS		Montant des abattements	
Tranches	Taux	Donation (renouvelable tous les six ans)	Succession
Jusqu'à 7 600 €	5 %	76 000 €	Sans objet ²
Entre 7 600 € et 15 000 €	10 %		
Entre 15 000 € et 30 000 €	15 %		
Entre 30 000 € et 520 000 €	20 %		
Entre 520 000 € et 850 000 €	30 %		
Entre 850 000 € et 1 700 000 €	35 %		
1 700 000 €	40 %		

1. Le montant des abattements relatifs aux successions et celui des tranches de barème doivent dorénavant être réévalués tous les ans au 1^{er} janvier. Ainsi, au 1^{er} janvier 2008, l'abattement de 150 000 € passe à 151 950 € et celui de 1 500 à 1 519 €. De même, les tranches sont relevées de 1,3 % : la première tranche s'établit à 7 699 €.

2. À noter : les droits de succession ont été supprimés entre les époux et les partenaires d'un PACS. Par ailleurs, ces droits sont également supprimés entre frères et sœurs, célibataires, divorcés, veufs ou séparés de corps s'ils sont âgés de plus de 50 ans à la date d'ouverture de la succession ou atteint d'une infirmité ne leur permettant pas de tirer un revenu d'une activité et qu'ils aient vécu pendant au moins 5 ans avec le défunt.

Transmissions entre ascendants et descendants		Montant des abattements (par parent)	
		Donation (renouvelable tous les six ans)	Succession
Jusqu'à 7 600 €	5 %	150 000 € par enfant et par parent 30 000 € s'il s'agit d'une donation au profit des petits enfants 5 000 € pour une donation en faveur d'un arrière-petit-enfant.	150 000 € sur la part de chaque enfant (vivant ou en représenté) et de chaque ascendant.
Entre 7 600 € et 11 400 €	10 %		1 500 € (abattement par grand-parent dans le cadre d'une succession)
Entre 11 400 € et 15 000 €	15 %		
Entre 15 000 € et 520 000 €	20 %		
Entre 520 000 € et 850 000 €	30 %		
Entre 850 000 € et 1 700 000 €	35 %		
Au-delà de 1 700 000 €	40 %		
Transmissions entre frères et sœurs		15 000 €	
Jusqu'à 23 000 €	35 %		
Au-delà de 23 000 €	45 %		
Transmissions entre d'autres personnes		7 500 €	
Jusqu'au 4 ^e degré	55 %		
Au-delà ou en l'absence de lien de parenté	60 %	Sans objet	1 500 €

Ces droits font ensuite l'objet de réduction pour les donations et d'abattement pour les successions.

Réduction des droits de donation : les droits seront plus ou moins réduits en fonction de l'âge du donateur et selon que la donation se fait en pleine propriété ou usufruit ou en nue-propriété.

Tableau 4 – Réduction des droits de donation

Âge du donateur	Donation en pleine propriété	Donation en nue-propriété	Donation en usufruit
Moins de 70 ans	50 %	35 %	50 %
De 70 à moins de 80 ans	30 %	10 %	30 %
Plus de 80 ans	0 %	0 %	0 %

Ces droits sont également réduits de 610 € par enfant du donataire à partir du troisième enfant s'il s'agit d'une donation en ligne directe ou entre conjoint, de 305 € dans le cadre des autres donations par enfant du donataire au-delà du troisième.

Tableau 5 – Barème fiscal de l'usufruit

Âge de l'usufruitier	Valeur de l'usufruit	Valeur de la nue-propriété
Moins de 21 ans	90 %	10 %
De 21 ans à moins de 31 ans	80 %	20 %
De 31 ans à moins de 41 ans	70 %	30 %
De 41 ans à moins de 51 ans	60 %	40 %
De 51 à moins de 61 ans	50 %	50 %
De 61 ans à moins de 71 ans	40 %	60 %
De 71 ans à moins de 81 ans	30 %	70 %
De 81 ans à moins de 91 ans	20 %	80 %
Plus de 91 ans	10 %	90 %

C. Exemple de calculs

1. Exemple d'une donation

Une personne de 67 ans souhaite donner l'usufruit d'un appartement à son fils unique âgé de 42 ans. L'appartement vaut 320 000 €. Les droits seront les suivants :

Valeur de l'usufruit	$320\,000 \times 60\% = 192\,000 \text{ €}$
Abattement 150 000 €	150 000
Droit de donation	$5\% \times 7\,600 + (11\,400 - 7\,600) \times 10\% + (15\,000 - 11\,400) \times 15\% + (42\,000 - 15\,000) \times 20\% = 6\,700 \text{ €}$
Réduction âge du donateur	$50\% \times 6\,700 = 3\,350 \text{ €}$
Droit à payer	$6\,700 - 3\,350 = 3\,350 \text{ €}$

3. Exemple d'une succession

Soit un patrimoine de 350 000 € dont hérite un fils unique (lui-même père de trois enfants) au décès de son père. L'actif net successoral en l'absence de dette s'élève donc à 350 000 €.

Les droits de successions sont calculés de la façon suivante :

Étape 1 : On déduit du montant de l'actif successoral le montant de l'abattement soit 150 000 €.

Étape 2 : Application du barème : $5 \% \times 7\,600 + (11\,400 - 7\,600) \times 10 \% + (15\,000 - 11\,400) \times 15 \% + (200\,000 - 15\,000) \times 20 \% = 38\,300 \text{ €}$.

Étape 3 : Prendre en compte une réduction des droits pour charge d'enfants : 610 €.

Droit à payer : 37 690 €.

III Compléments : les régimes matrimoniaux

On distingue :

- le régime légal c'est-à-dire la communauté réduite aux acquêts qui distingue trois patrimoines. Il y a ensuite les régimes disposant d'un contrat de mariage à savoir :
- la séparation de biens avec deux patrimoines séparés,
- le régime de la participation réduite aux acquêts,
- la communauté universelle où n'existe qu'un seul patrimoine.



Application

Énoncé

Monsieur et Madame Chassin mariés sous le régime de la communauté légale ont une fille unique. Leur patrimoine commun est constitué des éléments suivants :

- une résidence principale estimée à 450 000 €,
- une résidence secondaire 150 000 €,
- un portefeuille de titres pour 25 000 €, 5 100 € de liquidités sur un compte joint et enfin un contrat d'assurance-vie souscrit par Monsieur Chassin alors âgé de 72 ans en 2002 au bénéfice de sa fille. La valeur de rachat du contrat est de 51 000 € (une prime unique de 40 000 € avait alors été versée). Monsieur Chassin est décédé en septembre 2007. Monsieur et Madame Chassin s'étaient fait donation au dernier vivant. Madame Chassin est âgée de 78 ans.

1. Calculez l'actif net successoral.
2. Calculez les droits de succession que va devoir acquitter sa fille.

Solution

1. Le patrimoine du couple s'élève à : 630 100 €.

Le montant de l'actif successoral est donc de $630\,100/2 = 365\,050$.

Le montant de la réserve est de 182 525 €, la quotité disponible de 182 525 €.

Le conjoint est totalement exonéré de droits de succession.

2. Leur fille devra s'acquitter des droits suivants :

Base imposable : $182\,525 + 9\,500 - 150\,000 = 42\,025$ €, avec 182 525 € qui correspondent à la part dans l'actif successoral, 9 500 la part des primes du contrat d'assurance-vie excédant 30 500 € (primes versée après les 70 ans de l'assuré) et 150 000 € qui correspondent à l'abattement en ligne directe.

Droits à payer : $7\,600 \text{ €} \times 5 \% + 10 \% (11\,400 - 7\,600) + 15 \% (15\,000 - 11\,400) + 20 \% (42\,025 - 15\,000) = 5\,405$ €

Il faut aussi considérer le contrat d'assurance-vie qui n'entre pas dans l'actif successoral. Cependant au décès de son père, la fille devient bénéficiaire du contrat. Il s'agit d'un contrat alimenté par une prime unique de 40 000 € versée après les 70 ans de l'assuré et soumis à l'article 757 B du Code général des impôts. Un abattement de 30 500 € est effectué sur les primes. Les sommes du contrat soumises aux droits de succession sont donc de 9 500 €.

26 Les produits de défiscalisation

I Principes clés

Il existe trois techniques qui permettent d'atténuer l'imposition d'un contribuable :

- la déduction fiscale. Elle consiste à diminuer le montant des revenus soumis au barème de l'impôt en prenant en considération les dépenses engagées pour maintenir un revenu imposable (article 19 du CGI). Il peut s'agir également de rattacher au foyer fiscal un adulte handicapé, un enfant marié de moins de 25 ans, de déduire les versements effectués sur un PERP ou encore les sommes versées au titre d'une obligation alimentaire à un ascendant dans le besoin ;
- la réduction d'impôt. Elle réduit non pas le revenu mais l'impôt à acquitter : il s'agit par exemple des réductions accordées pour l'emploi d'un salarié à domicile ;
- le crédit d'impôt. Il est également déduit du montant de l'impôt mais si son montant est supérieur à l'impôt brut, l'administration fiscale rembourse cette différence. Le crédit d'impôt peut alors jouer comme un impôt négatif.

II Éléments et analyse

A. Les principaux dispositifs de défiscalisation dans l'immobilier

Dispositif	Date d'entrée en application	Description du dispositif
Robien recentré, logement neuf VEFA, logements réhabilités, logements ayant changé d'affectation	1 ^{er} septembre 2006	Dispositif fiscal : amortissement 6 % pendant 7 ans puis 4 % pendant 2 ans (soit au total 50 % du prix d'acquisition). Déficit foncier maximum imputable : 10 700 €. Engagement de location pendant au moins 9 ans. Montant du loyer plafonné. Le bien doit être conservé 3 ans après l'imputation du dernier déficit foncier sous peine de devoir subir des pénalités fiscales.
Borloo neuf (logement neuf VEFA, logements réhabilités, logements ayant changé d'affectation)	1 ^{er} janvier 2006	Dispositif fiscal : amortissement 6 % pendant 7 ans puis 4 % pendant 2 ans (possibilité d'amortir pendant 2 fois 3 ans à hauteur de 2,5 % du prix d'acquisition du bien soit au total 65 % sur 15 ans). Déduction forfaitaire sur les revenus fonciers : 30 % Déficit foncier maximum imputable : 10 700 €. Engagement de location pendant au moins 9 ans. Montant du loyer et ressources du locataire plafonnées (pas plus de 29 332 € pour un couple en zone C). Obligation de louer le bien encore 3 ans après l'imputation du dernier déficit sinon remise en cause de l'avantage fiscal.

Dispositif	Date d'entrée en application	Description du dispositif
Borloo ancien (uniquement logement ancien avec ou sans travaux)	1 ^{er} octobre 2006	Dispositif fiscal : déduction forfaitaire de 30 % sur les revenus fonciers pour un conventionnement intermédiaire, déduction portée à 45 % pour un conventionnement social ou très social. Engagement de location : 6 ans en l'absence de travaux, 9 ans si des travaux ont été subventionnés (entre 30 et 70 %) par l'agence nationale de l'habitat (ANHA).
Loi Girardin (investissement dans des logements neufs, réhabilitation de logements de plus de 40 ans dans les DOM TOM)	En vigueur depuis le 23 juillet 2003	Dispositif fiscal : réduction d'impôt en fonction de la valeur du bien avec un plafond de 2 125 € par m². (plafond indexé sur l'indice du coût de la construction tous les ans au premier janvier.) Option 1 : le logement constitue la résidence principale du propriétaire : réduction d'impôt de 25 % du prix du bien étalée sur 10 ans. Option 2 : location en secteur libre : réduction portée à 40 %. La réduction s'obtient en multipliant la surface défiscalisable par un prix au m² (2 125 € au 1^{er} janvier 2007). Option 3 : location secteur intermédiaire : réduction portée à 50 % (répartie sur 5 ans). La réduction s'obtient en multipliant la surface défiscalisable par un prix au m² (2 125 € au 1^{er} janvier 2007). Engagement : Le bien acquis doit être la résidence principale de son propriétaire ou d'un locataire. Option 1 : occuper le bien pendant au moins 5 ans Option 2 : loyer libre et location pendant 5 ans Option 3 : plafond de loyer (1166 €/mois et par m² de surface habitable) et de ressources du locataire (49 824 € pour un couple). Location pendant 6 ans.

B. Les autres dispositifs

Dispositif	Fonctionnement
SOFICA	Mécanisme : investissement au capital d'une société de financement du cinéma et de l'audiovisuel. Dispositif fiscal : réduction d'impôt de 40 % du montant de la souscription dans la double limite de 18 000 € et de 25 % du revenu net global du foyer fiscal. Les parts doivent être conservées 5 ans. Dispositif en vigueur jusqu'au 31 décembre 2008.
Fond d'investissement de proximité (FIP)	Mécanisme : investir dans des PME non cotées. Dispositif fiscal : réduction d'impôt de 25 % de la somme investie dans la limite de 12 000 € pour une personne seule (24 000 € pour un couple).

III Compléments

Certaines lois de défiscalisation dans l'immobilier comportent des contraintes de plafonnement des loyers et/ou des ressources du locataire. Ces plafonds sont publiés par décret et font l'objet de revalorisation annuelle. On pourra consulter également le site du ministère du logement et de la ville pour une actualisation des barèmes (www.logement.gouv.fr).



Application

Énoncé 1

Vous êtes chargé de simuler un investissement locatif en de Robien recentré pour un de vos clients.

Il s'agit d'un couple imposé au titre de l'IR au TMI de 30 %. Ils veulent acquérir un appartement sur la commune de Concarneau d'une valeur de 130 000 €. La livraison est prévue en janvier 2008. Ils financent cet investissement avec un crédit de 130 000 € sur 25 ans au taux de 4 %. L'assurance décès invalidité est de 45 € par mois.

Ils envisagent de louer ce bien 500 € par mois (revalorisation de ce dernier de 1,1 % par an). Les charges représentent 15 % du loyer. La taxe foncière de 500 € par an (après les deux premières années d'exonération).

1. Complétez le tableau ci dessous.
2. Indiquez à vos clients le gain fiscal qu'ils peuvent espérer faire pendant la durée de la période d'amortissement de 9 ans.
3. Représentez le compte de résultat mensuel de cette opération pour l'année 2.

Année	Loyer	Charges/ ADI Taxe foncière	Amortissement déductible	Intérêts emprunt	Déficit foncier (max 10 700 €)	Gain fiscal Robien	Annuité	Épargne mensuelle	Effort réel par mois
1				5 143,75					
2				5 017,84					
3				4 886,80					
4				4 750,41					
5				4 608,48					
6				4 460,76					
7				4 307,02					
8				4 147,02					
9				3 980,50					
10									
Total									

Solution

1. et 2.

Année	Loyer	Charges/ ADI taxe foncière	Amortis- sement déductible	Intérêts emprunt	Déficit foncier (max 10700 €)	Gain fiscal Robien	Annuité	Épargne mensuelle	Effort réel par mois
1	6 000	1 440	7 800	5 143,75	8 384		8 234,28	306,2	306,19
2	6 066	1 449,9	7 800	5 017,84	8 202	2 515	8 234,28	301,5	91,92
3	6 132,7	1 959,9	7 800	4 886,80	8 514	2 461	8 234,28	338,5	133,41
4	6 200,2	1 970,0	7 800	4 750,41	8 320	2 554	8 234,28	333,7	120,83
5	6 268,4	1 980,3	7 800	4 608,48	8 120	2 496	8 234,28	328,8	120,84
6	6 337,3	1 990,6	7 800	4 460,76	7 914	2 436	8 234,28	324,0	120,95
7	6 407,1	2 001,1	7 800	4 307,02	7 701	2 374	8 234,28	319,0	121,17
8	6 477,5	2 011,6	5 200	4 147,02	4 881	2 310	8 234,28	314,0	121,51
9	6 548,8	2 022,3	5 200	3 980,50	4 654	1 464	8 234,28	309,0	186,96
10	6 620,8	2 033,1				1 396	8 234,28	303,9	187,53
Total						20 007		38 142,8	18135,72

Le gain fiscal réalisé sur 9 ans s’élève à 20 007 €. Cette projection repose sur des hypothèses de charges, de revenus linéaires ainsi que d’un taux marginal d’imposition constant sur la période. Les résultats peuvent donc différer si l’une de ces variables change (une baisse du taux d’imposition augmenterait significativement l’effort réel d’épargne).

3.

Compte de résultat année 2

Produit		Charges	
Loyer	505,5	Remboursement emprunt	686,2
Économie d’impôt	209,6	Charges assurance	120,8
Effort d’épargne	91,92	Taxe foncière	
Total	807		807

Énoncé 2

Monsieur et Madame Ledizet ont acquis en juin 2006 un appartement de 60 m² pour 135 000 € sur la commune des Trois Ilets (Martinique). Ils hésitent entre la location en secteur intermédiaire et la location en secteur libre.

Calculez le montant global de l’avantage fiscal selon qu’ils choisissent de louer dans le secteur libre ou intermédiaire.

S o l u t i o n 2

Location secteur libre	Location secteur intermédiaire
Surface défiscalisable : 60 m ² Prix du m ² : 2 125 € Base défiscalisable : $60 \times 2\,125 = 127\,500$ € Réduction d'impôt annuelle : $(127\,500/5) \times 40\% = 10\,200$ € Total réduction d'impôt sur 5 ans : 51 000 €	Surface défiscalisable : 60 m ² Prix du m ² : 2 125 € Base défiscalisable : $60 \times 2\,125 = 127\,500$ € Réduction d'impôt annuelle : $(127\,500/5) \times 50\% = 12\,750$ € Total réduction sur 5 ans : 63 750 €



L'épargne bancaire et financière

27 Éléments de mathématiques financières

I Principes

Les calculs financiers sont un outil permettant de renseigner efficacement un client. Le chargé de clientèle pourra, sans difficulté, indiquer à son client l'effort d'épargne nécessaire pour se constituer un capital, renseigner sur le calcul des intérêts, indiquer la durée de placement nécessaire pour obtenir les capitaux souhaités.

II Méthode

A. Intérêts simples et intérêts composés

On parle d'intérêt simple quand les intérêts sont calculés uniquement sur le capital initial. En d'autres termes les intérêts ne produisent pas eux-mêmes des intérêts contrairement aux intérêts composés.

	Formule	Exemple
Intérêts simples	$I = C \times i \times n$ avec : I : somme des intérêts C : capital i : le taux d'intérêt n : la durée du placement	1 000 € placés pendant un an à 3 % $I = 1\,000 \times 0,03 \times 1 = 30$ € Capital en fin de période 1 030 €
Intérêts composés	$C = Co(1 + i)^n$ $I = C - Co = Co[(1 + i)^n - 1]$ Co : capital d'origine	1 000 € placés pendant 2 ans à 3 % $C = 1\,000(1,03)^2 = 1\,060,9$ $I = 1\,000 \times 3 \% + 1\,030 \times 3 \% = 60,90$ €

B. Cas particuliers

Dans certains cas (Livret A, Livret Bleu...), le calcul des intérêts s'effectue par quinzaines.

Le principe de calcul implique que les sommes placées ne procurent des intérêts que si elles demeurent sur le compte au moins 15 jours consécutivement.

• Pour les retraits

Un retrait le 14 du mois sera comptabilisé en date de valeur le 01 du mois. Un retrait le 18 sera lui comptabilisé en date de valeur du 16 du mois courant.

• Pour les dépôts

Un dépôt effectué le 13 du mois produira des intérêts à compter du 16 du même mois, un dépôt effectué le 20 produira des intérêts à compter du 01 du mois suivant.

Exemple :

Un compte d'épargne avec un solde initial de 1 200 € enregistre les opérations suivantes :

Date	Retrait	Versement
4 janvier		600 €
18 janvier	500 €	
16 mars		700 €
30 juillet	200 €	
15 septembre		800 €
15 octobre	400 €	

Le taux d'intérêt à prendre en compte : 2,75 % jusqu'au 31 juillet 2007 ; puis 3 % à compter du 1^{er} août 2007.

Date	Retrait	Versement	Date de valeur	Quinzaine	Solde	Intérêts
Solde au 1 ^{er} janvier			1 ^{er} janvier	1	1 200	1 375
4 janvier		600 €	16 janvier		1 800	
18 janvier	500 €		16 janvier	5	1 300	7,45*
16 mars		700 €	1 ^{er} avril	7	2 000	16,04
30 juillet	200 €		16 juillet	4 (dont 1 quinzaine à 2,75 %)	1 800	2,06 + 6,75 = 8,81
15 septembre		800 €	16 septembre	1	2 600	3,25
15 octobre	400 €		1 ^{er} octobre	6	2 200	16,5
Total au 31 décembre				24	2 253,42 €	53,42

* Détail du calcul : $1\,300 \times (5/24) \times 2,75 \%$.

C. Taux proportionnel et taux équivalent

Pour calculer des intérêts sur une période inférieure à un an, on doit transformer le taux annuel en un taux périodique (mensuel, trimestriel, semestriel).

On utilisera le taux proportionnel aux calculs en intérêts simples :

1. Taux proportionnel trimestriel (taux annuel de 4 %)

Taux annuel/4 = 1 %

Un taux trimestriel de 1 % est équivalent en intérêt simple à un taux annuel de 4 %.

2. Taux équivalent (intérêts composés)

Taux périodique équivalent = $(1 + \text{taux annuel})^{1/\text{durée de la période}} - 1$

Exemple :

Pour un taux annuel de 5 %, on obtient un taux équivalent mensuel de :
 $(1 + 5\%)^{1/12} - 1 = 0,004\,074\,124$ soit 0,4074 %

Taux équivalent trimestriel = $(1 + 5\%)^{1/4} - 1 = 0,0122\,722$ soit 1,2272 %

D. Valeur acquise et valeur actuelle d'une suite d'annuité, taux proportionnel ; taux équivalent

	Formule	Exemple
Valeur acquise d'une suite d'annuité (versement en début de période)	$C = a(1+i) \frac{(1+i)^n - 1}{i}$	1 000 € par an pendant 4 ans à 5 % donne un capital de 4 525,63 € avec a : placement périodique C : capital au terme de la période de placement i : le taux d'intérêt périodique correspondant
Valeur acquise d'une suite d'annuité (versement en fin de période)	$C = a \frac{(1+i)^n - 1}{i}$	Le même exemple donne 4 310,12 €
Valeur actuelle d'un capital	$VA = C(1+i)^{-n}$	Valeur actuelle de 10 000 € dans 8 ans au taux de 4 % : 7 306,9 €. ¹
Valeur actuelle d'une suite d'annuité	$VA = a \frac{1 - (1+i)^{-n}}{i}$	La valeur actuelle de 1 000 € placés pendant 5 ans au taux de 4 % donne 4 451,82 € ²

1. Cela signifie que pour obtenir un capital de 10 000 € dans 8 ans, il faut placer aujourd'hui 7 306,9 € au taux de 4%.

2. Cela signifie que pour obtenir 4 451,82 € dans 5 ans au taux de 4 %, il faut placer 1 000 €/an à la fin de chaque période pendant 4 ans.



Application

Énoncé 1

Vous recevez un jeune client qui vous demande quel sera le montant des intérêts acquis en 2007 par l'épargne de son livret et crédité sur son compte le 1^{er} janvier 2008. Le taux de rémunération est de 2,75 % entre le 1^{er} janvier 2007 et le 31 juillet 2007 et 3 % entre le 1^{er} août et le 31 décembre 2007. Le solde au 1^{er} janvier 2007 était de 1 400 €. Les opérations suivantes ont été enregistrées en 2007.

Versement le 3 janvier : 500 €
Retrait le 14 mars : 200 €
Versement le 29 juillet : 800 €
Retrait le 4 octobre : 300 €

1. Calculez le montant des intérêts acquis en 2007.
2. Quel est le solde du compte au 1^{er} janvier 2008 ?

Solution 1

Date	Retrait	Versement	Date de valeur	Quinzaine	Solde	Intérêts
Solde au 1 ^{er} janvier			1 ^{er} janvier	1	1 400	1,6
3 janvier		500 €	16 janvier	3	1 900	6,53
14 mars	200 €		1 ^{er} mars	10	1 700	19,48
29 juillet		800 €	1 ^{er} août	4	2 500	12,5
4 octobre	300 €		1 ^{er} octobre	6	2 200	11
Total au 31 décembre				24	2 251,11 €	51,11

Au 1^{er} janvier 2008, le solde s'élèvera à 2 251,11 €.

Énoncé 2

Un grand nombre de vos clients sont soucieux de préparer leur retraite. Vous recevez un client âgé de 42 ans. Il vous demande :

1. Quelle somme doit-il placer aujourd'hui (au taux de 4,2 %) pour avoir un capital de 50 000 € quand il atteindra l'âge de 60 ans ?
2. Ne disposant pas dans l'immédiat d'un capital suffisant ; il envisage d'effectuer des versements réguliers jusqu'à son départ à la retraite. Il décide de verser 5 000 € immédiatement et prévoit d'effectuer un versement une fois par an (en fin d'année). Quel est le montant du versement à effectuer pour obtenir le capital de 50 000 € souhaité sachant que la rémunération sera en moyenne sur la période de 4,2 % ?

Solution 2

1. $50\,000 / (1,042)^{18} = 23\,842,46$ €
2. $5\,000 (1,042)^{18} = 10\,485,46$
Pour obtenir 50 000 € il faut encore 39 514,54 €.
Pour obtenir ce capital, il doit verser tous les ans en fin d'année 1 512,72 €.
 $1\,512,72 = 39\,514,54 / [(1,042^{18} - 1) / 0,042]$.
Ainsi un versement initial de 5 000 € suivi de versements annuels de 1 512,72 € pendant 18 ans donneront un capital de 50 000 €.

Énoncé 3

1. Quelle est la valeur acquise par un capital de 5 000 € placé pendant 3 ans à intérêts composés au taux de 6 % ?
2. Quelle somme faut-il placer aujourd'hui à 4 % pour obtenir 10 000 € dans 8 ans ?
3. Quelle doit être la durée d'un placement de 6 000 € à 5 %, pour qu'il donne une valeur acquise de 9 773,36 € ?

Solution 3

1. $5\,955,08 = 5\,000 (1 + 6\%)^3$
2. $10\,000 / (1,04)^8 = 7\,306,9 \text{ €}$
3. $9\,773,36 = 6\,000 (1,05)^n$
 $n = \text{Log}(9\,773,36 / 6\,000) / \text{Log}(1,05) = 10 \text{ ans.}$

28 L'épargne bancaire

I Principes

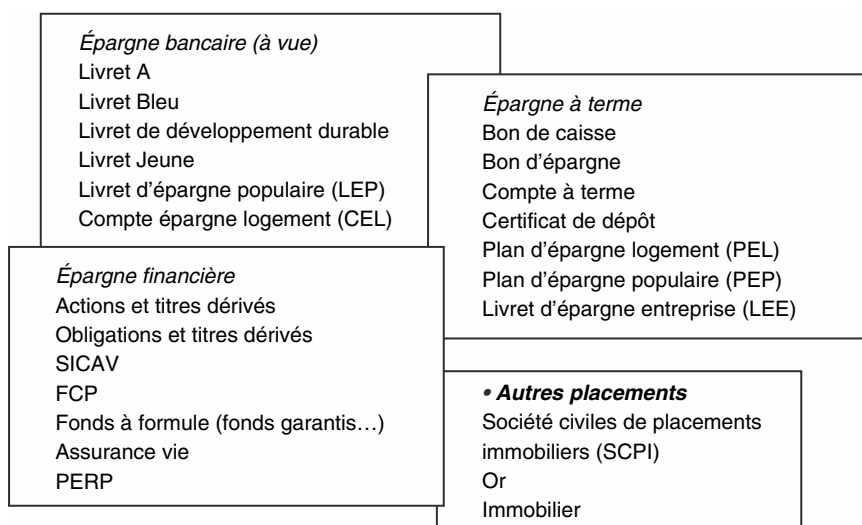
L'épargne est constituée de la partie non consommée du revenu. En d'autres termes, il s'agit d'une consommation différée dans le temps. De nombreux motifs conduisent le client particulier à épargner.

En premier lieu, il peut désirer constituer une épargne de précaution dans laquelle il puisera pour financer une dépense imprévue et qui pourrait déstabiliser son budget. Cette épargne est une épargne à court terme que l'on retrouve principalement sous forme de livrets bancaires.

En second lieu, l'épargnant peut être motivé par la volonté de financer un projet (acquisition d'un logement, achat d'un voyage).

Enfin, l'épargnant pourra choisir des placements en vue d'en retirer un revenu complémentaire (épargne financière, immobilière).

Les différentes formes d'épargne



Au-delà de ces différentes motivations, le client devra également arbitrer en fonction des caractéristiques des placements choisis. Ces caractéristiques sont :

- la liquidité. Un actif est dit liquide lorsque l'épargne est mobilisable sans délai et sans coût.
- la rentabilité. C'est la rémunération qui est servie par le produit. Souvent cette rémunération est d'autant plus forte que le risque est élevé.
- le risque. Un actif est d'autant plus risqué que la probabilité de retrouver son investissement initial est faible.

- la fiscalité. Peu de produits sont aujourd'hui défiscalisés. La plupart supporte des prélèvements fiscaux et sociaux (fiche fiscalité).

II Éléments et analyse

A. Particularités des principaux produits d'épargne à vue

	Caractéristiques particulières
Livret A / Livret Bleu	Conditions d'ouverture : 1 livret par personne physique ou morale avec un versement d'au moins 15 € Plafond : 15 300 € + capitalisation des intérêts. Solde min. 1,50 € Rémunération : 3,5 % depuis le 1 ^{er} février 2008
Livret Jeune	Conditions d'ouverture : un livret par personne physique âgée de 12 à 25 ans Plafond : 7 700 € Rémunération : au minimum celle du livret A (rémunération variable selon les réseaux ; en moyenne 4 %)
Livret de développement durable	Conditions d'ouverture : un LDD par contribuable, 2 par foyer fiscal, versement à l'ouverture : 30 € Plafond : 6 000 € + capitalisation des intérêts Rémunération : 3,5 %
Livret d'épargne populaire	Conditions d'ouverture : Être domicilié fiscalement en France et payer moins de 732 € IRPP en 2007 (sur les revenus 2006). Un seul LEP par contribuable Plafond : 7 700 € + capitalisation des intérêts Rémunération : 4,25 % depuis le 1 ^{er} février 2008
Compte sur livret (livret bancaire B)	Conditions d'ouverture : un ou plusieurs par personne physique avec un minimum de 15 € Pas de plafond Rémunération : variable, en moyenne entre 2,5 % et 3 %

B. Points communs aux principaux produits d'épargne à vue

- Capitalisation des intérêts : annuelle (à l'exception du compte sur livret pour lequel la capitalisation est effectuée par quinzaine ;
- mode de calcul des intérêts : par quinzaine (voir fiche 27) ;
- fiscalité : aucune (excepté pour le compte sur livret qui supporte les prélèvements sociaux et fiscaux au taux en vigueur : 11 % prélèvements sociaux et IRPP ou PFL 18 %) ;
- risque : faible (fonds garantis par la garantie légale des dépôts à hauteur de 70 000 € tous comptes confondus ;
- liquidité : élevée ;

- durée du placement : court terme ;
- clôture : volonté du titulaire ou décès de ce dernier. Le solde des comptes est alors intégré dans l'actif successoral.

III Complément : la fixation des taux d'intérêt des produits d'épargne réglementée

Depuis le 1^{er} août 2004, les taux d'intérêt des produits d'épargne réglementée sont déterminés non plus de façon discrétionnaire mais selon une règle objective. Le taux est calculé en faisant une moyenne des taux d'intérêt à court terme et de l'inflation, moyenne augmentée de 0,25 point. On obtient une indexation automatique des taux, ce qui n'était pas le cas jusqu'alors. La Banque de France garantit donc une rémunération de l'épargne plus élevée que l'inflation. La dernière modification des taux au 1^{er} février 2008 a cependant donné lieu à un arbitrage de la part du gouvernement. En effet, la formule aurait propulsé le taux du livret à 4 %. L'arbitrage en faveur d'une hausse plus modérée a été motivé par des « circonstances exceptionnelles » (forte inflation en 2007, contexte de crise financière).



Application

Énoncé

Monsieur Bardoin, client de la Caisse d'Épargne est titulaire d'un livret A. Ce livret est actuellement rémunéré à 3 % depuis le 1^{er} août 2007 (2,75 % entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} août 2007).

1. **Vous client vous interroge sur la façon dont sont calculés les intérêts des sommes placées sur son livret.**
2. **Il vous demande en tenant compte des opérations qui suivent de lui indiquer : le nouveau solde de son livret au 31/12/2007 (le solde au premier janvier était de 2 300 €) et le montant des intérêts acquis en 2007.**

Les opérations effectuées en 2007 sont les suivantes :

Retrait de 500 € le 18 mars

Versement d'une prime exceptionnelle de 1 000 € le 4 mai

Virement vers le compte à vue de 400 € le 2 août

Solution

1. Les intérêts sont calculés par quinzaine et capitalisés en fin d'année. En d'autres termes, tout versement effectué entre le 1^{er} et le 15 du mois ne portera intérêt qu'à compter du 16 du même mois. À l'inverse un retrait entre le 01 et le 15 du mois sera inscrit en date de valeur le 01 du mois ce

qui entraîne un manque à gagner d'une quinzaine. Dans ces conditions il est préférable d'effectuer un retrait le 16 du mois plutôt que le 14 et symétriquement, il est préférable d'effectuer un versement le 15 du mois plutôt que le 02 du même mois.

2.

Nature opération	Nombre de quinzaines	Solde du compte après l'opération	Intérêts
Solde initial	5	2 300	$2\,300 \times 5 / 24 \times 2,75\% = 13,17 \text{ €}$
Retrait 500 €	4	1 800	$1\,800 \times 4 / 24 \times 2,75\% = 8,25 \text{ €}$
Versement 1 000 €	5	2 800	$2\,800 \times 5 / 24 \times 2,75\% = 16,04$
Virement CAV 400 €	10	2 400	$2\,400 \times 10 / 24 \times 3\% = 30$
Total			67,46

Le solde du compte au 31 décembre est de 2 467,46 €.

29 Les produits d'épargne à terme

I Principes

Les produits d'épargne à terme vont souvent offrir une plus forte rémunération mais au prix d'une moindre liquidité. D'autre part, les revenus tirés de ces produits vont supporter une fiscalité comprenant un prélèvement fiscal et un prélèvement social.

II Éléments et analyse

A. Les principaux produits à terme

	Compte à terme	Bon de caisse/ bon d'épargne
Ouverture	Personne physique ou morale.	Personne physique ou morale. Placement de 1 mois à 5 ans anonyme ou nominatif : le bon est une reconnaissance de dette d'une banque à l'égard de son client.
Plafond de versement	Aucun.	Aucun. Les montants de souscription sont préétablis : 1 000 € 2 000 € 10 000 €.
Rémunération et mode de calcul des intérêts	Libre (en général inférieur de 1 ou 2 points au taux du marché monétaire).	Les taux sont libres [intérêts précomptés (déduits du nominal à la souscription), ou post comptés (versés à l'échéance)]. Le calcul des intérêts est identique au CAT.
Capitalisation des intérêts	Les intérêts sont décomptés au jour le jour (formule des intérêts simples) : $I = C \times t \times (n/365)$ avec C capital, t taux en %, n la durée de placement en jours.	Les intérêts sont décomptés au jour le jour.
Fiscalité des revenus	IRPP + PS 11 % ou PFL 18 % + 11% PS	IRPP + PS 11 % ou PFL 18 % + 11% PS. Si bon anonyme : PFL 60 % + 11 % PS + 2 % sur le capital chaque 1 ^{er} janvier entre la souscription et le rembour- sement (si imposé au titre de l'ISF).

	Compte à terme	Bon de caisse/ bon d'épargne
Durée du placement	1 mois minimum	1 mois à 5 ans
Risque	Faible	Faible
Liquidité	Moyenne	Moyenne
Clôture	Durée < 1 mois : pas de rémunération Durée > 1 mois et retrait anticipé : taux fixé à la souscription moins pénalités. Pour éviter cet écueil, il est possible d'opter pour des comptes à taux progressif qui fonctionnent par période : à la fin de chaque période, une sortie sans pénalité est possible.	À l'échéance, remboursement du bon

B. Les autres produits : les certificats de dépôt

Ils existent depuis 1985. Ce sont des titres de créance négociables émis par des banques et qui peuvent être achetés par des personnes physiques ou morales. Le montant minimum est de 150 000 € pour une durée comprise entre 1 jour et 1 an.

La rémunération est libre (fixe ou variable) en général proche des conditions de taux du marché monétaire.

Le titre peut être cédé sur le marché mais il existe un risque de taux. Le prix de revente sera plus faible si les taux ont augmenté ce qui entraîne une moins value sur la cession ; à l'inverse si les taux ont baissé, le prix de revente augmentera entraînant une plus-value.

III Compléments : les bons de caisse

- Bon au porteur : il n'y a pas de bénéficiaire désigné, le porteur est présumé propriétaire du bon : on a alors un bon anonyme pour lequel une fiscalité particulière s'applique. En effet, le bénéficiaire devra s'acquitter de 60 % de prélèvement forfaitaire et de 11 % de prélèvement sociaux ; soit au total 71 % (sur les intérêts).
- Bon à ordre : le bon est émis avec le nom d'un bénéficiaire, le bon peut être transmis par endos. Au moment du remboursement la banque devra vérifier l'identité du dernier endossataire.
- Bon nominatif : à la différence des bons au porteur, ces bons désignent un bénéficiaire sans la mention « à ordre ». Ces bons se transmettent selon les règles de la cession de créance en droit civil (signification au débiteur par voie d'huissier).



Application

Énoncé

Monsieur Gérard Manvussad a ouvert un compte à terme le 3 mai 2006. Il y a effectué un versement de 15 000 €. Ce compte est rémunéré à 3,6 %. Le client s'engage alors à conserver le compte à terme au moins 6 mois. Dans le cas contraire, la rémunération baisse à 3 %. Votre client est imposé dans la tranche marginale à 30 %.

- 1. Quelle somme nette de prélèvements votre client recevra-t-il s'il retire les fonds le 3 mai 2007 ?
- 2. Quelle serait cette somme si le retrait s'opérait le 15 octobre 2006 ?
- 3. Dans les deux cas indiquez le rendement net du placement.

Solution

	Retrait le 3 mai 2007	Retrait le 15 octobre 2006
Intérêts capitalisés	$15\,000 \times 3,6 \% = 540 \text{ €}$	$15\,000 \times 3 \% \times (165/365) = 203,42$
Choix du PFL car prélèvement forfaitaire libératoire $16 \% < \text{TMI} = 30\%$	$540 \times 16 \% = 86,40 \text{ €}$	32,55 €
Prélèvements sociaux	$540 \times 11 \% = 59,40 \text{ €}$	22,38 € ($203,42 \times 11 \%$)
Total prélèvements	145,80 €	54,93 €
Capital final	15 394,2	15 148,49
Rendement net	2,628 % ($3,6 \% \times 0,73$)	2,19 % ($3 \% \times 0,73$)

30 L'épargne logement

I Principes

L'épargne logement s'articule autour de deux produits : le plan épargne logement et le compte épargne logement.

Le Plan d'épargne logement est un produit d'épargne contractuel qui donne la possibilité dans un premier temps de se constituer une épargne pour dans un deuxième temps bénéficier d'un prêt permettant le financement de la résidence principale. Le taux du prêt (4,2 % pour les PEL ouverts depuis le 1^{er} août 2003) est déterminé à l'ouverture du plan et le montant de ce dernier (au maximum 92 000 €) est conditionné par le niveau des intérêts acquis pendant la phase d'épargne. Le compte épargne logement complète le dispositif. À la différence du PEL, les retraits sont possibles pendant la phase d'épargne qui par ailleurs peut être plus courte (18 mois au minimum sont nécessaires pour obtenir un prêt).

II Méthode

A. Le plan d'épargne logement

1. Caractéristiques de la phase épargne

Ouverture	Un seul PEL par personne physique. Pas d'âge minimum. Doit être ouvert dans la même banque si son titulaire dispose déjà d'un compte épargne logement dans cette banque. Minimum à l'ouverture : 225 €.
Fonctionnement du PEL	Montant maximum des versements : 61 200 € hors capitalisation des intérêts. Pas de retrait possible sous peine de voir le PEL résilié. Obligation de verser au moins 540 € par an (soit 45 € par mois). Des versements exceptionnels sont toujours possibles, il est également envisageable d'augmenter le montant des versements réguliers (dans la limite des plafonds décrits ci dessus). Durée : au minimum 4 ans pour profiter pleinement des avantages de ce placement. • Si le PEL est résilié avant la fin de la seconde année : perte des droits à prêts, de la prime d'état et les intérêts bancaires sont recalculés au taux du CEL. • Si la résiliation intervient au cours de la troisième année : perte des droits à prêts, de la prime d'état. • Si la résiliation intervient dans le courant de la quatrième année, la prime d'État est divisée par deux. Au-delà de 4 ans et si le PEL (ouvert après le 12 décembre 2002) n'est pas suivi d'un prêt, la rémunération correspond au taux sans prime. Possibilité de transformer le PEL en CEL pour obtenir un prêt avant l'échéance prévue par le PEL. Transfert possible d'un PEL entre deux banques en accord avec les 2 établissements. Ce transfert conserve l'antériorité du produit.

Rémunération	Taux de 2,5 % depuis le 1^{er} août 2003 auquel s'ajoute une prime de 1 % (2/5 des intérêts acquis avec un maximum de 1 525 €). Pour les plans ouverts entre le 7 février 1994 et le 1^{er} août 2003, la prime représente 2/7 des intérêts globaux (intérêts calculés avec le taux avec prime, notion supprimée depuis le 1^{er} août 2003). La prime d'épargne est majorée de 10 % des intérêts pris en compte pour le calcul du prêt, par personne à charge et dans la limite de 153 €. Les intérêts sont décomptés une fois par an et capitalisés par quinzaine, ou au jour le jour (à la différence des livrets réglementés, la loi laisse libre les établissements bancaires du mode de calcul des intérêts). Le taux de rémunération dépend de la date d'ouverture du PEL.
Fiscalité	Depuis le 1^{er} janvier 2006 les prélèvements sociaux (11 %) sont perçus à l'occasion de chaque capitalisation des intérêts au-delà du dixième anniversaire et non plus à la clôture du plan comme auparavant. Depuis la loi de finances 2006, les intérêts des PEL de plus de 12 ans (intérêts perçus à partir du 1^{er} janvier 2006) subissent un prélèvement fiscal (IRPP ou PFL 18 %).
Droit à prêts	Ils sont calculés en fonction des intérêts acquis tant par le placement initial que par les versements réguliers ou exceptionnels effectués tout au long de la phase d'épargne. On utilisera des tables de calculs rapides, ou la formule suivante : $DAP = \frac{I_a \cdot 2,5}{\frac{n \cdot t}{1 - (1 + t)^{-n}} - 1}$ avec I_a : intérêts acquis t : taux d'intérêt équivalent mensuel de la phase épargne n : la durée du prêt. Les droits à prêts sont calculés de telle sorte que le produit des intérêts acquis par un coefficient 2,5 soit égal au montant des intérêts à payer par l'emprunteur.

Exemple :

Le 02/01/2004 un PEL est ouvert avec un versement initial de 1 000 €. Par la suite des versements mensuels de 100 € sont effectués à la fin de chaque période pendant 4 ans. Le taux en vigueur est de 2,5 %.

Étape	Détail du calcul	Résultat
Valeur acquise du versement initial de 1 000 €	1 000 (1 025) ⁴	1 103,81 €
Valeur acquise par la suite des versements périodiques	100 [(1,002 059 836 ⁴⁸ - 1)/0,002 059 836]	5 039,86 €
Montant des versements	1 000 + (48 × 100)	5 800 €
Montant des intérêts acquis	5 039,86 + 1 103,81 - 5 800	343,67 €

Étape	Détail du calcul	Résultat
Prime d'État	$2/5 \times 343,67$	137,47 €
Prélèvements sociaux sur les intérêts et la prime	$(343,67 + 137,47) \times 11 \%$	52,93 €
Épargne disponible nette de prélèvements sociaux	$5\,800 + 343,67 + 137,47 - 52,93$	6 228,21 €
Calculs des droits à prêt (prêt sur une période de 10 ans)	$19,275\,124 \times 343,67$ ou la formule $DAP = \frac{I_a \cdot 2,5}{\frac{n \cdot t}{1 - (1 + t)^{-n}} - 1}$ $N = 120$ $t = 0,002\,059\,836$ $I_a = 343,67 \text{ €}$	6 624,28 €

Le tableau suivant permet de calculer rapidement, tant le montant du prêt que le coût de la mensualité associée à ce prêt.

Barème de calcul rapide des droits à prêts

Génération PEL	Après 01/08/2003		1 ^{er} juillet 2000 au 31 juillet 2003		26 juillet 1999 au 30 juin 2000		9 juin 1998 au 25 juillet 1999	
Taux avec prime d'État	3,50 %		4,50 %		3,60 %		4 %	
Taux (sans prime)	2,50 %		3,27 %		2,61 %		2,90 %	
Taux équivalent mensuel	0,2059836 %		0,2684992 %		0,2149407 %		0,2385128 %	
Taux du prêt	4,2 %		4,97 %		4,31 %		4,60 %	
Taux équivalent mensuel	0,343 %		0,405%		0,352%		0,375%	
Période de remboursement (en mois)	Montant du prêt pour 1 € d'intérêt acquis	Mensualité pour un prêt de 1 000 €	Montant du prêt pour 1 € d'intérêt acquis	Mensualité pour un prêt de 1 000 €	Montant du prêt pour 1 € d'intérêt acquis	Mensualité pour un prêt de 1 000 €	Montant du prêt pour 1 € d'intérêt acquis	Mensualité pour un prêt de 1 000 €
24	96,33524	43,478912	73,7303	43,8088	92,289347	43,526088	83,09416	43,650390
36	64,82673	29,577955	49,5548	29,9082	62,093257	29,625131	55,88093	29,749505
48	48,75261	22,633355	37,2225	22,9660	46,688814	22,680835	41,99854	22,806086
60	39,00406	18,471292	29,7440	18,8073	37,346513	18,519199	33,57960	18,645645
72	32,46161	15,700492	24,7256	16,0402	31,076799	15,748885	27,92979	15,876685
84	27,76737	13,724692	21,1253	14,0683	26,578335	13,773606	23,87631	13,902847
96	24,23542	12,245762	18,4169	12,5935	23,193746	12,295216	20,82669	12,425952

Barème de calcul rapide des droits à prêts (...)

Période de remboursement (en mois)	Montant du prêt pour 1 € d'intérêt acquis	Mensualité pour un prêt de 1 000 €	Montant du prêt pour 1 € d'intérêt acquis	Mensualité pour un prêt de 1 000 €	Montant du prêt pour 1 € d'intérêt acquis	Mensualité pour un prêt de 1 000 €	Montant du prêt pour 1 € d'intérêt acquis	Mensualité pour un prêt de 1 000 €
108	21,48187	11,098071	16,3058	11,4500	20,555141	11,148079	18,44938	11,280343
120	19,27512	10,182241	14,6142	10,5384	18,440572	10,232811	16,54435	10,366625
132	17,46718	9,435031	13,2287	9,7954	16,708190	9,486168	14,98376	9,621544
144	15,95901	8,814279	12,0731	9,1790	15,263104	8,865986	13,68208	9,002932
156	14,68188	8,290794	11,0949	8,6598	14,039435	8,343074	12,57995	8,481595
168	13,58658	7,843728	10,2561	8,2170	12,990014	7,896581	11,63486	8,036677
180	12,63693	7,457790	9,5291	7,8353	12,080180	7,511216	10,81556	7,652884

2. Caractéristiques de la phase crédit

Objet du crédit	Financement de la résidence principale (construction, acquisition, extension ou certaines dépenses de réparation et d'amélioration de l'habitation principale de l'emprunteur). La construction ou l'acquisition à l'état neuf de résidences autres que principales. La réparation ou l'amélioration d'habitations existantes autres que résidence principale. Un prêt peut être obtenu pour un achat dans l'ancien à condition qu'il s'agisse de la résidence principale de l'acquéreur.
Durée	Entre 2 et 15 ans.
Montant du prêt	En fonction des droits à prêts (voir ci-dessus) avec un maximum de 92 000 € (y compris prêt CEL).
Taux du prêt	4,2 % depuis le 1 ^{er} août 2003.
Cession des droits à prêts	Les bénéficiaires des droits à prêts doivent être issus de la même famille (jusqu'au 3 ^e degré de parenté) et titulaire de droits acquis sur un PEL. Cas 1 : le cédant et le bénéficiaire de la cession doivent tous deux détenir un PEL depuis 3 ans au moins. Cas 2 : celui qui cède est titulaire d'un CEL depuis 12 mois alors le bénéficiaire doit remplir les conditions suivantes : • détenir un PEL de trois ans au moins ou un CEL depuis au moins 18 mois. Cas 3 : celui qui cède est titulaire d'un CEL depuis 18 mois alors le bénéficiaire doit remplir les conditions suivantes : • détenir un PEL de trois ans au moins ou un CEL depuis au moins 12 mois.

B. Le compte épargne logement

1. Caractéristiques de la phase épargne

Ouverture	1 seul CEL par personne physique. Pas d'âge minimum. Doit être ouvert dans la même banque si son titulaire dispose déjà d'un plan épargne logement dans cette banque. Compte individuel avec un minimum de 300 €, somme en dessous de laquelle le compte sera fermé.
Utilisation du CEL	Montant minimum : 300 € Montant maximum : 15 300 € Retraits et versements libres : montant minimum d'un versement : 75 € Durée de détention : 18 mois au minimum pour profiter des droits à prêt si les autres conditions sont satisfaites (durée réduite à 12 mois lors de la cession de droits entre vifs si le donataire est lui-même titulaire d'un CEL depuis au moins 18 mois ; ou lors de l'utilisation par son titulaire d'un prêt PEL)
Taux d'intérêt	2,25 % brut (2 % net de prélèvements sociaux) depuis le 1 ^{er} février 2008 (taux susceptible de changer tous les six mois). Le taux du CEL est égal aux 2/3 du taux du livret A arrondi au 1/4 de point supérieur. Calcul des intérêts à la quinzaine Capitalisation annuelle Prime d'État (équivalente à la moitié des intérêts acquis) versée dans la limite de 1 144 € uniquement en cas de réalisation d'un prêt. Le taux de rémunération d'un CEL prime incluse (prime égale à 50 % du taux) est donc de 3 % (2 % + 1%).
Fiscalité	Prélèvements sociaux (11 %) sur les intérêts versés chaque année.
Droit à prêt	Les droits à prêt sont calculés comme pour les PEL en remplaçant au numérateur de la formule des DAP le coefficient 2,5 par 1,5. Le titulaire d'un CEL pourra obtenir un prêt épargne logement s'il a acquis au minimum : • 37,50 € d'intérêts pour des travaux de rénovation, • 22,50 € d'intérêts pour des investissements dans des équipements d'économie d'énergie, • 75 € d'intérêts dans les autres cas. Ces droits à prêts peuvent être cédés aux enfants, parents, frères, conjoint dès lors que ces bénéficiaires sont aussi titulaires d'un CEL ou d'un PEL.

2. Les caractéristiques de la phase crédit

Le prêt CEL sera consenti pour l'achat d'un logement neuf ou ancien. Dans le cas d'un logement ancien, il doit constituer la résidence principale de l'acquéreur. La durée du prêt est comprise entre 2 et 15 ans, est plafonné à 23 000 € (l'ensemble des prêts épargne logement ne peut dépasser 92 000 €). Ce prêt sera consenti au taux de 3 %.

III Complément

Malgré les récents changements de fiscalité, il est parfois intéressant de conserver les vieux PEL de plus de 12 ans dont la rentabilité nette demeure intéressante.



Application

Énoncé

Monsieur et Madame Barbe, locataires d'une HLM envisagent l'acquisition d'un pavillon pour une valeur de 125 000 €. Vos clients ont deux enfants à charge et détiennent 1 PEL ouvert en septembre 2003 et non renouvelé à l'échéance des 4 ans. Ils avaient versé à l'ouverture 1 500 € et avaient alimenté leur plan par des versements mensuels de 250 €. Vos clients vous informent également qu'ils bénéficient des droits à prêt CEL d'un membre de leur famille. Le CEL ouvert en janvier 2006 (1,75 %) a généré 90 € d'intérêt acquis.

PEL ouvert après août 2003	Intérêts acquis (hors prime d'État) et avant prélèvements sociaux pour une durée de 4 ans
Versement initial de 1 €	0,10 381
Versement mensuel de 1 €	2,50242571

1. Calculez l'épargne nette de prélèvements sociaux.
2. Indiquez le montant maximum théorique (durée de 2 ans) et le montant minimum (durée 15 ans) que la banque pourra accorder à ces clients
3. Quel sera le montant des prêts épargne logement si vos clients veulent rembourser sur une période de 6 ans. Vous indiquerez également le montant des mensualités correspondantes.

Solution

1.

Intérêts acquis par le versement initial	$155,71 = 0,10\,381 \times 1\,500$ (utilisation barème)
Intérêts acquis par les versements périodiques	$625,60 \text{ €} = 2,50242571 \times 250$
Intérêts acquis	$625,6 + 155,71 = 781,31 \text{ €}$
Calcul de la prime :	$781,31 \times (2/5) = 312,52 \text{ €}$
Majoration de la prime (10 % des intérêts acquis dans la limite d'un plafond de 153 € par personne à charge)	$10\% \times 312,52 = 31,25 \text{ €}$ $31,25 \times 2 = 62,50 \text{ €}$
Prime + majoration < 1 525 €	$312,52 + 62,5 = 375,02 \text{ €}$
Intérêts totaux	$312,52 + 62,5 + 781,31 = 1\,156,33 \text{ €}$
Prélèvements sociaux	$127,19 = 1\,156,33 \times 11\%$
Épargne disponible après PS	$1500 + 48 \times 250 + 1\,156,33 - 127,19 = 14\,529,14 \text{ €}$

2.

Droits à prêt permis par le PEL			Mensualité hors assurance
Durée	Coefficient	Prêt	
2 ans	96,335 242	75 267,68	3 272,56 €
15 ans	12,636 930	9 873,35	73,63 €

3. Sur une durée de 6 ans, nos clients pourront cumuler les droits à prêts du PEL et ceux du CEL qui leur ont été cédés par la famille.

Durée	Droits à prêt PEL	Droits à Prêt CEL	Total
6 ans	25 362,57 € (32,461 605 * 781,31)	2 514 € (application formule droits à prêt)*	27 876,57 €
Mensualités ¹	398,20 €	38,43 €	436,63 €

* Avec : $I_a = 90$ €, coefficient multiplicateur = 1,5, $n = 72$, $t = (1,0175)^{1/12} - 1$.

1. Voir barème p. 149.

On utilisera la formule de calcul des droits à prêt ou le barème de calcul rapide.

31 L'assurance-vie

I Principes

L'assurance-vie est un contrat d'épargne. L'alimentation du contrat peut se faire par le versement d'une prime unique, par des versements périodiques ou encore des versements libres. L'assurance-vie est le plus souvent utilisée pour se constituer un capital (avec ou sans objectif précis : retraite, étude des enfants), obtenir des revenus en procédant à des rachats, bénéficier d'un complément de revenu différé en optant pour une sortie en rente, et enfin l'assurance-vie reste un outil intéressant de transmission du capital.

II Méthode

A. La souscription du contrat

Intervenant	Rôle
Assureur	Personne morale dont le rôle est de garantir un risque en échange d'une prime et de verser les prestations prévues au contrat en cas de réalisation du risque
Souscripteur	Partie qui s'engage à payer les primes après avoir signé le contrat et désigner une personne bénéficiaire.
Assuré	Personne sur laquelle repose le risque vie ou décès
Bénéficiaire	Personne physique ou morale qui recevra les capitaux prévus au contrat en cas de réalisation du risque.

La souscription d'un contrat d'assurance décès est interdite pour les mineurs de moins de 12 ans et les incapables majeurs sous tutelle. Dans les autres cas, la souscription d'un contrat d'assurance décès est conditionnée par le recueil du consentement de l'assuré.

Le souscripteur doit se voir remettre une notice d'information reprenant les conditions particulières du contrat (identité des parties, montant des frais perçus, la durée du contrat) ainsi que la possibilité de prendre connaissance des conditions générales. Le souscripteur dispose d'un délai de renonciation de 30 jours à compter du premier versement.

1. La clause bénéficiaire

Il est fortement conseillé de compléter cette clause avec le plus grand soin. Plusieurs bénéficiaires peuvent être désignés sur un même contrat : dès lors une clé de répartition précise doit être indiquée comme par exemple « à parts égales ». Il est également recommandé de désigner des bénéficiaires de second

rang qui viendraient alors en représentation d'un bénéficiaire de premier rang pré- décédé (personne décédée avant le dénouement du contrat). Le nombre de rangs n'est pas limité.

Clause bénéficiaire	Bénéficiaire de premier rang désigné	Bénéficiaire de rang 2	À qui profite le contrat ?
Enfants nés ou à naître de l'assuré à parts égales	Enfant 1	Aucun : la clause bénéficiaire ne prévoit pas de représentation	100 % capital à l'enfant 1
	Enfant 2 (si prédécédé)	Aucun : la clause bénéficiaire ne prévoit pas de représentation	
Enfants nés ou à naître, vivants ou représentés de l'assuré à parts égales	Enfant 1	2 enfants	50 % capital enfant 1
	Enfant 2 (prédécédé)	3 enfants	50 % du capital à répartir entre les 3 enfants de rang 2 qui viennent en représentation de l'enfant 2 pré-décédé. 16,67 % chacun.

La qualité du bénéficiaire s'apprécie au moment de la survenance du risque. Si la clause bénéficiaire est rédigée « à mon épouse » et que le souscripteur a divorcé, la clause désignera comme bénéficiaire l'épouse au moment du décès, en l'occurrence la seconde femme du souscripteur. Afin de conserver le bénéfice du contrat à sa première femme, la clause aurait dû être rédigée nominativement et non en utilisant la qualité du bénéficiaire.

Il est possible de modifier la clause bénéficiaire en informant l'assureur par écrit de son intention. Ces changements sont toujours possibles et sans limitation tant que le ou les bénéficiaires n'ont pas accepté le contrat. Avant la loi du 18 décembre 2007, ces changements n'étaient rendus possibles qu'avec l'accord du bénéficiaire ayant accepté le bénéfice du contrat. La loi du 18 décembre 2007 implique qu'une personne désignée bénéficiaire d'un contrat d'assurance-vie ne pourra plus l'accepter sans l'accord du souscripteur. Cet accord sera formalisé par la signature conjointe d'un avenant au contrat. Cette loi oblige également les assureurs à tout mettre en œuvre pour retrouver les bénéficiaires d'un contrat. On estime qu'environ 160 000 contrats représentant 4 milliards d'euros sont en déshérence.

Il est également préférable, en cas de pluralité de bénéficiaires, de libeller « à parts égales » plutôt que d'indiquer un pourcentage. En effet, si l'un des bénéficiaires de premier rang vient à pré- décéder, sa part exprimée en % bascule dans l'actif successoral au dénouement du contrat (c'est-à-dire au décès de l'assuré). Les autres bénéficiaires ne peuvent prétendre qu'au pourcentage défini initialement dans la clause bénéficiaire.

2. Les supports et les profils de gestion

■ Les contrats mono supports

Les contrats mono support sont soit des contrats en euros (les sommes sont alors investies en fonds obligataires) soit des contrats en unité de compte investis en parts d'OPCVM. Ces investissements en mono support témoignent d'une volonté de ne pas prendre de risque (le capital est garanti) : ils relèvent donc d'un profil de gestion prudent. Ces contrats mono support offrent deux avantages. En premier lieu, les gains acquis d'une année le sont définitivement quelle que soit ensuite l'orientation des marchés financiers : c'est l'effet de cliquet. L'inconvénient est de devoir s'acquitter des prélèvements sociaux tous les ans. En second lieu, ces placements prévoient contractuellement un taux minimum de rémunération des sommes investies.

■ Les contrats multisupports

L'épargne est investie sur plusieurs supports. Une partie se retrouve dans des fonds en euros pour sécuriser le placement ; une autre partie est investie en unité de compte c'est-à-dire des parts d'OPCVM eux-mêmes caractérisés par une orientation dominante (action, obligation, OPCVM d'OPCVM...) pour dynamiser le placement. Ainsi, une assurance-vie en unité de compte à dominante action appartient à un profil de gestion dynamique. Un contrat orienté à la fois sur des placements action et obligation est dit « équilibre ». Les multisupports permettent d'orienter les versements vers les supports choisis par le client. Il peut également procéder à des arbitrages c'est-à-dire demander à son assureur de réorienter tout ou partie de son encours vers d'autres supports que ceux sur lesquels ils sont alors placés. Ces contrats offrent donc plus de liberté en permettant à l'investisseur de sécuriser certaines plus-values non définitivement acquises ou de profiter des fluctuations des marchés financiers. Ces arbitrages ont un coût. Dans le cadre de l'amendement dit Fourgous, il est possible de transformer des contrats d'assurance-vie en euros en contrats en unités de compte à hauteur de 20 % minimum en conservant l'antériorité fiscale du contrat.

Remarque : quelle que soit la nature du contrat choisi, le souscripteur devra s'acquitter de droits d'entrée à la souscription (un pourcentage sur les capitaux versés). Par ailleurs, l'assureur percevra tous les ans des frais de gestion. Ces derniers viendront diminuer la revalorisation annuelle des parts ou des unités de compte détenues.

3. Classification des assurances vie

Nature assurance	Type de contrat	Caractéristiques
Assurance en cas de décès	Assurance temporaire décès	L'assureur prend l'engagement de verser aux bénéficiaires un capital en cas de décès de l'assuré avant le terme ou l'âge fixé au contrat. Si aucun sinistre n'intervient avant la fin du contrat, les capitaux sont perdus. C'est une assurance à fonds perdus.
	Assurance-vie entière	Il s'agit du même type de contrat que la temporaire décès à la différence que l'assureur versera un capital aux bénéficiaires désignés au contrat au moment du décès de l'assuré. Ce type de contrat s'utilise pour régler des problématiques de transmission de patrimoine.
Assurance en cas de vie	Capital différé	Un capital est versé à l'assuré au terme du contrat s'il est encore en vie. Si l'assuré décède avant ce terme, il perd la prime sauf si le contrat intègre une contre-assurance, c'est-à-dire la possibilité de verser le capital à un bénéficiaire désigné à la souscription ou en cours de contrat. Il s'agit ici du contrat d'assurance-vie classique avec sortie en capital. Ce type de contrat permet de transmettre un capital en évitant de supporter les droits de succession (même si cet avantage n'est plus significatif pour le conjoint depuis le vote de la loi TEPA d'août 2007), de constituer un patrimoine en effectuant des versements libres ou périodiques, de faire fructifier un capital dans le cas du versement d'une prime unique.
	Rente viagère immédiate	Après le paiement d'une prime unique à l'assureur, ce dernier s'engage à verser une rente à vie à l'assuré, souscripteur du contrat. Afin de se prémunir d'un décès prématuré, le souscripteur peut prévoir la réversibilité de la rente au profit du conjoint.
Assurance mixte		Ces contrats intègrent une garantie en cas de vie (capital différé) et une garantie en cas de décès (temporaire décès)

B. Fiscalité de l'assurance-vie

1. La fiscalité en cas de vie

■ *Fiscalité des retraits*

Contrairement à une idée reçue, les sommes versées sur un contrat d'assurance-vie ne sont pas bloquées pendant 8 ans. Cette durée est en effet une durée conseillée pour profiter au mieux d'une fiscalité avantageuse après 8 ans. Il est en revanche tout à fait possible d'envisager des retraits partiels ou totaux avant 8 ans. Dans ce cas, la fiscalité sur les gains réalisés est plus importante.

■ *Retrait total*

Pour tous les versements effectués depuis le 1^{er} janvier 1998.

Âge du contrat	Prélèvements sociaux	Imposition des plus-values
Moins de 4 ans	11 % prélevés sur les intérêts (les contrats en euros font l'objet d'un prélèvement annuel à chaque capitalisation des intérêts)	IR ou sur option PFL 35 %
Entre 4 et 8 ans		IR ou sur option PFL 15 %
Plus de 8 ans		IR ou sur option PFL 7,5 % après un abattement de 4 600 € pour un célibataire ou 9 200 € pour un couple

La base d'imposition est la différence entre le montant versé par l'assureur lors du retrait et la somme des primes versées par le souscripteur pendant la durée du contrat.

Ce régime vaut pour l'ensemble des contrats ouverts après le 26 septembre 1997. Vont être exonérés :

- les contrats souscrits avant 1983,
- les contrats DSK et NSK d'une durée supérieure à 8 ans.

■ *Retrait partiel*

La fiscalité est identique à celle des retraits totaux. Il est cependant nécessaire de calculer pour tout retrait partiel la part de capital et la part de revenus.

$$\text{Plus-value} = \text{Rachat partiel} - \frac{\text{Rachat partiel} \times \text{Total des sommes versées}}{\text{Valeur de rachat du contrat}}$$

Dans le cas d'une succession de rachat partiel, la prime résiduelle est la différence entre la prime initiale et les parts de prime des précédents rachats partiels.

$$\text{Plus-value} = \text{Rachat partiel} - \frac{\text{Rachat partiel} \times \text{Prime restante}}{\text{Valeur de rachat du contrat}}$$

Exemple :

Soit un contrat souscrit en septembre 2001 avec le versement d'une prime unique de 30 000 €. En octobre 2005, un premier retrait partiel est effectué pour 5 000 € (à cette date la valeur de rachat du contrat est de 36 000 €). Un second retrait 5 000 € est effectué en février 2007. À cette date la valeur de rachat est de 32 400 €. Au terme du contrat en 2011, l'assureur versera 33 000 €.

	Rachat partiel	Décomposition du rachat		Plus-value imposable	Valeur de rachat du contrat	Prélèvement fiscal
		Prime	Plus-value			
Octobre 2005	5 000	4 166,67	833,33	833,33	36 000	$125 = 833,33 \times 15\%$ ¹
Février 2007	5 000	3 986,62	1 013,38	1 013,38	32 400	$1 013,38 \times 15\% = 152\text{ €}$
Février 2011	33 000	21 846,71 ²	11 153,3	11 153,3	33 000	$(11\,153,3 - 4\,600) \times 7,5\% = 491,5\text{ €}$

1. On suppose que le souscripteur du contrat est célibataire et imposé dans la tranche marginale à 30 %. Le premier retrait partiel étant effectué entre 4 et 8 ans, la plus-value sera imposée au taux du PFL de 15 %.

2. Il s'agit de la différence entre la prime initiale (30 000 €) et les retraits partiels effectués (soit au total 8 153,29 €) = 21 846,71 €. Il conviendra également de tenir compte des prélèvements sociaux en vigueur au moment du retrait.

■ Les avances

L'avance est un crédit que consent l'assureur au client sur la base de l'épargne disponible au moment de la demande (valeur de rachat). L'avance permet au client de ne pas interrompre le contrat ni le processus de capitalisation de l'épargne. En contrepartie, il doit payer des intérêts.

Les avantages de l'avance :

- l'avance laisse les fonds placés sur le contrat intact et ne subit aucune fiscalité
- le coût peut être attractif par rapport au taux des crédits sur le marché ;
- le client paie un intérêt sur le montant de l'avance demandée mais ce montant continue à se valoriser ;
- le client peut choisir le rythme et la périodicité de ses remboursements.

2. La fiscalité en cas de décès

La fiscalité en cas de décès est différente selon que le contrat a été souscrit avant ou après le 20/11/1991, que les versements ont eu lieu avant ou après le 13/10/1998 et selon l'âge de l'assuré (plus ou moins 70 ans) au moment du versement. Les prestations versées en cas de décès ne sont pas soumises aux prélèvements sociaux.

	Contrat souscrit avant 20/11/1991		Contrat souscrit après le 20/11/1991	
	Avant 70 ans	Après 70 ans	Avant 70 ans	Après 70 ans
Primes versées avant le 13/10/1998	Exonération		Base imposable : la fraction des primes au-delà de 30 500 € et versées après 70 ans. (art CGI 757B). Cet abattement unique de 30 500 € vaut pour l'ensemble des contrats et doit être réparti entre les bénéficiaires. Au-delà de 30 500 €, application des droits de succession.	
Prime versées après le 13/10/1998	Art. 990I du CGI : (avant les 70 ans de l'assuré quelle que soit la date de souscription et après les 70 ans pour les contrats souscrits après le 20/11/1991)		Exonération jusqu'au seuil de 152 500 €. Ce plafond comprend les primes versées ainsi que les intérêts réalisés. Chaque bénéficiaire désigné au contrat dispose de ce plafond d'exonération de droits à payer. (Article 990I du CGI). Au delà imposition de 20 % des sommes reçues (à l'exception du conjoint survivant et de chaque frère et sœur de plus de 50 ans, invalide et ayant vécu pendant 5 ans au moins avec le défunt.)	
			Après 70 ans (Art 757B du CGI)	

Remarque : afin de minimiser l'impact fiscal de l'article 757B du CGI, il est préférable de souscrire plusieurs contrats plutôt qu'un. Un assuré disposant de 60 000 € d'épargne et souhaitant effectuer des retraits programmés (5 000 €/an) aura intérêt à souscrire 2 contrats de 30 000 €. Dans 6 ans, le premier contrat sera épuisé. Si le souscripteur décède alors les bénéficiaires désignés au second contrat bénéficient de l'abattement de 30 500 €. Dans le cas où un seul contrat de 60 000 € aurait été souscrit, l'abattement

aurait été déduit de l'ensemble des primes soit 60 000 €. Dans ce cas les bénéficiaires auraient été imposés sur 29 500 € déduction faite de l'abattement successoral (qui n'est que de 1 500 € entre tante ou oncle et neveu).

Exemples

Exemple 1 :

Soit un contrat ouvert le 01/01/2000 par Monsieur Fraux. 400 000 € ont été versés avant ses 70 ans. À son décès, le contrat atteint 620 000 € et les bénéficiaires sont le conjoint et le fils unique.

Bénéficiaire	Conjoint	Enfant
Valeur du capital transmis	620 000 * 50 % = 310 000 €	310 000 €
Abattement assurance-vie	152 500	152 500
Montant imposable	157 500	157 500
Prélèvement 20 %	Exonération (loi TEPA 21 août 2007)	31 500
Montant net d'impôt	310 000	278 500

Exemple 2 :

Deux petits-fils se partagent 80 000 € (50 000 € de prime et 30 000 € d'intérêt) d'un contrat d'assurance-vie souscrit par leur grand père à l'âge de 72 ans. La clause bénéficiaire indiquait un partage du capital à parts égales.

Calcul pour un petit-fils de la partie de prime imposable.

$(50\,000/2) - (30\,500/2) = 9\,750\text{ €}$ (les deux bénéficiaires se partagent à parts égales l'abattement de 30 500 €).

Abattement successoral = 1 500 €

Base imposable : $9\,750 - 1\,500 = 8\,250\text{ €}$

Droits de succession $380 + (8\,250 - 7\,600) * 10\text{ \%} = 445\text{ €}$ (application du barème : voir fiche 25)

Chaque bénéficiaire devra s'acquitter de 445 € de droits de succession. En effet, l'imposition ne porte que sur la fraction de prime excédant la part d'abattement de chacun.

3. Fiscalité des sorties en rente

Le capital peut être transformé en rente certaine (la durée de versement de la rente est connue) ou en rente viagère. Dans le premier cas la rente est exonérée d'impôt, dans le second l'imposition va dépendre de l'âge du crédientier au versement de la première rente viagère.

Âge du crédientier	Fraction imposable au titre de L'IRPP
Moins de 50 ans	70 %
De 50 à 59 ans	50 %
De 60 à 69 ans	40 %
70 ans et plus.	30 %

III Complément : quelles utilisations de l'assurance-vie après la loi Travail Emploi Pouvoir d'achat du 21 août 2007 ?

La loi TEPA du 21 août 2007 va modifier les stratégies patrimoniales. L'assurance-vie vient en effet diminuer l'actif net successoral et son utilisation permet alors d'avantager le conjoint survivant. Par là même, la part des enfants et leur imposition s'en trouvent réduite, d'autant que l'abattement successoral de 150 000 € peut être cumulé à l'abattement spécifique de l'assurance-vie de 152 500 €. L'assurance-vie conserve encore tout son intérêt tant en ligne directe (parent-enfant) que pour des parents éloignés ou des personnes extérieures au cercle familial pour lesquelles l'imposition au titre des droits de mutation est supérieure à 20 %. Enfin, les couples soumis à l'ISF doivent penser à privilégier les bons de capitalisation qui n'entrent que pour leur valeur nominale dans l'assiette de l'ISF contrairement à l'assurance-vie pour laquelle on retient la valeur de rachat du contrat au moment de la déclaration d'ISF.



Application

Énoncé 1

Un contrat d'assurance vie en euros est souscrit le 15 janvier 2005 par Monsieur Bonneau. Un versement de 15 000 € constitue alors la prime unique. Il est imposé au titre de l'IRPP au TMI de 40 %.

1. **Quelle sera la valeur de rachat du contrat au bout de 8 ans si la rémunération moyenne sur la période est de 4,2 % ? (les prélèvements sociaux sont de 11 %).**
2. **Quel conseil pouvez-vous donner à ce client qui souhaite que le contrat soit équitablement réparti entre ses deux filles Marion et Juliette ?**
3. **Monsieur Bonneau effectue le 16 janvier 2008 un retrait partiel de 5 000 €. Calculez la somme que la banque va lui verser.**

Solution 1

1. S'agissant d'un contrat en euros, les prélèvements sociaux sont perçus à chaque capitalisation des intérêts. Le taux de rémunération réelle est donc $4,2 \% (1 - 11 \%) = 3,738 \%$

Ainsi, dans 8 ans la valeur de rachat sera : $15\,000 (1,03\,738)^8 = 20\,118,44 \text{ €}$.

- Il est préférable de rédiger la clause bénéficiaire en désignant nominativement les bénéficiaires de premier rang (indiquer la date de naissance et l'adresse) et en prévoyant des bénéficiaires de second rang.

« Bénéficiaire : Marion et Juliette à parts égales à défaut leurs héritiers ».

- Au 16 janvier 2008 la valeur de rachat est de $16\,745,76 \text{ €}$ ($15\,000 \times (1,03738)^3$).

Il faut alors calculer la plus-value sur le rachat partiel.

$$PV = 5\,000 - ((5\,000 \times 15\,000) / 16\,745,76) = 521,25 \text{ €}.$$

Le contrat a moins de 4 ans : la plus-value sur le rachat partiel est imposée à 35 % (PFL < TMI = 40%).

$$PV \text{ nette} = PV \times 65 \% = 338,81 \text{ €}.$$

Au total Monsieur Bonneau va récupérer $4\,478,75 + 338,81 = 4\,817,56 \text{ €}$ ($5\,000 - 35 \% \times 521,25$).

Énoncé 2

Monsieur Valouse, âgé de 72 ans lors de la souscription d'un contrat d'assurance-vie en euros a versé 40 000 € en août 2004. Il a alors rédigé la clause bénéficiaire de la façon suivante.

« Bénéficiaire : ma fille Angélique pour 50 %, mon fils René pour 50 % ».

Angélique est mariée et a deux enfants Julie et Romain ; René est également marié et a un fils Hugo et une fille Frédérique.

- René est décédé avant son père. Quelle somme va percevoir Angélique au décès de Monsieur Valouse alors que la valeur de rachat est de 54 500 €.**
- Comment aurait dû être rédigée la clause bénéficiaire pour que Hugo et Frédérique perçoivent une part du contrat au décès de leur grand-père. Quelle aurait été cette part ?**

Solution 2

- Angélique percevra $54\,500 \text{ €} / 2 = 27\,250 \text{ €}$. Compte tenu de l'abattement de 30 500 € (qui s'applique sur les primes versées) Angélique recevra 27 250 €. La moitié du contrat est basculé dans l'actif successoral.
- Il eût été préférable de rédiger la clause bénéficiaire de la façon suivante :
« Bénéficiaire : ma fille Angélique et mon fils René à parts égales à défaut leurs enfants nés ou à naître. »

Les enfants de René peuvent alors venir en représentation de leur père prédécédé. Ils se partagent alors la moitié du contrat :

$$10\,000 - (30\,500 / 2) / 2 = 2\,375 \text{ €}.$$

Abattement successoral : 1 500 €.

$$\text{Base imposable pour chaque enfant } 2\,375 \text{ €} - 1\,500 = 875.$$

$$\text{Chacun des petits enfants recevra } (27\,250 / 2) - (875 \times 5 \%) = 13\,581,25 \text{ €}.$$

32 La vente de l'assurance-vie

I Principes clés

L'assurance-vie est commercialisée en France par plusieurs acteurs (banque, assureur, courtier sur internet, services financiers de la grande distribution...). Certains d'entre eux ne proposent à leur clientèle qu'un produit d'assurance-vie. D'autres au contraire ont développé la gamme en adaptant le produit à l'âge du souscripteur ou assuré. Ce placement a su s'adapter à toutes les situations de client. Un assuré peut avoir plusieurs contrats d'assurance-vie dans des réseaux différents.

Comme les versements sur le contrat peuvent être libres, uniques, périodiques, on comprend mieux l'engouement des français pour ce placement. Ce produit reste le placement chouchou en France.

Des modifications récentes de l'environnement du produit ont multiplié les articles dans la presse spécialisée et grand public. Du coup, cela a suscité un intérêt chez le client... et amené aux conseillers financiers des opportunités de vente voire d'augmentation de versement sur les contrats actuels.

Le contrat d'assurance-vie multisupports rencontre un vif succès. Sa gestion pilotée est prisée. L'assuré choisit simplement l'orientation de gestion correspondant le mieux à son profil d'investisseur, de la plus prudente à la plus dynamique.

Les réseaux bancaires ont développé le mécanisme de rééquilibrage. Des arbitrages systématiques sont faits en fin de trimestre afin de maintenir la répartition initiale entre les supports financiers choisis à l'origine. Ce produit clé en main permet au client d'être libéré des soucis de gestion.

Cependant, la vente de contrats multisupports inadaptés au profil des assurés est à proscrire. Les réseaux bancaires doivent donc :

- assurer une information pertinente sur les produits financiers ;
- mieux cibler leur commercialisation dans les réseaux ;
- fournir au client un conseil adapté ;
- préserver l'objectivité et l'impartialité du conseil ;
- mieux responsabiliser tous les acteurs de la commercialisation ;
- améliorer le service après-vente.

Aussi des efforts de formation de la force de vente sont engagés.

Les banques ont compris qu'elles devaient développer les outils d'aide au conseil (logiciel de diagnostic, logiciel de préconisation).

Les conseillers soumettent donc à leurs clients des questionnaires types avec des préconisations d'épargne associées à leurs réponses. L'obligation de conseil impose au banquier d'examiner la situation patrimoniale et familiale de l'assuré.

II Démarche

A. Les enjeux de la vente de l'assurance-vie pour la banque

- Favoriser la collecte à travers les versements.
- Équiper les clients en nouvelle offre lorsqu'une nouvelle assurance-vie est lancée dans le réseau.
- Fidéliser les clients par ce produit.
- Accompagner les bénéficiaires sur des produits d'épargne du réseau pour éviter une décollecte.
- Contribuer au produit net bancaire de la banque (rétrocession d'une partie des frais de gestion à l'agence).
- Connaître le profil d'épargnant du client.
- Repérer les besoins et projets du client pour pouvoir mieux y répondre.

B. Le contact de la clientèle à rencontrer pour proposer le produit

1. Le ciblage de la clientèle

Contrairement à certaines idées reçues, « ce produit n'est pas un produit pour les vieux ! ». Aussi lorsque le conseiller sélectionne les clients de son portefeuille susceptibles d'être intéressés par l'assurance-vie, il doit avoir le réflexe de viser également des clients jeunes. L'âge ne doit donc pas être le critère de sélection principal du ciblage. La détention d'un contrat peut également être prise en considération. En effet, un client détenteur d'un contrat de plus de huit années est susceptible d'être intéressé par la concurrence.

Des opportunités de vente permettent au conseiller de rebondir sur la présentation de l'assurance-vie (voir plus loin « les opportunités de vente »).

2. La prise de rendez-vous par téléphone

Quelques exemples d'accroches pour prendre rendez-vous avec un client du portefeuille :

« Bonjour Monsieur « le client », vous êtes client de notre agence. »

« Je souhaite vous rencontrer pour vous parler de notre offre sur l'assurance-vie. »

Ou « L'étude de votre dossier m'amène à vous contacter aujourd'hui pour vous présenter des solutions d'épargne dynamiques. »

« Je vous propose un entretien d'une durée de 40 minutes le... ou... »

« Je vous remercie de votre accueil et vous souhaite une bonne journée. »

3. Les opportunités de vente à saisir pour proposer l'assurance-vie et les accroches à formuler

À tous les âges, les opportunités de placement existent.

Dès la naissance, on peut souscrire une assurance-vie pour l'enfant. C'est un placement qui offre une rémunération attractive. C'est également un produit sécurisant car l'enfant ne touchera pas au capital placé.

Les parents peuvent vouloir souscrire une assurance-vie pour préparer les études des enfants, un projet à moyen ou long terme, leur retraite, se protéger en cas de coup dur.

À l'heure de la retraite, c'est l'occasion pour le client de remettre à plat ses choix d'épargne.

Aussi dès qu'une question sur la transmission de capital, le moyen de valoriser un capital à moyen ou long terme, le financement des études des enfants est posée, le conseiller rebondit sur l'assurance-vie. Les bilans épargne avec le client sont aussi le moment idéal pour vendre ce produit.

Les opportunités de vente sont donc multiples. Le client n'a pas besoin d'une grande capacité d'épargne. Il suffit de faire des versements de 30 € par mois dans certains réseaux.

Les accroches à formuler peuvent être les suivantes :

« Avez-vous une idée du montant de la retraite que vous allez toucher ? Vous pouvez choisir votre contrat assurance-vie en fonction de la date prévue de départ à la retraite pour disposer le moment venu de revenus complémentaires. »

Ou « L'assurance-vie permet de valoriser votre épargne en toute tranquillité. Nos experts optimisent la gestion de ce contrat. Et lors du moment venu, vous disposez d'un capital valorisé pour réaliser votre projet. »

Votre client va rembourser prochainement sa dernière mensualité d'un crédit immobilier ou personnel : « Pour continuer à pouvoir financer un projet ou préparer votre retraite, vous pouvez verser le montant de la mensualité du prêt sur un contrat assurance-vie. »

C. L'entretien en face à face avec le client

1. La recherche de son profil d'épargnant

Âges du client	Objectif du client
Moins de 45 ans	Recherche de performance, gestion dynamique avec une prise de risque acceptée.
De 46 à 55 ans	Recherche d'une capitalisation des performances passées avec une prise de risque plus réduite.
Plus de 55 ans	Recherche d'une consolidation des performances passées sans prise de risque pour assurer les revenus de demain.

Le conseiller a l'obligation en agence de proximité de soumettre au client un questionnaire. Ce dernier permet de cerner le degré de connaissance du client sur les marchés financiers, le niveau de risque accepté. Ce questionnaire doit être perçu par le conseiller comme un outil d'aide à la vente. En effet, le produit proposé doit répondre au profil du client qui se dégage à travers les réponses de celui-ci. Aussi il sera aisé de sélectionner les arguments de vente qui auront un impact sur le client.

2. La rédaction de la clause bénéficiaire

Le conseiller doit exposer le principe de la clause bénéficiaire à son client. Si ce dernier tient à ne pas citer de bénéficiaire, il faut réécrire les termes de la clause type concernée en clause libre. La désignation de bénéficiaire est un élément fondamental d'un contrat d'assurance-vie. Le souscripteur doit réfléchir aux points suivants : à qui sera versé le capital après mon décès ? Si l'un des bénéficiaires désigné meurt avant moi, de quelle manière je souhaite que le capital soit versé ? » Le conseil devient ici un devoir pour le conseiller.

3. Le rappel de discrétion au client

Le souscripteur doit prendre conscience qu'il doit rester très discret sur la désignation des bénéficiaires afin d'éviter les conséquences gênantes que peut entraîner l'acceptation du bénéfice du contrat d'assurance-vie. L'acceptation par le bénéficiaire ne concerne qu'une petite minorité des contrats mais a des conséquences importantes.

Pour certaines situations, il peut être souhaitable d'orienter le client vers la désignation testamentaire du notaire. Dans la clause bénéficiaire, le client note que le nom des personnes concernées est déposé chez le notaire maître X. La confidentialité de sa volonté est ainsi garantie. Le client pourra donc à tout moment modifier le nom du bénéficiaire et effectuer librement des opérations sur son contrat. Dorénavant, le bénéficiaire ne peut accepter le bénéfice du contrat qu'avec l'accord du souscripteur.

4. L'argumentation commerciale

Elle doit bien entendu se faire en fonction de la principale motivation du client.

Principale motivation du client	Argument(s) à avancer
Se constituer une épargne en cas de coup dur.	« Vous pouvez mettre en place des versements programmés pour disposer à tout moment de votre épargne en cas de coup dur. Vous choisissez votre profil d'épargnant. »
Épargner pour réaliser ses projets de vie (étude des enfants, apport personnel pour l'achat d'une résidence principale...).	« Des versements réguliers modulables sont possibles. »
Préparer sa retraite.	« Les versements sont garantis à l'approche de la retraite. Les plus-values et le capital sont sécurisés au fil des années. »
Maintenir un niveau de vie durant la retraite.	« À la retraite, vous avez un large choix de sorties pour profiter pleinement de celle-ci. »
Assurer la transmission d'un patrimoine.	« La transmission du patrimoine est assurée dans les meilleures conditions. »

L'argumentation repose sur les mots clés suivants : une grande sécurité – une grande souplesse – des versements libres – la disponibilité des fonds (hors impacts fiscaux) – une rentabilité – une fiscalité privilégiée.

Comment présenter le contrat multisupports ?

« Vous composez votre épargne selon vos souhaits en alliant sécurité et performance. Vous voulez bénéficier de rendements supérieurs que le taux des contrats avec fonds en euros sur la durée. Une partie de votre épargne peut être investie sur des supports plus dynamiques. Vous profitez ainsi des performances des marchés financiers sur le moyen terme. »

Comment présenter les frais (frais d'entrée, frais de chargement, frais d'arbitrage, frais de gestion) ?

« Rappeler les nombreux avantages de l'assurance-vie (garantie, souplesse et adaptation dans le choix des supports, service apporté tout au long du contrat, fiscalité avantageuse...). Monsieur le client, comme de nombreux produits bancaires, l'assurance-vie nécessite un suivi par nos experts et cela occasionne des frais. Ces frais permettent de gérer l'épargne du contrat dans des conditions optimales de rentabilité et de sécurité. Compte tenu du taux de rendement de notre contrat d'assurance-vie, les droits d'entrée par exemple sont amortis dans un délai de x mois. »

5. La réfutation des objections**Pourquoi attendre 8 ans pour retirer le capital ?**

« Votre épargne est disponible en totalité ou à tout moment. Cependant, pour optimiser les performances de votre placement et profiter au mieux de ses avantages fiscaux, il est conseillé une durée de détention minimale de huit ans. »

Je préfère des livrets d'épargne classique

« Ces contrats sont la base d'une épargne bien construite et disponible en cas de besoin. Cependant, leur rendement est en perte de vitesse. Aujourd'hui, seule la prise de risque permet d'espérer une rentabilité attractive. Vos placements sont à diversifier. Vous devez construire un patrimoine en conciliant deux impératifs : accepter une faible rentabilité pour l'épargne de précaution donc disponible et accepter une part de risque en diversifiant votre épargne vers les marchés financiers au sein d'un environnement à fiscalité allégée comme l'assurance-vie. »

Je ne comprends rien à la bourse

« Vous accédez aux marchés financiers de manière simple grâce à l'assurance-vie. Des experts sélectionnent pour vous des fonds en actions. »

**Application****E n o n c é**

Vous êtes conseiller financier en agence de proximité. Une campagne assurance-vie est en cours. Des objectifs de collecte et d'ouverture de contrats vous sont donnés. Vous recevez aujourd'hui des clients contactés dans le cadre de cette campagne.

Traitez les attitudes de fuite et les objections de vos clients.

- « Il faut que j'en parle à mon conjoint avant de signer. »
« Vais-je être informé de l'évolution de mon contrat avant la fin des huit ans ? »
« Il faut que j'en parle avant à mes enfants que je vais désigner comme bénéficiaire de la clause. »
« À quoi correspondent les frais de gestion dont vous me parlez ? »
« J'ai travaillé et donc cotisé toute ma vie. Je n'ai pas besoin de produit pour préparer ma retraite. »
« J'ai entendu dire que les bons de capitalisation étaient plus avantageux que l'assurance-vie sur le plan fiscal. »
« Mon argent est bloqué plusieurs années. »
« Je n'ai pas les moyens d'épargner. »
« L'assurance-vie, c'est un produit pour les vieux. »
« Votre taux n'est pas élevé. L'assurance-vie, cela ne rapporte pas ! »

S o l u t i o n

Objection ou fuite du client	Réfutation de l'objection
« Il faut que j'en parle avant à mon conjoint. »	« Vous êtes convaincu(e) du bien fondé de ce contrat que je vous propose aujourd'hui. Cela paraît normal que vous réfléchissiez avant de vous engager. Je sais que vous êtes occupé. Afin de vous faire gagner du temps et de vous éviter un deuxième entretien à l'agence, je vous propose de signer votre contrat dès maintenant et de profiter de votre délai de réflexion de 30 jours. Si vous décidez avec votre conjoint de bénéficier des avantages que nous avons vus ensemble, vous ne modifiez rien. Sinon, dans le cas échéant, nous nous reverrons pour modifier ou annuler votre contrat. »
« Vais-je être informé de l'évolution de mon contrat avant la fin des huit ans ? »	« Vous recevrez tous les ans un relevé de situation qui vous présentera avec transparence les opérations et résultats enregistrés sur la période écoulée. La valeur de rachat du contrat apparaîtra alors. »
« À quoi correspondent les frais de gestion dont vous me parlez ? »	« Les frais de gestion sont prélevés périodiquement par l'assureur sur l'épargne disponible de votre contrat. Ils correspondent à la rémunération de l'assureur au titre de la gestion financière et administrative de votre contrat. Ces frais sont précisés dans les conditions générales valant note d'information de votre contrat. »
« J'ai travaillé et donc cotisé toute ma vie. Je n'ai pas besoin de produit pour préparer ma retraite. »	« Vous savez que la durée de cotisation pour garantir le financement des retraites s'allonge progressivement. Or les différents régimes de retraite s'harmonisent. Vous subirez une importante baisse de revenus à la retraite. Il faut donc songer aux possibilités d'épargne par capitalisation pour construire votre retraite. »

Objection ou fuite du client	Réfutation de l'objection
« J'ai entendu dire que les bons de capitalisation étaient plus avantageux que l'assurance-vie sur le plan fiscal. »	« Cela est vrai pour une personne assujettie à l'ISF. En effet, pour le calcul de l'ISF, c'est la valeur nominale du bon de capitalisation (et non les intérêts capitalisés sur ce placement) qui est prise en compte alors que pour l'assurance-vie, c'est la valeur de rachat du contrat qui rentre en compte. »
« Mon argent est bloqué plusieurs années. »	« À tout moment, vous pouvez effectuer des retraits et disposer rapidement de vos capitaux. »
« Je n'ai pas les moyens d'épargner. »	« Justement, vous devez prendre date dès maintenant sur un contrat pour bénéficier d'un cadre fiscal avantageux au bout de huit ans. »
« L'assurance-vie, c'est un produit pour les vieux. »	« L'assurance-vie est avant tout un contrat d'épargne qui répond et s'adapte aux besoins et projets d'une clientèle de tous les âges. Notre réseau commercialise de nombreux contrats d'assurance-vie auprès de la clientèle jeune. »
« Votre taux n'est pas élevé. Cela ne rapporte pas l'assurance-vie. »	« Le rendement moyen de ce produit positionne l'assurance-vie parmi les produits d'épargne les plus attractifs. »

33 Le plan d'épargne retraite populaire (PERP)

I Principes

Né de la réforme Fillon (2003) sur les retraites, le PERP a pour vocation la constitution d'un complément de revenu lors du départ à la retraite. Le système actuel qui repose sur la répartition (les actifs d'aujourd'hui paient pour les retraités d'aujourd'hui) est mis à mal par la rupture de l'équilibre démographique sur lequel il repose, par le ralentissement de la croissance économique et par certaines évolutions sociales.

II Méthode

A. Les différents types de contrats

Type de contrats	Commentaires
Contrat de rente viagère différée	Chaque versement donne lieu au calcul de la partie de rente que le souscripteur recevra. Ce calcul est effectué grâce aux tables d'espérance de vie en vigueur le jour du versement. (voir complément rente viagère).
Contrats multisupports	Les fonds sont investis soit sur des supports en euros (fonds placés en obligation), soit sur un support en unités de compte (action/euros). Quel que soit le profil de gestion, il existe un dispositif qui permet de sécuriser l'épargne acquise au fur et à mesure que l'échéance de la retraite approche. En d'autres termes, plus la date de liquidation des droits approche, plus la part de l'épargne garantie doit être élevée. Ainsi, la part de l'épargne garantie représentera 40 % des fonds investis si l'on se situe entre 10 et 20 ans de la liquidation, 65 % entre 5 et 10 ans, 80 % entre 2 et 5 ans et 90 % pour une liquidation dans les 2 ans.
PERP à points	Chaque euro de cotisation est converti en point, qui lui-même est converti en rente. La valeur du point est garantie et revalorisée en fonction de la performance du contrat.

B. Le PERP : un produit encadré

L'assureur en charge du PERP va devoir rendre des comptes sur sa gestion aux différentes parties prenantes, à savoir :

Entités	Missions
GERP (Groupement d'épargne retraite populaire)	Chaque adhérent au PERP est membre de cette association à but non lucratif. C'est en fait cette association qui souscrit le PERP pour le compte de ses adhérents auprès d'un assureur ou d'un institut de prévoyance.
Comité de surveillance	Ce comité a pour mission de veiller au respect des intérêts des adhérents. Il est composé pour moitié de membres indépendants de l'assureur. Il rend compte de son activité en publiant un rapport annuel sur la gestion observée.

C. Caractéristiques du PERP

Ouverture	Un ou plusieurs PERP peuvent être souscrits par une même personne (voir plus haut les différents types de contrats).
Versements	Libres ou programmés. Les versements effectués sur un PERP sont déductibles dans certaines limites du revenu imposable (voir point fiscalité et PERP).
Transfert du PERP	Transférable d'un établissement à un autre sans frais après 10 ans. Avant 10 ans les frais de transfert ne peuvent excéder 5 % du montant transféré.
Sortie anticipée	Impossible sauf dans 3 cas : • fin de droits aux allocations chômage après un licenciement, • cessation d'activité suite à une liquidation judiciaire, • invalidité ne permettant plus d'exercer un métier.
Sortie	En rente uniquement exception faite de l'acquisition par le retraité de sa résidence principale (article 35 loi 2006-872 du 13 juillet 2006 dite Engagement national pour le logement). Dans ce cas, le capital obtenu est imposable au titre de l'impôt sur le revenu (possibilité de répartir le paiement de l'impôt du sur 5 ans). Exonération de l'ISF.
Fiscalité de la rente	La rente sera calculée en appliquant un taux de conversion sur le capital obtenu. La rente est ensuite soumise au paiement de l'impôt sur le revenu après abattement forfaitaire de 10 %. Elle subit également 7,1 % de prélèvements sociaux (6,6 % au titre de la CSG et 0,5 % au titre de la CRDS).
Décès du souscripteur	Si le décès intervient pendant la phase d'épargne, le capital sera transmis aux bénéficiaires désignés au contrat lors de la souscription. Si le décès intervient pendant la période de bénéfice de la rente, le souscripteur peut prévoir une rente réversible (50 % ; 100 %). Ainsi, au décès du titulaire de la rente, celle-ci continue d'être versée au bénéficiaire de la réversion. Si la rente annuelle est de 1 500 € et que j'opte pour une réversion de 60 % alors la rente versée devient 900 € ($1\,500 \times 60\%$).

D. Fiscalité et PERP

1. Calcul du plafond global de déductibilité (PGD)

PGD = 10% PASS $n-1$ si les revenus professionnels de $n-1$ après abattement forfaitaire de 10 % (ou frais professionnels) sont inférieurs à ce PASS.

PGD = 10% des revenus nets professionnels (après abattement forfaitaire de 10 % ou frais réels) dans la limite de 8 fois le PASS n-1.

2. L'utilisation du plafond

Ce plafond est global ce qui signifie que son montant doit être réparti entre tous les dispositifs retraite existants (plan d'épargne retraite collectif, contrats retraite Article 83 du CGI, contrat Madelin, PERP). La partie disponible et non utilisée de ce plafond est reportable 3 ans.

Remarque : le PASS est le plafond annuel de la Sécurité sociale. Ce plafond est revalorisé tous les ans. Il s'établit pour 2008 à 33 276 € soit 2 773 € par mois.

Exemple :

Cas d'un couple marié sans enfant

	Monsieur	Madame	Total
Revenus professionnels	45 000 €	21 000 €	66 000 €
Déduction forfaitaire	4 500 €	2 100 €	
Revenus nets	40 500 €	18 900 €	59 400 €
Plafond de déductibilité	4 050 €	3 107 €	

1. Les 10 % des revenus professionnels étant inférieurs au plafond annuel de la Sécurité sociale (PASS), le plafond global est égal à 10 % du PASS soit ($10\% \times 31\,068 = 3\,107$ €).

Pourront être déduites des revenus 2007 (déclaration faite en 2008) les cotisations dans la limite d'un plafond qui comprendra le plafond disponible 2007 ainsi que le disponible non utilisé de 2006, 2005 et 2004. En effet, il est possible de reporter pendant 3 ans les plafonds non utilisés.

L'impact fiscal sera calculé en multipliant le taux marginal d'imposition (TMI) par le montant des cotisations versées sur le PERP.

Remarque : la loi de finances 2007 a modifié l'article 163 quater-vicies a du code général des impôts en indiquant que les membres d'un couple ou les partenaires d'un PACS soumis à l'imposition commune pouvaient à partir de la déclaration 2008 des revenus 2007 déduire une somme correspondante au cumul des deux plafonds de déductibilité. Dans notre exemple Monsieur pourrait au titre de l'année 2007 versé 7 157 € sur un seul PERP ($4\,050 + 3\,107 = 7\,157$ €) et déduire cette somme du revenu imposable du couple. En d'autres termes, la faculté de reporter le plafond déductible non utilisable peut se transmettre à un autre membre du foyer fiscal.

Si notre couple est imposé au taux de 30 % et que le plafond global de déductibilité disponible est entièrement affecté au PERP (pas de bénéfice d'autres dispositifs collectifs par ailleurs), le gain fiscal sera alors de 2147 € ($7\,157 \text{ €} \times 30 \%$). Le gain fiscal est d'autant plus important que le taux d'imposition est élevé.

3. Illustration

Année		2003	2004	2005	2006	2007
Revenus annuels Monsieur		35 000	37 000	42 000	41 000	43 000
Revenus annuels Madame		30 000	28 000	29 000	32 000	33 000
Calcul du plafond année courante (10 % des revenus nets professionnels année N-1)	Monsieur		3 150 ($10 \% \times (35\,000 \times 90 \%)$)	3 330	3 780	3 690
	Madame		2 918*	2 971	3 019	3 107
Plafond global de déductibilité (plafond calculé année courante + plafond non utilisé des 3 années précédentes.)	Monsieur		3 150	$3\,150 + 3\,330 = 6\,480$	$6\,480 + 3\,780 = 10\,260$	$10\,260 + 3\,690 = 13\,950$
	Madame		2 918	$5\,889 = 2\,918 + 2\,971$	$5\,889 + 3\,019 = 8\,908$	$8\,908 + 3\,107 = 12\,015$

* Comme les 10 % des revenus nets professionnels sont inférieurs au 10 % du PASS (2 918 €), on retient cette dernière valeur. Il en est de même pour les années suivantes.

Au total, le plafond global disponible pour les versements effectués en 2007 comprend le plafond calculé en 2007 sur les revenus de 2006 ainsi que le plafond non utilisé de 2004, 2005, 2006.

4. Illustration de l'intérêt fiscal du PERP

Hypothèse : 150 € par mois versés pendant 18 ans (jusqu'à l'âge de 60 ans) Rendement 5 %/an	Fiscalité Hypothèse 1 : TMI = 40 % Hypothèse 2 : TMI = 14 %	Effort réel
Capital acquis : 51 999,52 €	Gain fiscal H1 : $(150 \times 12) \times 40 \% = 720 \text{ €}$ Gain fiscal H2 : $150 \times 12 \times 14 \% = 252 \text{ €}$	$150 - (720/12) = 90 \text{ €}$ $150 - (252/12) = 129 \text{ €}$
Rente calculée sur la base d'un taux technique de 0 %* : $51\,999,52 \times 3\,206 \% = 1\,667,1 \text{ €}$ soit 138,92 €/mois	Imposition de la rente H1 TMI 14 % $1\,667,1 \times 0,9 \times 14 \% = 210,05 \text{ €}$ H2 TMI 5,5 % $1\,667,1 \times 0,9 \times 5,5 \% = 82,52 \text{ €}$	Rente nette après impôt H1 : $1\,667,1 - 210,05 = 1\,457,05$ soit 121,42 € par mois H2 : $1\,667,1 - 82,52 = 1\,584,58$ soit 132,05 € par mois

* Rente calculée pour une femme née en 1965 et prenant sa retraite à 60 ans.

L'intérêt fiscal du PERP est d'autant plus fort que le taux marginal d'imposition est élevé.

III Complément : la rente viagère

A. Le calcul de la rente

La rente est calculée en appliquant un taux de conversion au capital acquis. Ce taux dépend de l'âge du crédit- rentier au moment du versement de la première rente, de la probabilité de survie du crédit-rentier et d'un taux d'intérêt technique qui permet d'anticiper sur la revalorisation de la rente.

La probabilité de survie est calculée en rapportant le nombre de survivants entre deux âges. Depuis le 1^{er} janvier 2007, on utilise de nouvelles tables de mortalité en remplacement de la table TPRV 93 utilisée jusqu'alors par les assureurs. Les nouvelles tables (TGF 05 et TGH 05) ont été homologuées par le ministère de l'économie et des finances dans un arrêté du 1^{er} août 2006 publié au *Journal officiel* le 26 août 2006 et modifient entre autre l'article A.335-1 du code des assurances.

À titre d'exemple, le tableau suivant donne pour différents âges du crédit-rentier et différents taux techniques la valeur des coefficients de conversion.

Coefficient de conversion en % (Table de conversion pour une femme née en 1965)											
Âge	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65
Taux technique											
0%	2,796	2,870	2,947	3,029	3,115	3,206	3,303	3,405	3,515	3,631	3,754
1%	3,351	3,464	3,577	3,696	3,821	3,954	4,095	4,247	4,409	4,581	4,764
2%	3,954	4,120	4,279	4,447	4,624	4,813	5,014	5,232	5,465	5,714	5,979
3%	4,599	4,834	5,052	5,283	5,527	5,788	6,066	6,371	6,699	7,050	7,425

Capital acquis	Montant de la rente annuelle perçue à 60 ans pour un homme né en 1987	Montant de la rente perçue à 60 ans pour une femme née en 1965
Pour un taux technique de 0 %		
10 000 €	2,915 % * 10 000 = 291,50 € soit 24,30 €/mois	3,206 % × 10 000 = 320,60 € soit 26,71 €/mois
50 000 €	1 457,5 € soit 121,46 €/mois	1 603 € ou 133,58 €/mois
150 000 €	4 372,5 € soit 364,37 €/mois	4 809 € soit 400,75 €/mois

À titre de comparaison, le taux de conversion calculé à partir de l'ancienne table TPRV 93 donnait un coefficient de 3,42 % (pour un taux technique de 0 % et une rente versée à 60 ans).

B. Rente viagère et fiscalité

Les arrérages sont soumis aux prélèvements sociaux pour la partie imposée à l'impôt sur le revenu. En effet, seule une partie de la rente est soumise au calcul de l'impôt. La fraction de rente imposable diminue avec l'âge du crédit rentier.

Fraction de la rente imposable	Âge du crédit-rentier au moment de la date du premier versement de la rente
70 %	Moins de 50 ans
50 %	50 à 59 ans inclus
40 %	60 à 69 ans inclus
30 %	70 ans et plus

Remarque : les rentes viagères tirées d'un PEA de plus de 8 ans ne sont pas soumises à l'impôt sur le revenu.



Application

Énoncé 1

Quels sont les points forts et les points faibles du PERP ?

Solution 1

Points forts	Points faibles
Gain fiscal important pour les contribuables fortement imposés (l'effort réel d'épargne est d'autant plus faible que le TMI est élevé). Les cotisations sont déductibles des revenus dans la limite de 10 % du revenu imposable et d'un plafond de 8 fois le PASS	Pas de sortie anticipée possible sauf cas prévus par la loi. Capital bloqué.
Sécurité : les fonds versés sur un PERP font l'objet d'une comptabilité séparée chez l'assureur gestionnaire du produit. Sécurisation des placements au fur et à mesure que l'on se rapproche de l'échéance (départ à la retraite)	Capital bloqué jusqu'au départ à la retraite
La loi n'impose aucun versement minimum par an. Le titulaire peut alimenter ou pas son plan.	Sortie en rente obligatoire
Plan transférable dans un autre établissement sans frais 10 ans après l'ouverture	Rente fiscalisée au même titre que la pension de retraite. Rente soumise aux prélèvements sociaux (7,1 %)
Possibilité de désigner un bénéficiaire pour profiter d'une rente de réversion	Pas d'avance possible (contrairement à l'assurance-vie.)

Énoncé 2

Monsieur Paul, célibataire, âgé de 43 ans vous demande d'estimer l'économie d'impôt qu'il réalisera en 2008 sachant qu'il a versé en 2007 3 000 € sur son PERP. Monsieur Paul est imposé au taux marginal de 40 %.

Solution 2

Gain fiscal = $3\,000 \times 40\% = 1\,200$ €.

34 Comment augmenter la collecte d'épargne du réseau ?

I Principes clés

La collecte est la pratique financière consistant à recueillir des dépôts de capitaux auprès du public. Elle alimente les ressources d'une banque (son passif).

Les agences du réseau sont objectivées sur le montant de la collecte à réaliser.

Outre la collecte à réaliser, le réseau se doit d'éviter la décollecte (fuite des capitaux vers la concurrence). Ainsi l'ensemble des collaborateurs (réseau d'agences + agences en ligne) est sensibilisé à la collecte et décollecte.

Le chargé d'accueil (agence de proximité), le téléassistant (agence en ligne) est souvent le premier à pouvoir éviter la décollecte des fonds du réseau vers un réseau concurrent (exemple : le client appelle pour connaître les modalités de transfert ou de clôture de compte). Le conseiller qui a dans son portefeuille le client en question essaiera alors de « récupérer la relation commerciale » à travers une mise au point de la relation actuelle.

Augmenter la collecte du réseau passe nécessairement par la souscription de nouveaux contrats, la mise en place d'abonnement et/ou l'augmentation de versements sur les produits d'épargne.

II Démarche

A. L'organisation du conseiller

En amont de l'entretien, le conseiller se pose deux questions fondamentales :

- comment vais-je m'organiser pour faire venir ou recevoir mon client ?
- comment vais-je réussir à vendre ?

Les outils d'aide à la vente sont nécessaires pour inciter le client à passer à l'action et conclure la vente. Ils permettent au conseiller de réagir rapidement aux demandes du client.

Réponses à ses interrogations	Outils à utiliser
Comment vais-je m'organiser pour faire venir ou recevoir mon client ? Je planifie le ciblage. Je repère dans mon portefeuille les clients ciblés par mon action en cours. Je consulte les derniers comptes-rendus des entretiens avec ces clients. Je planifie les appels.	Agenda (se bloquer des plages horaires) Logiciel de gestion de portefeuille clients (étude des indicateurs de profil : produits détenus dans notre établissement, âge, PCS...) Logiciel de gestion de clientèle (fiches entretiens en agence, contacts avec la plateforme) Agenda (dans de nombreux réseaux, des plages horaires bloquées sont dédiées au phoning)
Comment vais-je réussir à vendre ? Je vais accrocher mon client au téléphone ou à l'agence. Je m'entraîne à la méthode de vente de mon réseau. Je mène des entretiens participatifs avec mon client. J'interroge mon client pour mieux le découvrir. J'étudie à travers son budget sa capacité d'épargne mensuelle pour optimiser son potentiel d'épargne. J'argumente en fonction de la situation de mon client. J'évalue mon entretien vente après le départ de mon client.	Plan de phoning. Phrases d'accroche à l'agence. Sketch de vente à multiplier avec mon moniteur des ventes ou mon directeur d'agence. Questionnement varié (cf. fiche 11) Micro-ordinateur tourné vers le client (rubriques à traiter lors de l'entretien visibles par le client – saisie des réponses par le conseiller face au client). Plan de découverte (cf. l'ouverture de compte en face à face). Recherche de ses motivations d'achat principales : Outil SONCAS (sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie) ou SABONE (sécurité, affectivité, bien être, orgueil, nouveauté, économie). Calcul de la capacité d'épargne disponible = flux bancaires créditeurs – flux bancaires débiteurs = rentrées (revenus, rentrée exceptionnelle : prime, héritage) – sorties (charges : dépenses courantes, impôts, remboursement crédits, loisirs, étude des enfants...) Cette capacité d'épargne disponible va être affectée à la réalisation des besoins et des projets du client Caractéristique - Avantage client - Preuve ou Bénéfice client - Avantage produit - Caractéristique produit ou Situation - Conséquence - Solution (cf. fiche 11). Fiche d'auto-évaluation

B. La mise en œuvre d'actions commerciales

Dans le milieu bancaire, les actions commerciales sont souvent décidées par le siège (service marketing...). Cependant, lors d'un retard de la production bancaire (exemple : retard sur la collecte de l'agence), l'équipe commerciale de l'agence est amenée à mettre en œuvre rapidement des opérations commerciales pour atteindre ses objectifs. Les actions commerciales ont pour but d'améliorer les résultats des portefeuilles. Elles favorisent l'équipement des clients en produits et services.

Qui décide de la mise en œuvre d'opérations commerciales ?	Contextes possibles
Siège (service marketing, direction commerciale...)	Lancement d'un nouveau produit Modification fiscale, nouvelle mesure juridique... → Opportunité commerciale à saisir pour informer et équiper la clientèle
Directeur d'agence ou de groupe	Ratios d'activité, de rentabilité de l'agence à améliorer ^{(1) (2)} Objectif à atteindre Retard sur objectif au point de passage Décalage significatif des résultats par rapport au groupe d'agences Augmentation de la collecte Anticipation de décollecte
Conseiller	Atteinte des objectifs Retard sur objectifs

(1) Comment améliorer les ratios de rentabilité ? augmenter le taux d'équipement en produit des clients, proposer des produits à forte marge et générateurs de commissions, vendre des services commissionnés, stimuler l'équipe commerciale (rémunération challenge, formation...)...

(2) La réussite d'une action commerciale organisée au niveau de l'agence réside surtout dans la compétence collective des collaborateurs et non uniquement dans l'addition des compétences individuelles. Le système de rémunération mis en application dans plusieurs réseaux (prime par agence) œuvre dans ce sens.

C. Le recours à l'agence en ligne ou plateforme téléphonique

Afin que le chargé de clientèle gagne en productivité commerciale, les appels téléphoniques sortants lors des campagnes commerciales sont de plus en plus confiés à des téléassistants basés sur une plateforme téléphonique ou agence en ligne. Dans le cadre des campagnes commerciales, les listings des clients ou prospects à contacter sont soit donnés par le service marketing du siège, soit par l'agence. Le service marketing a de plus en plus recours aux plateformes dans la mesure où les campagnes de marketing direct trouvent leur aboutissement sur ces dernières (numéro vert...).

1. Les intérêts pour la banque de ce recours

- Optimiser la gestion de la relation client. En effet, un chargé de clientèle recevant des clients dans son bureau, traitant des dossiers en cours... ne peut pas contacter autant de clients qu'un téléassistant dont c'est la mission principale.

- Créer du trafic clientèle en agence (adresser au conseiller des clients grâce à la prise de rendez-vous).
- Professionnaliser la relation téléphonique banque-client. Le téléassistant est formé et entraîné régulièrement aux méthodes de phoning. Il acquiert au fil du temps plus de réflexes opérationnels au téléphone que le conseiller basé en agence qui peut être tenté alors de prolonger la discussion avec son client. Le téléassistant ne laisse pas déborder le client.
- Contribuer à atteindre les objectifs de collecte par le traitement des événements liés aux clients et aux comptes (voir ci-dessous) et éviter la décollecte.
- Gagner des parts de marché (les plateformes peuvent appeler de nombreux prospects en une journée).
- Augmenter la productivité de l'activité phoning de la banque (voir ratios p. 184).
- Étendre l'amplitude horaire des contacts avec la clientèle (contacts avec les clients encore possibles en dehors des horaires d'ouverture de l'agence).
- Toucher les clients difficiles à joindre (clients indisponibles durant les horaires d'ouverture de l'agence, clients ne passant jamais à l'agence, clients n'ouvrant jamais les mailings envoyés par la banque...).
- Venir en appui du réseau pour réussir les campagnes commerciales.

Remarque : une incompréhension entre les collaborateurs basés en agence et les collaborateurs basés en plateforme peut exister. Les conseillers en agence pensent souvent que la prise de RDV par la plateforme est « forcée » (le client oublie son RDV ou arrive à l'agence sans savoir pourquoi il vient). Incompréhension provenant souvent d'un manque d'empathie... d'où la nécessité de faire des stages ou un passage sur la plateforme quand on se destine au métier de conseiller en agence !

2. Le métier de téléassistant

Le rôle des plateformes diffère selon les réseaux. Initialement, le téléopérateur avait une mission de preneur d'ordres alors qu'aujourd'hui sa mission migre vers celle de conseiller. La fonction de téléopérateur revêt des appellations différentes : télé conseiller, téléassistant...

Le métier de téléopérateur a longtemps été décrié – souvent par méconnaissance. Aujourd'hui, il est considéré dans le domaine bancaire comme un métier à part entière qui peut servir de tremplin vers un poste de conseiller financier en agence. En effet, durant cette expérience, le téléassistant acquiert des réflexes commerciaux et apprend à saisir rapidement au cours d'une conversation avec le client les opportunités commerciales. L'écoute, la réactivité et la maîtrise des techniques de l'entretien de vente sont les qualités que développe au quotidien le téléassistant – qualités essentielles au poste de conseiller financier en agence.

D. La gestion des appels

1. Les appels sortants

Les principaux motifs d'appel lors d'une opération phoning :

- événement lié aux comptes du client (incident de paiement, mouvement créditeur ou débiteur important, décollecte, arrivée de l'échéance d'un contrat...) ;
- événement lié au client (atteinte d'un âge qui est une condition d'éligibilité à un produit (livret jeune à 12 ans...), déménagement, projet, succession...) ;
- événement lié à l'environnement bancaire (retard de l'agence sur objectifs, information du client sur un changement fiscal...) ;
- campagne commerciale en cours (volume important d'un produit à vendre dans une période donnée = « opération one shot »).

Afin de gérer les risques de décollecte, le conseiller a intérêt à traiter ces événements régulièrement (incidents de paiement : tous les jours – mouvements débiteurs ou créditeurs importants : toutes les semaines – événement lié au client : tous les mois).

Le thème des campagnes commerciales est récurrent. À chaque période de l'année correspond un temps fort en phoning. L'équipement des jeunes en livret jeune (à partir de 12 ans) et en package (à 12, 16, 18 et 26 ans) constitue un fil rouge annuel pour les conseillers chargés d'appeler les clients.

Lors des campagnes commerciales, le conseiller a souvent tendance à appeler les mêmes clients. Or, tous les clients du portefeuille doivent avoir le même taux de contact annuel.

2. Les appels entrants

■ Les attentes du client lorsqu'il appelle sa banque

- La rapidité de sa prise en charge.
- La rapidité de la réponse à sa demande.
- L'efficacité de la réponse qui doit être précise, claire et exacte.
- La personnalisation de l'appel.
- L'amabilité de son interlocuteur.
- Le professionnalisme du conseiller au téléphone.

■ Les missions du téléassistant lors d'un appel entrant

Missions du téléassistant (ou du chargé d'accueil de l'agence)	Tâches réalisées
Véhiculer les valeurs et l'image de marque de la banque	Accueillir de manière professionnelle le client Traiter efficacement la demande du client
Renseigner la clientèle et les prospects	Authentifier le client (moyens de vérifier l'identité du client : n° de compte, code d'accès aux services à distance, date de naissance, dernières opérations effectuées sur le compte) Répondre aux demandes courantes (horaires, informations générales sur les offres de la banque...)

Missions du téléassistant (ou du chargé d'accueil de l'agence)	Tâches réalisées
Renseigner la clientèle et les prospects (<i>suite</i>)	Effectuer des consultations sur les comptes du client (montant du solde...) Prendre un rendez-vous avec le conseiller financier du client (remarque : la durée du rdv varie selon le motif. Compter en moyenne 1 heure par rendez-vous sauf pour un prêt habitat ou un premier entretien : 1 h 30).
Filtrer les appels de la clientèle	Orienter le client (= transfert d'appel) vers son conseiller après s'être assuré de ne pas pouvoir satisfaire la demande ou envoyer un mail au conseiller financier concerné lui demandant de rappeler directement le client en question entre deux entretiens
Conseiller la clientèle	Effectuer les opérations courantes bancaires (commande de chéquier, virement interne...) Réaliser les transactions financières simples Renseigner les dossiers clients Saisir les opportunités commerciales pour vendre des produits (exemple : un client appelle pour commander des devises pour un voyage à l'étranger. Réflexe : proposition d'une carte internationale) Saisir lors de la conversation les opportunités commerciales pour proposer un rdv avec le conseiller (exemple : le client appelle pour demander un taux de crédit immobilier. Réflexe : proposer un rdv en agence pour une simulation de crédit immobilier en fonction du projet)
Transformer un prospect en client de l'établissement	Proposer un rdv en agence pour le prospect qui demande une information

■ Le traitement d'un appel entrant

1^{re} étape : **saluer**.

2^e étape : **se présenter**.

3^e étape : **identifier** son interlocuteur.

4^e étape : **qualifier** l'appel (qui ? quoi ? quand ? combien ? comment ? pourquoi ?).

5^e étape : **reformuler** la demande du client.

6^e étape : **traiter** la demande en suivant les procédures de l'entreprise.

7^e étape : **proposer** des solutions adaptées au besoin du client.

8^e étape : **faire du rebond commercial** (proposer un rendez-vous en agence, augmenter le montant d'un virement programmé vers un compte d'épargne, vendre un produit...).

9^e étape : **si besoin transférer** l'appel vers le conseiller du client (s'assurer de la présence du conseiller en agence, transmettre au conseiller l'objet de l'appel avant le transfert, proposer au client en cas d'indisponibilité du conseiller un rappel ultérieur de ce dernier, contacter alors par mail le conseiller pour lui demander d'appeler le client).

10^e étape : **rappeler** au client les accords passés aujourd'hui (date du rendez-vous, montant du virement...).

11^e étape : **prendre congé**.

12^e étape : **compléter** la fiche entretien client.

13^e étape : **envoyer** une confirmation du rdv avec la liste des documents à amener en agence.

Remarque : certains réseaux ou plateformes font souscrire à distance les clients. Le client ne sera alors pas vu physiquement (développement de la relation multicanal).

La loi sur la vente à distance et le démarchage à domicile s'applique. Lui sont envoyés après son accord donné à distance : la fiche d'information du produit (= fiche technique), les conditions générales du contrat, les conditions particulières avec les clauses d'acceptation, le bordereau de rétractation). Le délai de rétractation du client est de 14 jours pour un contrat de service et contrat financier, 30 jours pour un contrat d'assurance-vie et délais spécifiques pour crédit consommation et immobilier, délai à partir du retour à la banque du courrier signé par celui-ci.



Application

Énoncé

Votre agence est située près d'une université dans une ville de province. Son portefeuille comprend de nombreux étudiants. Or, lorsque ces derniers terminent leurs études, ils quittent la ville. Ils laissent leur compte inactif ou clôturent à distance leur compte. La fin de l'année scolaire approchant...

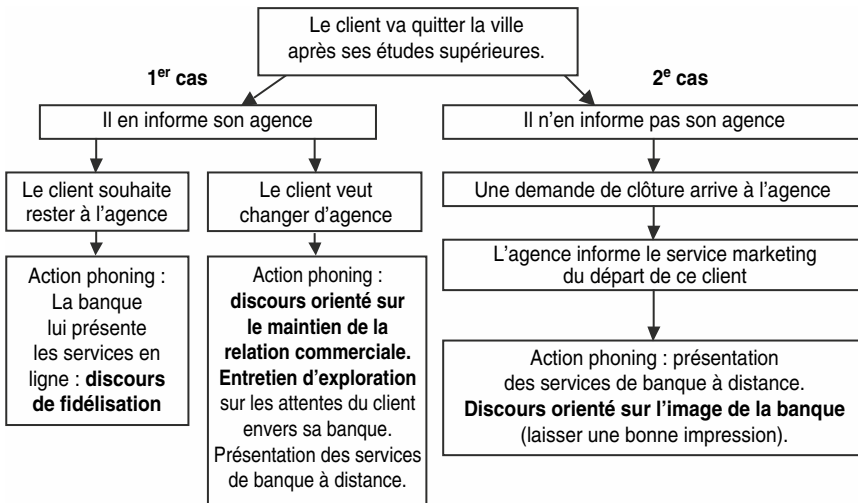
Votre directeur d'agence vous demande d'organiser la mise en place d'une action phoning pour éviter une décollecte.

Solution

La mise en place d'une action phoning

1^{re} étape : définir l'objectif : conserver dans le portefeuille de l'agence les jeunes qui quittent la ville après leurs études supérieures et identifier la cible à contacter.

2^e étape : rédiger un mode opérationnel (= processus à suivre dans le détail pour suivre la démarche envisagée par les décideurs de l'action).



3^e étape : approfondir la **connaissance de la cible visée** et **rédiger un scénario téléphonique** (= script téléphonique) pour personnaliser l'appel.

Le respect du scénario permet d'être efficace au téléphone (le conseiller ne cherche pas ses mots ; il oriente et dirige l'entretien).

4^e étape : appeler une dizaine de clients appartenant à la cible pour roder l'organisation, **tester le scénario**.

5^e étape : apporter les modifications nécessaires (rajout d'objections...).

6^e étape : **appeler les clients du listing**.

7^e étape : noter dans l'agenda les rdv, les noms des clients à rappeler et saisir la fiche client.

8^e étape : reporter les résultats des appels dans un tableau d'activité.

Exemple de tableau d'activité

Nom prénom du client	N° de compte	Date et heure de l'appel	Appel abouti ou non	Réponse de l'intéressé	Rdv pris – date et heures –	Client à rappeler à date et heure	Envoi courrier	Obser- vations

9^e étape : rappeler les clients qui n'étaient pas disponibles.

10^e étape : évaluer les résultats de l'action phoning.

Remarque : Si les résultats n'arrivent pas, il est nécessaire de faire du training avec un moniteur des ventes.

Exemple d'indicateurs pouvant servir à cette évaluation :

Taux de validité du fichier (nombre de bons numéros de téléphone/ nombre de numéros à composer).

Nombre d'appels argumentés (= appels décrochés et conversation avec la personne ciblée).

Nombre d'appels concrétisés ou aboutis (atteinte de l'objectif : RDV accepté...).

Taux d'acceptation de RDV (nombre d'appels concrétisés/nombre d'appels argumentés).

Taux d'appels décrochés (nombre d'appels décrochés/nombre de numéros composés).

Taux de non réponse (nombre d'appels non décrochés/nombre d'appels).

Taux de multivente (nombre de produits, contrats vendus (banque à distance...)/client).

Taux de transformation prospect en client (nombre de nouveaux clients/ nombre de contacts prospect utilisés).

Nombre de retours de bordereau de rétractation du contrat après envoi des documents au client (vente forcée ?).



Les crédits

35 Les crédits de trésorerie et les crédits à la consommation

I Principes

Lorsqu'un ménage éprouve des difficultés financières passagères, souhaite acquérir un bien et qu'il n'a pas ou ne souhaite pas utiliser une épargne préalable, il pourra recourir au crédit de trésorerie ou au crédit à la consommation.

II Méthode

A. Les crédits de trésorerie

	Caractéristiques
Facilité de caisse	Autorisation ponctuelle de faire fonctionner le compte en solde débiteur. Montant et durée négociée avec la banque. Souplesse d'utilisation (demande écrite ou verbale). Taux d'intérêt élevé. Un solde débiteur prolongé doit conduire à la mise en place d'un découvert.
Découvert	Il peut être autorisé ou non. S'il est autorisé, ses modalités d'utilisation (montant, durée...) ont été précisées dans la convention de compte ou dans le cadre d'un avenant à la convention. Toute modification (montant) doit faire l'objet d'un avenant. Dans la pratique, il peut atteindre 50 % des revenus. Il peut être non autorisé. Soit le client n'a aucune autorisation, soit le client est en dépassement par rapport à ce que prévoit son contrat avec la banque.

Les crédits de trésorerie ne doivent pas être supérieurs à 3 mois. Dans le cas contraire, le découvert doit faire l'objet d'une offre préalable conformément aux dispositions prévues par la loi Scrivener 1 (voir complément).

B. Les crédits à la consommation

	Définition	Caractéristiques
Crédit personnel	Prêt non affecté. Les sommes peuvent être utilisées librement par l'emprunteur. Le prêt n'est donc pas lié à un bien en particulier.	Durée : 3 mois à 60 mois ; montant : pas de plafond ; remboursement par mensualité constante. Toutefois le prêt peut être remboursé par anticipation sans que la banque ne puisse percevoir d'indemnité.
Crédit affecté	Prêt dédié à l'achat d'un bien en particulier	Mêmes caractéristiques que le crédit personnel. La différence tient dans le fait que le contrat de prêt est lié à l'achat d'un bien (véhicule par exemple). Le contrat de prêt est annulé et inversement si le contrat d'achat du bien est remis en cause.

	Définition	Caractéristiques
Crédit permanent (revolving)	Réserve d'un montant variable (montant qui dépend de la qualité du dossier) dans laquelle le client va pouvoir puiser selon ses besoins (voir exemple ci-dessous)	Utilisation souple (réserve souvent adossée à une carte de crédit : le paiement d'un achat avec ladite carte déclenche l'utilisation de la réserve). La réserve se reconstitue au fur et à mesure des remboursements de l'utilisateur.
Location avec option d'achat (LOA)	Le client loue un véhicule (ou autre bien) auprès de la société de crédit qui en est propriétaire. Les obligations du locataire : • assumer les frais de mise en circulation (taxe carte d'immatriculation), • assurer le bien, • l'entretenir.	Une offre préalable doit permettre : 1/ d'identifier les parties au contrat, la valeur du bien, la durée et le montant de la location (possibilité d'un premier loyer majoré et de loyers plus faibles ensuite), 2/ de connaître la valeur résiduelle en cas d'achat en fin ou en cours de contrat.

Exemple de fonctionnement crédit permanent

Réserve de 8 000 € avec une utilisation de 2 000 € le 1^{er} avril N, taux mensuel de 1,1 %. Une prime de 1 000 € perçue en juillet permettra d'accélérer le remboursement de la réserve ce qui diminuera d'autant son coût d'utilisation.

Date	Mensualité	Intérêt	Amortissement	Capital restant dû	Montant de la réserve disponible
1 ^{er} mai	150	22	128	1 872	6 128
1 ^{er} juin	150	20,59	129,41	1 742,59	6 257,41
1 ^{er} juillet	1 150	19,17	130,83	611,76	7 388,24

Remarque : les taux pratiqués par la banque ne peuvent pas dépasser le seuil de l'usure (Article L. 313-3 à L. 313-6 du code de la consommation). Ainsi, au 1^{er} janvier 2008, le seuil de l'usure pour les crédits de trésorerie aux particuliers inférieurs à 1 524 € était de 20,88 %, celui des découverts de 20,16 %, celui des prêts personnels de plus de 1 524 € était de 9,39 %. Ces seuils sont revus trimestriellement et sont disponibles sur le site de la Banque de France (www.banque-france.fr).

III Complément : le cadre juridique des crédits à la consommation

Les crédits à la consommation de plus de trois mois et de moins de 21 500 € sont encadrés par le mécanisme de la loi Scrivener 1. La banque va émettre

une offre préalable valable 15 jours à compter de la date d'émission. Le client dispose d'un délai de rétractation obligatoire de 7 jours à compter de l'acceptation de l'offre. La banque devra veiller à ne pas mettre les fonds à disposition du client avant l'expiration de ce délai. Ce délai peut être ramené à 3 jours dans le cas d'un crédit affecté à la condition expresse que le client en fasse la demande écrite. Ce délai de rétractation peut parfois être doublé d'un délai de réflexion dès lors que le client n'accepte pas immédiatement l'offre proposée par la banque. Le déblocage des fonds n'est alors effectif qu'en J+16 alors qu'en l'absence de ce délai de réflexion les sommes sont disponibles en J+8.

D'autre part, la loi Chatel du 20 janvier 2005 renforce la protection du consommateur. L'emprunteur peut demander à ce que sa réserve soit diminuée ; l'organisme financier doit informer son client 3 mois avant l'échéance qu'il peut ne pas reconduire le contrat. Enfin en cas d'augmentation du plafond accordé, l'établissement doit adresser une offre préalable. Si la réserve est inutilisée pendant 3 ans consécutifs, l'établissement financier doit interroger son client sur sa volonté de reconduire le crédit.



Application

Énoncé 1

Vous recevez ce jour M. et M^{me} Merlin dont le fils souhaite acquérir un véhicule. Ils vous demandent de bien vouloir élaborer une solution de financement pour l'achat d'un véhicule de 7 500 €.

Vous êtes chargé de présenter le tableau d'amortissement du prêt remboursable sur 24 mois au taux fixe hors assurance de 5,2 % (le coût de l'assurance décès invalidité est de 0,2 % du capital emprunté).

Solution 1

Période	Capital début de période	Mensualité hors assurance	Intérêt	Assurance	Amortissement	Reste dû
1	7 500	329,71 ¹	32,50	1,25 ²	297,21 ³	7 202,79
2	7 202,79	329,71	31,21	1,25	298,50	6 904,30
3	6 904,30	329,71	29,92	1,25	299,79	6 604,51
4	6 604,51	329,71	28,62	1,25	301,09	6 303,42
5	6 303,42	329,71	27,31	1,25	302,39	6 001,03
6	6 001,03	329,71	26,00	1,25	303,70	5 697,32
7	5 697,32	329,71	24,69	1,25	305,02	5 392,30
8	5 392,30	329,71	23,37	1,25	306,34	5 085,96
9	5 085,96	329,71	22,04	1,25	307,67	4 778,30

1. $329,71 = (7\,500 \times 5,2\% / 12) / [1 - (1 + 5,2\% / 12)^{-24}]$.

2. $(7\,500 \times 0,002) / 12 = 1,25$.

3. $297,21 = 329,71 - 32,5$.

Période	Capital début de période	Mensualité hors assurance	Intérêt	Assurance	Amortissement	Reste dû
10	4 778,30	329,71	20,71	1,25	309,00	4 469,29
11	4 469,29	329,71	19,37	1,25	310,34	4 158,95
12	4 158,95	329,71	18,02	1,25	311,69	3 847,27
13	3 847,27	329,71	16,67	1,25	313,04	3 534,23
14	3 534,23	329,71	15,32	1,25	314,39	3 219,84
15	3 219,84	329,71	13,95	1,25	315,75	2 904,08
16	2 904,08	329,71	12,58	1,25	317,12	2 586,96
17	2 586,96	329,71	11,21	1,25	318,50	2 268,46
18	2 268,46	329,71	9,83	1,25	319,88	1 948,59
19	1 948,59	329,71	8,44	1,25	321,26	1 627,32
20	1 627,32	329,71	7,05	1,25	322,66	1 304,67
21	1 304,67	329,71	5,65	1,25	324,05	980,61
22	980,61	329,71	4,25	1,25	325,46	655,15
23	655,15	329,71	2,84	1,25	326,87	328,29
24	328,29	329,71	1,42	1,25	328,29	0,00

Énoncé 2

Votre client vous sollicite également pour les études de leur fils qui va intégrer à la prochaine rentrée une école de commerce. La durée des études est de 3 ans ; chaque année coûte 7 000 €. Une solution a particulièrement retenu leur attention et ils vous demandent de simuler le coût de cette dernière sur la durée totale du crédit.

Caractéristiques du prêt :

21 000 € débloqués en 3 tranches annuelles.

Durée : 7 ans dont 3 ans de différé partiel.

Taux hors assurance 3,2 %.

Assurance 0,2 % capital emprunté.

1. Calculez le montant des mensualités les trois premières années.
2. Calculez le montant pendant les quatre dernières années.
3. Calculez le coût total de ce crédit.

Solution 2

Année	Montant débloqué	Mensualité hors assurance	Intérêt/mois	Assurance/mois	Coût total/mois
1	7 000	18,67 €	18,67 €	1,17 €	19,84 €
2	14 000	37,33 €	37,33 €	2,33 €	39,66 €
3	21 000	56 €	56 €	3,50 €	59,50 €
4 à 7	21 000	466,68 €		3,50 €	470,18 €
Coût total					2 996,24 €

Au total, le crédit coûte 2 996,24 € dont 1 428 € pour la période de différé.

36 La vente de crédits à court terme

I Principes clés

Le produit crédit à court terme proposé au client est celui qui correspond à son besoin. Or, comme le crédit n'est pas affecté, le client n'a pas à s'exprimer sur son achat futur. Le conseiller ne doit pas perdre une occasion de faire un prêt personnel même de faible montant.

L'approche commerciale vise à équiper le maximum de clients, le plus en amont du besoin pour éviter de les voir souscrire un crédit à court terme dans des établissements autres que bancaires.

La présentation au client de ce type de crédit s'exprime par une échéance et non par un taux de crédit.

Si les clients de l'agence détiennent un prêt personnel à la concurrence, le conseiller doit déployer une dynamique commerciale pour leur présenter sa gamme de crédits.

Les enjeux commerciaux pour l'établissement bancaire sont les suivants : augmenter la production de crédit court terme, développer dans l'esprit du client de l'agence le positionnement de la banque comme prêteur de crédit à court terme, accroître la rentabilité du réseau et la maîtrise du risque.

II Démarche

A. Sélection du crédit à court terme adapté au client

QUESTIONNEMENT			
De quel montant souhaitez-vous disposer ?	Faible	Moyen	Important
Est-ce un besoin ponctuel ou envisagez-vous d'autres achats ?	Plusieurs achats	Plusieurs achats	Achats ponctuels
S'agit-il d'achats « coup de cœur » ou réfléchis ?	Achats spontanés	Achats spontanés	Achats réfléchis
Comment pensez-vous financer ces achats ou projets ?	Recherche d'une démarche simple	Recherche d'une démarche simple pour une utilisation régulière	Arbitrage épargne/crédit Utilisation opportuniste
Au niveau de la nature du financement, quelle est la durée de remboursement souhaitée ?	30 jours maximum	Jusqu'à 24 mois	Plusieurs années
PRODUIT-RÉPONSE	Autorisation de découvert	Crédit renouvelable/ réserve d'argent	Prêt personnel

B. Présentation des arguments de vente de crédits à court terme

	Le découvert	La réserve d'argent	Le prêt personnel	Le prêt étudiant
Principe	Donner de la souplesse au budget mensuel	Payer comptant, en échelonnant le remboursement sur plusieurs mois en fonction de son budget mensuel	Pouvoir projeter une dépense importante en l'intégrant dans son budget mensuel pour une durée déterminée	Pouvoir financer les études supérieures d'un jeune et lui donner la possibilité de commencer à rembourser que lorsqu'il commencera à percevoir des revenus
Besoin	Un besoin de trésorerie ponctuel et immédiat	Un besoin de trésorerie récurrent, immédiat et variable en importance	Un besoin de trésorerie ponctuel et important	Un besoin de trésorerie immédiat et/ou ponctuel
Durée d'amortissement	30 jours maximum	Plusieurs mois	Plusieurs années	Plusieurs années
Profil client	Client bancarisé avec flux récurrents	Client bancarisé utilisant une carte de paiement et/ou utilisation de découvert	Client bancarisé ou épargnant + flux récurrents ou surface financière stable	Étudiant bancarisé ou non, enfants des clients
Accroches commerciales	« Rentrées d'argent plus faibles que prévues ou tardives, dépenses trop importantes ou imprévues... un découvert peut vite arriver ! » « En cas de retard d'une rentrée d'argent, si vous le souhaitez, nous pouvons contractualiser votre découvert. Cela vous donnera une marge de manœuvre en cas de besoin. » « Avec un découvert permanent, vous ferez des économies en évitant des frais ! »	Achat coup de cœur : « Pour faciliter un achat coup de cœur, rien de tel que la discrétion d'une carte ! » Départ en vacances : « Pour profiter au maximum de votre séjour, nous pouvons mettre une réserve spéciale à votre disposition avec une carte de paiement. » Soldes : « Si vous voulez profiter pleinement des soldes, sans déséquilibrer votre budget, nous avons le produit idéal ! »	Virement d'un produit d'épargne : « Savez-vous qu'il y peut-être mieux à faire que de vous séparer de cette épargne ? » Plusieurs crédits : « Si vous détenez plusieurs crédits à la consommation, je peux certainement vous faire faire des économies ! » Élargissement de la famille : « Savez-vous que si vous désirez financer l'achat d'un nouveau véhicule, vous bénéficiez chez nous d'un prêt pré-accepté de ... € ? »	Les parents ou le jeune évoquent les charges liées aux études (hébergement, frais de scolarité...) : « pour financer ces études, une solution très souple : vous disposez de la somme empruntée en une seule fois ou par décaissements successifs ; vous pouvez commencer à ne rembourser qu'une fois entré dans la vie active »

C. Zoom sur la vente de l'autorisation de découvert

Comment expliquer à un client la gestion d'un découvert ?

En cas de solde négatif sur le compte, deux situations peuvent alors se présenter :

1. Le client dispose déjà d'une autorisation de découvert mais ne comprend pas son fonctionnement

« Cette autorisation est accordée à l'ouverture du compte et donne la possibilité de gérer difficultés passagères et fins de mois difficiles. Son montant est défini avec votre conseiller, en fonction de vos revenus et de votre situation. Un découvert se rembourse dans le mois. Il donne lieu au paiement de frais, qu'on appelle agios, à un taux annuel qui figure sur votre relevé de compte. »

Conseil à donner au client : dès que vous sentez que le mois va être difficile, il ne faut surtout pas hésiter à contacter votre conseiller pour l'en informer. D'abord parce qu'il appréciera le geste, ensuite parce qu'il peut envisager des solutions. »

2. Le client ne dispose pas d'une autorisation de découvert (ou le montant de ses dépenses dépasse le découvert autorisé)

« Cela risque d'entraîner le blocage de vos paiements par chèque et en plus des frais à votre charge liés aux rejets de vos paiements. À défaut de rendre le solde positif avant un mois, vous risquez de devenir interdit bancaire. »

Les arguments pour vendre le découvert autorisé sont les suivants :

- **simplicité** (mise en place rapide et simple) ;
- **souplesse** (montant du découvert réajustable, gestion des variations des dépenses mensuelles plus simple) ;
- **compétitivité** de l'offre si le taux des agios du découvert est l'un des moins élevé du marché bancaire.



Applications

Énoncé

Vous êtes conseiller financier. Formulez les réponses aux objections suivantes de la part des clients à qui vous proposez des crédits à court terme.

- Proposition d'autorisation de découvert :
« Je n'ai pas besoin d'autorisation de découvert ; je ne suis jamais à découvert ! »
- Proposition d'un crédit permanent :
« Le crédit permanent que vous me proposez est trop coûteux ! »
« Je ne prévois pas de dépense prochainement. »
- Proposition d'un crédit personnel :
« Je vais financer mes achats avec mon épargne. »
« Le taux de ce crédit est très élevé. »

Solution

Objection de la part du client	Réfutation de l'objection
« je n'ai pas besoin d'autorisation de découvert ; je ne suis jamais à découvert ! »	Sa mise en place est gratuite. Vous ne payez rien tant que votre compte n'est pas débiteur. Sachez que si votre compte était à découvert, ne serait-ce qu'une seule fois, cela vous éviterait de payer la commission de dépassement perçue pour les clients ne disposant pas d'autorisation de découvert.
« le crédit permanent que vous me proposez est trop coûteux ! »	Ce crédit ne vous coûte rien tant que vous ne l'utilisez pas. Son taux se situe dans la moyenne des taux pratiqués sur le marché par les enseignes de distributeurs qui vous proposent ce type de financement. De plus, vous pouvez à tout moment rembourser les sommes restant dues.
« je ne prévois pas de dépense prochainement »	Cette réserve d'argent est en permanence disponible. Vous pouvez l'utiliser quand vous le voulez.
« je vais financer mes achats avec mon épargne »	En puisant dans votre épargne, vous risquez de perdre des avantages acquis voire d'être fiscalisé.
« le taux de ce crédit est très élevé par rapport à la concurrence »	Si vous parlez des taux promotionnels affichés à la concurrence, sachez qu'ils sont en général donnés pour un certain montant d'emprunt et sur une durée courte de remboursement. Le montant de la mensualité est donc élevé. Je vous propose d'étudier ensemble la mensualité adaptée à votre budget.

37 Les crédits immobiliers et la gestion du risque

I Principes

Les **crédits immobiliers** seront mis en place pour l'acquisition de la résidence principale, d'une résidence secondaire ou bien d'un investissement locatif. Ils sont encadrés par la loi Scrivener 2 (voir complément).

II Méthode

A. Typologie des crédits immobiliers

Types de prêts	Définition
Prêt aidés Prêt taux zéro Prêt conventionné Prêt accession sociale Prêt épargne logement Autres (1 % employeur...)	Prêt sans intérêt accordé sous condition de ressources (voir fiche 39). Prêt ouvrant droit à la perception de l'APL (allocation personnalisée au logement), non soumis à condition de ressources. Prêt réservé aux personnes en activité, sous condition de ressources. Ces prêts sont compatibles avec la perception de l'allocation personnalisée au logement. Prêt pouvant être obtenu à un taux fixé en début de contrat après une phase d'épargne. Le montant et la durée de remboursement dépendent de droits acquis pendant la phase d'épargne (voir fiche 30). Il existe une multitude d'autres possibilités d'emprunter à des conditions autres que celles du marché (prêt locatif social, prêt locatif à usage social, prêt locatif intermédiaire...).
Prêt classique	Prêt amortissable caractérisé par : • une durée de remboursement • un taux effectif global qui englobe outre le taux nominal (fixe ou variable), les frais de dossier, le coût des garanties, le coût des assurances.
Prêt relais	Prêt mis en place pour permettre l'achat d'un bien immobilier en attendant de percevoir les fonds relatifs à la vente d'un autre bien immobilier (voir fiche 42).
Prêts <i>in fine</i>	Prêt dont le remboursement est constitué par les intérêts et l'assurance décès invalidité. Le capital sera remboursé en 1 fois au terme du contrat. Ce type de prêt permet en particulier de financer certains investissements dans l'immobilier locatif (fiche 42).

Types de prêts	Définition
Prêt hypothécaire rechargeable (ordonnance mars 2006)	L'amortissement réalisé au fur et à mesure du remboursement d'un prêt immobilier constitue une recharge utilisable pour financer un autre projet (investissement locatif, résidence secondaire, étude des enfants) sans attendre la fin du prêt initial. Exemple : j'ai emprunté 90 000 €, le capital restant dû est de 42 000 €, la recharge est donc de 48 000 €. L'avantage de cette formule est de limiter le coût des garanties.
Prêt viager hypothécaire (ordonnance mars 2006)	Prêt réservé aux personnes âgées entre 65 et 95 ans. La banque va prêter entre 16 et 66 % de la valeur du bien. Capital et intérêts seront remboursés au décès de l'emprunteur par la vente de l'immeuble. Si le produit de la vente excède le montant dû à la banque, les héritiers perçoivent la différence. La mise en place de ces prêts s'accompagne de frais (4 %). Ces derniers sont proposés à un taux fixe de 8,5 %.

B. Les étapes de mise en place d'un crédit

La mise en place d'un crédit immobilier est particulièrement encadrée (loi Scrivener 2). L'emprunteur devra fournir un ensemble de justificatifs qui permettront à la banque de mesurer le risque encouru et donc d'accepter ou de refuser d'éditer une offre préalable de crédit. En effet, la banque doit anticiper sur 3 risques à savoir :

- le risque de non-remboursement est avéré lorsque l'emprunteur ne peut plus faire face à ses échéances (momentanément ou définitivement). Certaines banques n'hésitent plus à mettre en avant des solutions de crédits qui intègrent la possibilité de suspendre pendant 1 ou 2 mensualités le remboursement du crédit ;
- le risque d'immobilisation lorsque la durée initiale du crédit est allongée ;
- le risque de taux : il dépend des conditions de refinancement de la banque. Si la banque accorde des prêts à taux fixe et emprunte à taux variable, toute remontée des taux génère une perte pour la banque.

1. L'appréciation du niveau de risque

Le risque que représente un client va d'abord s'apprécier au regard de sa capacité d'endettement et de remboursement.

■ **Taux d'endettement et capacité de remboursement**

$$\text{Taux d'endettement} = \frac{\sum \text{Emprunts et charges permanentes}}{\sum \text{Revenus permanents}}$$

$$\text{Reste à vivre} = \frac{\text{Revenus} - \sum \text{Emprunts et impôts}}{\text{Nombre de personnes du foyer}}$$

Exemple :

Un couple avec 2 enfants et 4 000 € de revenu par mois.

Situation	Montant	Taux d'endettement	Reste à vivre	Capacité de remboursement marginale
Revenu mensuel	4 000 €	$(800 + 100 + 270) / 4\,000 = 29,25 \%$	2 580 € soit 645 € par personne	$(33 \% - 29,5 \%) * 4\,000 = 140 €$
Crédit consommation	270 €			
Crédit permanent (revolving)	100 €			
Crédit immobilier	800 €			
Impôt	250 €			

En conclusion, le taux d'endettement est inférieur au taux habituellement retenu par la profession (33 %). De la même manière, le reste à vivre doit être au minimum de 350 € à 400 € par personne.

Remarque : le taux d'endettement doit s'apprécier relativement au niveau des revenus. Un taux d'endettement de 33 % avec un revenu proche de 1 200 € par mois peut constituer une situation plus risquée qu'un endettement de 35 % avec 5 000 € de revenus. C'est pour cette raison que le dossier ne sera accepté qu'après le calcul du reste à vivre.

D'une manière générale, la capacité de remboursement tient compte des charges et des revenus. Le taux d'endettement ne devant pas dépasser 33 %, on obtient la capacité de remboursement en calculant : $33 \% \times \text{revenus}$. Par différence avec le montant des emprunts existants, on obtient la capacité de remboursement marginale dont dépendront la durée et le montant des prêts (dans l'exemple précédent cette capacité est de 140 € par mois).

■ Les autres éléments d'appréciation du risque

- L'ancienneté dans l'emploi.
- L'ancienneté dans la banque.
- Le montant de l'épargne.
- La durée du prêt.
- Le niveau de l'apport personnel.

2. La constitution du dossier

	Pièces à fournir	Utilité
Emprunteur, co-emprunteur	Pièce d'identité, livret de famille	S'assurer tant de l'identité des emprunteurs que de la nature du contrat de mariage et de la composition de la famille
Ressources	Avis d'imposition, 3 derniers bulletins de salaires, dernière déclaration de revenus, attestation CAF, relevés bancaires (si emprunteur multibancarisé)	Recenser l'ensemble des ressources Mieux cerner le comportement bancaire de l'emprunteur
Charges	Ensemble des tableaux d'amortissement des prêts en cours (consommation, immobilier...) Charges de logement actuelles	La confrontation des ressources et des charges permettra de calculer le taux d'endettement, le reste à vivre ainsi que la capacité de remboursement de l'emprunteur.
Autres	Contrat de construction, récépissé de dépôt de permis de construire, promesse de vente, RIB et autorisation de prélèvement Formulaire complété de demande d'assurance décès invalidité Formulaire d'assurance perte d'emploi	Permet le déblocage des fonds Mise en place du remboursement du prêt L'emprunteur n'est cependant pas obligé de souscrire l'assurance que lui propose la banque. Il peut choisir un autre assureur. L'emprunteur doit signaler qu'il a refusé de souscrire l'assurance perte d'emploi (si c'est le cas).

3. L'édition de l'offre préalable

Après avoir étudié le dossier dans sa globalité, la banque est alors en mesure de proposer une offre préalable de prêt qui doit comprendre les éléments suivants :

- l'identité des parties et des cautions s'il y a lieu ;
- la nature, l'objet et les modalités du prêt ;
- le tableau d'amortissement, le coût total du crédit, les modalités de révision pour les prêts à taux variable.

III Compléments : le cadre juridique des prêts immobiliers

Les prêts immobiliers sont encadrés par la loi Scrivener 2. L'offre préalable comprend ainsi des conditions particulières et des conditions générales.

Les délais : l'emprunteur dispose alors d'un délai de 10 jours à compter de la réception de l'offre. L'acceptation par l'emprunteur ne peut être signifiée qu'à partir du 11^e jour et par voie postale obligatoirement. De même l'offre de la

banque est valable 1 mois à compter de sa réception par l'emprunteur. Enfin, « l'offre est acceptée sous la condition résolutoire de la non-conclusion dans un délai de 4 mois à compter de son acceptation du contrat par lequel le prêt est demandé » (article 312-12 du Code de la consommation).



Application

Énoncé

Monsieur et Madame Dejean ont fait construire en 1997 une maison individuelle. Votre banque avait alors financé cette acquisition pour un montant global de 122 000 € (achat du terrain, construction et frais de notaire compris). Les caractéristiques des prêts sont résumées dans le tableau suivant :

Nature du prêt	Montant	Date de mise en place	Taux	Durée	Capital restant dû au 16/12/2007	Mensualité hors assurance
Prêt amortissable principal	70 000 €	15/07/1997	8,5 %	15 ans	31 309 €	689,32 €
Apport personnel	20 500 €	15/07/1997				
Prêt PEL	8 000 €	15/07/1997	6,25 %	15 ans	3 273 €	68,59 €
Prêt CEL	7 500 €	15/07/1997	3,75 %	15 ans	2 935 €	54,54 €
Prêt taux zéro	16 000 €	15/01/1997	0 %	17 ans (pas de différé)	4 687 €	78,43 €
Total	122 000 €					890,88 €

L'arrivée d'un troisième enfant nécessite de transformer le logement. Ils envisagent d'effectuer une extension pour un montant de 45 000 €. Ils souhaiteraient également en profiter pour renégocier les conditions de leur prêt principal et éventuellement de leur prêt PEL. Votre banque n'est pas opposée à cette idée et fait la proposition suivante :

Taux fixe sur 8 ans 4,80 %

Assurance sur 2 têtes à 100 % : 0,36 % du capital emprunté

Pas de pénalité de remboursement anticipé

Frais de dossier : 1 %

Par ailleurs, la société de cautionnement est d'accord pour effectuer le transfert de la caution sur le nouveau prêt. Vous savez par ailleurs que le couple dispose d'un revenu de 5 600 € par mois, et qu'il rembourse actuellement un crédit auto pour un montant de 385 €/mois (durée restante 2 ans).

1. Calculez le taux d'endettement actuel.
2. Que devront fournir vos clients pour justifier du montant des travaux et constituer le dossier de prêt ?

3. Présentez le plan de financement incluant le rachat du prêt principal, du prêt PEL ainsi que le montant des travaux.
4. Calculez le nouveau taux d'endettement.

Solution

1. Taux d'endettement actuel : $(1\,275,88/5\,600) \times 100 = 22,78 \%$
2. Les clients devront fournir un contrat de construction de maison individuelle sur lequel figure le prix de réalisation par le constructeur de l'extension. Les clients devront également produire un récépissé de dépôt de permis de construire
3. et 4. Plan de financement et taux d'endettement

Montant emprunté		Mensualité hors assurance	Assurance sur 2 têtes	Nouveau taux d'endettement
Rachat prêt principal	31 309 €	1 009,93 €	48,23	27,28 %
Rachat prêt PEL	3 273 €			
Travaux	45 000 €			
Frais de dossier	795 €			
Total opération	80 377 €			

Le nouveau taux d'endettement reste en dessous des normes habituellement admises. Par ailleurs le crédit auto s'arrêtant dans deux ans, le taux d'endettement retombera alors à 20,43 %.

38 La vente d'un crédit immobilier

I Principes clés

L'achat de la résidence principale reste pour la majorité des clients bancarisés l'achat le plus important de leur vie. Aussi prennent-ils le temps de comparer les offres entre établissements de crédit. Le taux du crédit proposé sera bien souvent l'élément d'appel mais l'accompagnement du client dans son projet fera la différence à terme.

Aujourd'hui, l'immobilier constitue une réponse à la préparation de la retraite *via* l'investissement locatif. Il n'est donc pas rare de voir un client monter un prêt immobilier pour financer une telle opération alors qu'il n'est pas encore propriétaire de sa résidence principale.

II Démarche

Déceler les opportunités de vente	Suivre les étapes clés de la vente	Réfuter les objections du client
Le client vous demande le taux actuel des prêts immobiliers pour sa première acquisition.	Mesurer le degré d'avancement du projet (contacts avec les constructeurs, agences immobilières, recherche d'un terrain...) Évaluer avec le client le coût de l'enveloppe du projet (montant acte en mains de l'achat, aménagement du terrain, travaux, décoration...) Présenter le principe de l'assurance décès invalidité (ADI) : nombre de têtes à assurer, pourcentage sur chaque tête, questionnaire médical... Définir le plan de financement. Présenter les garanties possibles pour ce prêt. Présenter les avantages du crédit proposé. Faire une première simulation d'emprunt (calcul de mensualité, durée de l'emprunt...).	« Le taux proposé est trop élevé. Je vais aller voir vos concurrents » : Vous ne devez pas rechercher uniquement un taux. D'autres facteurs doivent intervenir dans votre prise de décision : le taux d'assurance ADI proposé, la possibilité de rembourser votre emprunt de manière anticipée sans frais de pénalité, le suivi de votre dossier, le conseil, l'accompagnement de la banque dans votre projet, la possibilité de moduler votre mensualité en cas de coup dur... Voir application.

Déceler les opportunités de vente	Suivre les étapes clés de la vente	Réfuter les objections du client
Le client déjà propriétaire de sa résidence principale, veut acquérir un autre bien immobilier dont la valeur est inférieure ou supérieure à sa résidence principale qu'il met en vente.	S'intéresser au projet du client : délai entre l'achat et la revente, type de bien à financer... Proposer un crédit relais. Définir le plan de financement : calcul des mensualités de remboursement avant et après la revente du bien, faire des simulations en insistant sur l'impact de la date de revente sur la durée et le coût du crédit. Argumenter sur le crédit relais : moduler l'échéance qui permet de maîtriser son budget et le coût du crédit, reporter l'échéance pour anticiper sereinement les difficultés passagères.	« je ne vais pas pouvoir rembourser en même temps le crédit des deux biens ! » : Pour vous permettre de continuer à assumer les charges de la vie quotidienne, les mensualités sont moins élevées tant que le crédit sur le bien que vous cherchez à vendre est en cours, ou Le report d'échéance vous permet d'appréhender en toute quiétude les éventuels coups durs.
Le client (avec un taux marginal d'imposition élevé) cherche à acheter un bien immobilier en vue de le louer.	Accompagner le client dans sa réflexion (faire de l'empathie) : Ancienneté du bien, localisation du bien, connaissance du marché locatif du secteur géographique concerné, chiffrage des travaux si besoin, connaissance du montant des charges éventuelles de la copropriété, futurs travaux des parties communes, prévision du montant du loyer, gestion confiée à un professionnel... Présentation des dispositifs fiscaux en vigueur sur l'investissement locatif Définir un plan de financement et les garanties Calculer avec le client le montant de la défiscalisation Argumenter sur le prêt <i>in fine</i>	« En quoi le prêt <i>in fine</i> me permet de défiscaliser ? » : La défiscalisation est possible grâce à des intérêts plus élevés que pour un prêt classique. De plus, le montant des intérêts est constant durant la durée de l'opération. « Je devrais peut-être recourir à mon épargne pour financer une partie de ce bien » : Vous avez la possibilité avec ce prêt de conserver et de valoriser votre épargne grâce à la souscription d'un contrat assurance-vie (cf. les risques de la fiche « les prêts relais et prêts <i>in fine</i> »). « J'ignore encore le montant du loyer accepté par les futurs locataires » : ce prêt est souple dans son fonctionnement. Il vous permet d'ajuster au mieux la mensualité de remboursement et le montant des loyers que vous allez percevoir. Vous avez encore le temps de vous renseigner sur le marché locatif de ce secteur géographique ».

La constitution du dossier est une étape importante de la vente du crédit immobilier. Elle permet pour l'agence de gérer le risque. Voir « les étapes de mise en place d'un crédit » (fiche les crédits immobiliers).



Applications

Énoncé

Un jeune client (25 ans, infirmier salarié en milieu hospitalier, client de l'établissement bancaire depuis l'âge de 18 ans) envisage d'acquérir un studio pour sa résidence principale. Il a un apport personnel de 8000 €. Vous le recevez aujourd'hui pour un premier entretien autour de ce projet immobilier. Il vous paraît très opportuniste et prêt à changer de réseau bancaire pour le prêt immobilier. Vous répondez à ses objections.

1. **Quelle durée de crédit faut-il prendre aujourd'hui ?**
2. **Comment obtenir le meilleur taux de crédit dans votre établissement ?**
3. **C'est quoi pour vous un bon dossier immobilier ?**
4. **Quels sont les frais que je vais devoir supporter dans le cadre du crédit immobilier ?**

Solution

Objection du client	Réfutation de l'objection
Quelle durée de crédit faut-il prendre aujourd'hui ?	Il n'y a pas de bonne durée de crédit. Cela dépend de la situation du demandeur. Si vous demandez une durée longue, vos mensualités vont pouvoir baisser ou le montant de l'emprunt augmenter. Mais plus la durée sera longue, plus vous supporterez des intérêts. Par exemple, un prêt de 150 000 € sur 25 ans présente un coût presque deux fois plus lourd en intérêts qu'un crédit d'un montant identique sur 15 années.
Comment obtenir le meilleur taux de crédit dans votre établissement ?	Le taux est plus attrayant si votre profil d'emprunteur n'est pas à risque. En effet, la banque peut craindre pour certains clients un défaut de remboursement.
C'est quoi pour vous un bon dossier immobilier ?	Un bon dossier immobilier repose sur l'étude de plusieurs points : un apport personnel important, un solide effort d'épargne sur les années antérieures, une durée courte de prêt, un achat de bonne qualité qui conforte la garantie hypothécaire, une situation professionnelle solide... Tous ces éléments facilitent l'obtention d'un bon taux de crédit immobilier.
Quels sont les frais que je vais devoir supporter dans le cadre du crédit immobilier ?	À l'exception du PEL, un prêt s'accompagne de frais de dossier. L'assurance décès invalidité est imposée par la banque. On rajoute les frais d'hypothèque. Mais le privilège de prêteur de deniers ou la caution constituent des alternatives souvent moins onéreuses.

39 Les prêts aidés

I Principes

Les prêts aidés regroupent des prêts qui permettent de profiter de conditions plus intéressantes au regard des prêts amortissables classiques. Ils peuvent être sans intérêt (prêt à taux zéro), bénéficier d'un taux réglementé (prêt conventionné), profiter d'une prime de l'État (prêt épargne logement). Mis à part le cas particulier de l'épargne logement, l'ensemble des prêts aidés sont attribués sous conditions de ressources.

II Méthode

A. Le prêt à taux zéro (PTZ)

Créé en 1995, le prêt à taux zéro est un prêt sans intérêt, l'emprunteur ne remboursant que du capital et l'assurance décès invalidité. Les derniers aménagements datent d'avril 2007.

1. Les caractéristiques

Qui ?	Les personnes physiques domiciliées en France et dans les DOM (avec des aménagements particuliers pour ces derniers)
Quoi ?	Logements neufs (achat ou construction) Logements anciens (sans conditions de travaux). On notera cependant que le montant accordé au titre du prêt est légèrement inférieur dans le cas d'une acquisition d'un logement ancien. De plus le logement ancien doit avoir une surface totale de plus de 14 m ² .
Conditions à remplir	Réservé aux primo accédants (l'emprunteur ne doit pas avoir été propriétaire de son logement dans les 2 ans qui précèdent la mise en place du PTZ). Respecter certaines conditions de ressources (voir tableau 1). Le revenu fiscal de référence est le revenu net imposable (après déduction forfaitaire de 10 %) de l'année N – 2 si la demande de prêt est effectuée entre le 1 ^{er} janvier et le 31 mars N, ou le revenu net imposable de l'année N – 1 pour les demandes faites après le 1 ^{er} avril N.
Montant du prêt	Le minimum de : max 20 % du prix d'achat du logement (hors frais) ou 50 % du montant de l'ensemble des autres prêts de plus de 2 ans (dans la limite des plafonds : voir tableau 2). Depuis le 1 ^{er} janvier 2007, le PTZ peut faire l'objet d'une majoration (de la part des collectivités territoriales).

Modalités de remboursement	La particularité du PTZ est la possibilité de bénéficier d'un différé partiel ou total de remboursement. Plus les ressources de l'emprunteur sont faibles, plus le différé sera important (voir tableau 3).
Avantages	Pas de frais de dossier, pas de taxe de publicité foncière, minoration de la taxe locale d'équipement, possibilité de différé d'amortissement sans coût pour l'emprunteur, cumulable avec d'autres prêts aidés (PAS PEL...).
Durée	De 6 à 22 ans avec ou sans différé de remboursement.

2. Les conditions de ressources

Tableau 1

Composition du ménage	Zone A ¹	Zone B ou C ²
1 personne	31 250 €	23 688 €
2 personnes	43 750 €	31 588 €
3 personnes	50 000 €	36 538 €
4 personnes	56 875 €	40 488 €
5 personnes et plus	64 875 €	44 425 €

1. Paris, région parisienne, côte d'Azur, Genevois Français.

2. Le reste du territoire.

3. Le montant du prêt

Tableau 2

Composition du ménage	Logement neuf		Logement ancien		
	Zone A	Zone B et C	Zone A	Zone B	Zone C
1	16 000 €	11 000 €	14 400 €	8 800 €	8 250 €
2	22 500 €	16 500 €	20 250 €	13 200 €	12 375 €
3	25 000 €	19 000 €	22 500 €	15 200 €	14 250 €
4	27 500 €	21 500 €	24 750 €	17 200 €	16 125 €
5	30 000 €	24 000 €	27 000 €	19 200 €	18 000 €
6 personnes et plus	32 500 €	26 500 €	29 250 €	21 200 €	19 875 €

4. Le remboursement du prêt

Tableau 3

Revenu fiscal de référence	Avec ou sans période de différé	Amortissement du capital	Durée en mois	Durée totale du prêt	Mensualités hors assurance
Moins de 15 801 €	Période 1 : différé de 100 %	Non	216	22 ans	0
	Période 2 : amortissement du capital	100 %	48		Capital différé/48
De 15 801 € à 19 750 €	Période 1 : différé de 75 %	25 % du capital	216	21 ans	Capital emprunté/ (216*4) ¹
	Période 2 : amortissement	75 % capital	36		Capital différé/36
De 19 751 € à 23 688 €	Période 1 : différé de 50 %	50 % du capital	180	17 ans	Capital emprunté/ 180*2
	Période 2 : amortissement	50 % du capital	24		Capital différé/24
De 23 689 € à 31 588 €	Pas de différé ; 1 seule période de remboursement	100 % du capital	96	8 ans	Capital emprunté/ 96
Au-delà de 31 588 €	Pas de différé ; 1 seule période de remboursement	100 % du capital	72	6 ans	Capital emprunté/ 72

1. Remboursement du 1/4 du capital pendant la durée du différé soit pendant 216 mois ($1/4 \cdot K$)/216 = $K/216 \cdot 4$.

Exemple

Situation : un couple et 2 enfants dont le revenu fiscal de référence est de 22 000 €. Ils envisagent la construction d'un pavillon pour un montant de 120 000 € en zone C. Ils disposent de 10 000 € d'apport personnel.

Droit à prêt min. de $20 \% \cdot 120\,000 = 24\,000$ € ou $50 \% \cdot 110\,000$ € = 55 000 €. Le minimum dépasse le plafond (21 500 €). Le prêt auquel ce couple a droit est donc de 21 500 €.

Comment ce prêt sera remboursé ? Pendant la période 1 (période de différé partiel), le couple remboursera 59,72 € par mois hors assurance pendant 15 ans. Ensuite 447,92 € (10 750 €/24 mois) pendant 2 ans. Au total le prêt à taux zéro aura été remboursé sur 17 ans.

B. Les prêts conventionnés

Qui ?	Les personnes physiques domiciliées en France
Quoi ?	Logements neufs (achat ou construction) : le logement doit constituer la résidence principale du bénéficiaire ou résidence locative. Travaux dans un logement de plus de 10 ans et pour un montant de plus de 4 000 €. Logements anciens accompagnés de travaux.

Conditions à remplir	Pas de conditions de ressources. Endettement de l'emprunteur ne doit pas excéder 25 à 30 % de ses ressources. Le logement doit respecter des normes de surface : 9 m ² pour une personne seule, 16 m ² pour un couple et 9 m ² par personne supplémentaire.
Montant du prêt	90 % du montant du projet (hors frais d'acte)
Modalités de remboursement	Prêt amortissable sur une durée comprise entre 5 et 30 ans. Le taux d'intérêt peut être fixe ou variable. Dans les deux cas il est plafonné. Taux fixe maximum au 1 ^{er} juillet 2007 : 6,5 % si prêt < 12 ans, 6,70 % entre 12 et 15 ans, 6,85 % entre 15 et 20 ans et 6,95 % pour les prêts de plus de 20 ans. Pour les prêts à taux variable, le taux maximum est de 6,50 %.
Commentaire	Possibilité de profiter de l'APL (aide personnalisée au logement), de louer le bien (dans ce cas le locataire ne peut bénéficier de l'APL). Les taux étant déterminés à partir d'un taux de référence auquel on applique une marge différente selon la durée, les prêts conventionnés ne sont pas les plus intéressants. Par ailleurs, les frais de garantie sont réduits.

III Complément : le prêt à l'accession sociale

Ce prêt est une forme particulière de prêt conventionné qui profite de la garantie du fonds de garantie de l'accession sociale à la propriété. Il s'agit d'une garantie de l'État à l'égard des établissements de crédits. La loi de finances 2006 a modifié sensiblement les modalités de fonctionnement du fonds en particulier. Ainsi, les prêts octroyés à partir de 2007 sont garantis par l'intervention directe de l'État et non plus par une cotisation préalable au fonds. En cas de défaillance d'un emprunteur, l'État remboursera l'établissement de crédit victime de la défaillance pour une partie du capital, l'autre partie étant couverte par une mutualisation des risques des établissements de crédit. Ces prêts sont conditionnés par les ressources de l'emprunteur. Ils bénéficient également de frais de garantie réduits et d'une exonération de la taxe de publicité foncière.

A. Conditions de ressources du bénéficiaire

Ces conditions de ressources sont applicables au 1^{er} avril 2007.

Nombre de personnes	Île de France	Province
1	19 005 €	15 183 €
2	27 895 €	22 205 €
3	33 500 €	26 705 €
4	39 118 €	31 199 €
5	44 751 €	33 713 €
Par personne supplémentaire	5 623 €	4 498 €

B. Conditions d'utilisation

D'une part, le prêt devra servir à l'acquisition de la résidence principale de l'emprunteur, des travaux d'agrandissement d'au moins 14 m² ou des travaux d'amélioration d'un montant supérieur à 4 000 €. D'autre part aucune pièce habitable ne devra avoir une surface de moins de 7 m², en moyenne les surfaces des pièces habitables devant être de 9 m².

Le financement d'une opération par un PAS exclut le recours à tout autre prêt hormis le prêt à taux zéro, les prêts épargne logement.

C. Le taux d'intérêt d'un PAS (applicable le 1^{er} juillet 2007)

Durée	Taux fixe	Taux variable ou révisable quelque soit la durée
Moins de 12 ans	5,9 %	5,90 %
De 12 à 15 ans	6,1 %	
De 15 à 20 ans	6,25 %	
Plus de 20 ans	6,35 %	



Application

Énoncé

Vos clients souhaitent acquérir leur résidence principale et vous demandent s'ils peuvent accéder au prêt à taux zéro, le montant ainsi que les modalités de remboursement du prêt. Vous disposez des informations suivantes.

Projet à financer : Appartement ancien de 95 m² pour une valeur de 145 000 € (zone C).

Ressources du ménage année N – 2 : 32 000 €.

2 enfants à charges.

Solution

Il convient en premier lieu de vérifier que les conditions d'éligibilité sont satisfaites :

- conditions requises : il doit s'agir d'une première acquisition dans le neuf ou l'ancien. Il s'agit ici d'un appartement ancien ;
- le revenu fiscal de référence doit être inférieur à 40 488 €. c'est le cas puisque le revenu fiscal est égal à 28 800 € (32 000 – 10 % * 32 000).

Montant du prêt : au maximum 20 % de 145 000 € soit 29 000 €. Dans notre cas le prêt sera de 16 125 €.

Modalité de remboursement : compte tenu du revenu fiscal de référence, le couple devra rembourser ce prêt sur 96 mois. Il ne bénéficiera pas non plus du différé d'amortissement. Ainsi le prêt à taux zéro sera remboursé en 96 mensualités de 167,97 € (16 125/96) hors assurance. Le couple devra par ailleurs emprunter 128 875 € afin d'assurer le financement de l'acquisition envisagée.

40 Le coût d'un crédit

I Principes

Calculer le **coût d'un crédit** oblige à prendre en compte le coût des échéances (intérêt et amortissement) de l'assurance décès invalidité, des frais de dossier et de garantie.

II Méthode

A. Le tableau d'amortissement

Le tableau d'amortissement doit obligatoirement figurer avec l'offre préalable de prêt envoyée par la banque. Ce tableau décompose le montant des échéances en intérêts, amortissement et assurance. Le tableau d'amortissement restera inchangé pendant toute la durée du prêt pour les prêts à taux fixe. En effet, les prêts à taux variable font l'objet de révision (annuelle en général sauf montage particulier) ; ce qui modifie les éléments du tableau d'amortissement (montant de la mensualité, durée du prêt). Un emprunt pourra être remboursé de deux manières :

- amortissement constant. L'annuité et les intérêts diminuent au fur et à mesure des remboursements ;
- annuités constantes. L'amortissement augmente tandis que les intérêts versés diminuent. Le montant consacré à l'amortissement en début de prêt sera d'autant plus fort que le taux d'intérêt est faible et que la durée de remboursement est courte. À l'inverse, plus la durée de remboursement est longue, moins le capital s'amortit rapidement.

B. Le remboursement par amortissement constant

L'annuité : c'est la somme versée périodiquement (mensuellement ou trimestriellement) par l'emprunteur au prêteur.

Emprunt 15 000 € sur 5 ans à 4 % remboursables en 5 annuités

Périodes	Capital restant dû en début de période	Amortissement (1)	Intérêts (2)	Annuité (3) = (1) + (2)	Capital restant dû en fin de période
1	15 000	3 000	600	3 600	12 000
2	12 000	3 000	480	3 480	9 000
3	9 000	3 000	360	3 360	6 000
4	6 000	3 000	240	3 240	3 000
5	3 000	3 000	120	3 120	0
Total		15 000	1 800	16 800	

Capital emprunté/durée du prêt

$I = t \times \text{capital restant dû en début de période}$

Annuité = amortissement + intérêts

C. Le remboursement par annuité constante

Emprunt de 80 000 € sur 10 ans taux fixe de 3,2 % hors assurance
Assurance 0,35 % du capital initial

Périodes	Capital dû en début de période	Mensualité	Intérêts	Amortissements	Assurance	Capital dû en fin de période
1	80 000	779,89	213,33	566,56	23,33	79 433,44
2	79 433,44	779,89	211,82	568,07	23,33	78 865,37
3	78 865,37	779,89	210,31	569,59	23,33	78 295,78
4	78 295,78	779,89	208,79	571,10	23,33	77 724,68
...						
120	777,82	779,89	2,07	777,82	23,33	0,00

Au total le crédit aura un coût total de :
 $(779,89 \times 120 + 23,33 \times 120) - 80\,000 = 16\,386,40$ €.

Remarque : le calcul de l'annuité constante est obtenu par application de la formule suivante :

$$A = \frac{C \cdot t}{1 - (1 + t)^{-n}}$$

Il est possible d'utiliser des tables de correspondance comme celle présentée ci-dessous.

Durée en année	Durée en mois	3 %	3,20 %	4%	4,50%	5%
1	12	84,6936988	84,78483	85,1499042	85,3785216	85,6074818
2	24	42,981212	43,0697332	43,4249222	43,6478116	43,8713897
3	36	29,0812096	29,1694334	29,523985	29,7469245	29,9708971
4	48	22,134327	22,222831	22,5790546	22,8034861	23,0292936
5	60	17,9686907	18,0577055	18,4165221	18,6430192	18,8712336
6	72	15,1936758	15,2833163	15,6451831	15,8740297	16,1049327
7	84	13,2133001	13,3036313	13,6688063	13,9001613	14,1339091
8	96	11,7295719	11,8206341	12,1892753	12,4232344	12,65992
9	108	10,5769404	10,6687597	11,0409689	11,2775926	11,5172732
10	120	9,65607447	9,74866872	10,1245138	10,3638409	10,6065515

Si l'on reprend l'exemple du prêt de 80 000 € pendant 10 ans à 3,2 %, on obtient la mensualité en faisant le calcul suivant après lecture dans la table.

$$\text{Mensualité} = 80 \times 9,74\,866\,872 = 779,89 \text{ €}.$$

D. Les taux

1. Taux proportionnel et taux équivalent

Le taux proportionnel s'obtient en divisant le taux annuel par le nombre de périodes souhaitées (12 s'il s'agit de mensualités, 2 pour des semestres et 4 pour obtenir un taux périodique trimestriel). Il correspond au taux périodique qui permet d'obtenir en intérêt simple la même valeur acquise que celle obtenue en utilisant le taux annuel.

Le taux équivalent périodique concerne les intérêts composés et s'obtient en appliquant la formule suivante

$$\text{Taux équivalent} = (1 + \text{Taux annuel})^{1/n} - 1$$

Exemple :

Taux annuel de 4,2 %

Taux mensuel proportionnel	0,35 %
Taux trimestriel proportionnel	1,05 %
Taux semestriel proportionnel	2,1 %
Taux équivalent mensuel n = 12	0,3 434 %
Taux équivalent trimestriel n = 4	1,0334 %
Taux équivalent semestriel n = 2	2,078 %

2. Le taux effectif global : le TEG

C'est un taux calculé pour rendre compte du coût réel d'un crédit. Outre le taux nominal, il intègre les frais de dossier, d'assurance et de garanties. Il s'obtient en résolvant l'équation égalisant le capital emprunté au coût total du crédit calculé avec le TEG périodique. La résolution se fait par interpolation linéaire.

Taux	Caractéristiques	Avantages	Inconvénients	Exemples
Taux fixe	Le taux est identique pendant toute la durée de l'emprunt	Sécurité Mensualité fixe. Certains emprunts à taux fixe permettent néanmoins une modulation des échéances (à la baisse ou à la hausse).	Ne permet pas de profiter de la baisse des taux lorsque ces derniers sont en phase descendante (obligation de renégocier voir de faire racheter le crédit en cours ; générateur de coût).	5 % pendant 15 ans

Taux	Caractéristiques	Avantages	Inconvénients	Exemples
Taux variable : le taux révisé est calculé en ajoutant à un taux de référence (euribor 3 mois 12 mois*) la marge fixe de la banque (entre 1 et 3 points)	Capé : le taux augmente d'un nombre de points limité par rapport à l'indice de référence (souvent Euribor 12 mois)	Les hausses de taux sont plafonnées. On connaît à l'avance le taux maximum que l'on pourrait atteindre. Taux plus intéressant que le taux fixe en début de prêt.	Augmentation du coût du crédit en cas de remontée des taux. Augmentation de la charge mensuelle. Le taux variable peut alors s'avérer moins économique que le taux fixe.	Taux capé 2 avec un taux initial de 3,1 % : le taux maximum ne dépassera pas 5,1 %
	Floré : la diminution du taux est encadrée	Permet de profiter des tendances baissières du marché	Les baisses de taux sont limitées.	Taux floré 1 : Pour un taux initial de 4 %, le taux le plus bas sera de 3 %.
	Double indexation : révision du taux : marge fixe de la banque (entre 1 et 3 points) + Euribor ou indice de référence révision de la mensualité selon la variation d'un indice (souvent ICC : indice du coût de la construction)	Pas d'indemnité de remboursement anticipé	Le taux n'est pas plafonné. Peu de sécurité pour l'emprunteur. Allongement de la durée du prêt en cas de trop forte augmentation de l'échéance.	Taux initial : 3,8 % Révision année 1 Le nouveau taux est obtenu en ajoutant la marge fixe (2,1) de la banque à l'Euribor 1 an (3 %) $2,1 \% + 3 \% = 5,1\%$

* Pour connaître l'évolution de l'Euribor on pourra consulter www.euribor.org.

E. L'assurance décès invalidité

Assurance décès invalidité		
Risques couverts		Coût de l'assurance : exemple pour un prêt de 100 000 € : taux ADI 0,4 %.
• Risque décès • Risque invalidité absolue et définitive • Risque incapacité de travail :	Dans ces deux cas : • l'assureur rembourse à la banque le capital restant dû au jour du sinistre, • l'assureur se substitue à l'emprunteur et rembourse la banque pendant la durée de l'incapacité (généralement après une franchise définie au contrat).	Plusieurs options sont possibles en cas de pluralité d'emprunteurs. 100 % sur chaque tête soit dans notre exemple 33,33 € (66,66 € si deux emprunteurs). 50 % 50 % sur chaque tête coût total 33,33 €*.

* Dans ce cas l'assurance ne rembourserait que 50% du capital restant dû si un sinistre survenait.

Remarque Les clients qui présentent un risque médical aggravé sont souvent exclus des mécanismes d'assurance. Ne pouvant pas s'assurer dans des conditions économiques habituelles, le législateur a prévu un dispositif pour faciliter l'accès au crédit de ces populations. Il s'agit de la convention AERAS (s'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé). Cette convention a remplacé le 6 janvier 2007 la convention Bellorgey de 2001.

Ainsi, la nouvelle convention prévoit d'accélérer le délai de traitement des dossiers (max. 5 semaines), de porter à la connaissance du client les autres possibilités de garanties et les motivations de l'assureur en cas de refus. La convention permet également de limiter le coût des surprimes d'assurance (le surcoût ne devra pas excéder 1,5 point de TEG), met en place un mécanisme de mutualisation des surprimes pour les personnes dont les revenus sont inférieurs au plafond annuel de la sécurité sociale.

F. Les autres frais

Nature des frais	Caractéristiques
Dossier	Environ 1 % du montant emprunté avec un seuil minimum et un maximum
Garanties	
Hypothèque	Garantie réelle (prise sur le bien immobilier) qui donne le droit à la banque de procéder à la revente du bien en cas de défaillance de l'emprunteur et ainsi de recouvrer les sommes prêtées. Constitution du coût : émoluments du notaire (rédaction de l'acte), taxe de publicité foncière (0,715 %) et le salaire du conservateur des hypothèques (frais d'enregistrement)
Inscription en privilège de prêteur de deniers (IPPD)	Garantie réelle qui ne peut être prise que sur des biens anciens. Moins coûteuse que l'hypothèque car il n'y a pas de taxe de publicité foncière, ni de frais d'enregistrement.
Société de cautionnement mutuel	Le coût de la caution est composé d'une commission de caution définitivement acquise par la société de cautionnement, d'une participation au fond mutuel de garantie dont une partie (entre 70 et 80 %) est remboursée à la fin du prêt.

Info : un décret du 16 mai 2006 a fortement baissé le coût des garanties réelles.

III Complément : le cautionnement mutuel

Le recours aux sociétés de cautionnement mutuel permet de récupérer au terme du remboursement du crédit une partie des sommes versées en début de

prêt. Le fonctionnement de ces sociétés repose sur la mutualisation des risques d'impayés. Le client va en effet effectuer deux versements. Le premier est une commission qui permet la couverture des frais de fonctionnement de la société de cautionnement. La deuxième partie est constituée d'une participation à un fond mutuel de garantie. Ce fond est utilisé en cas de défaillance d'un client pour rembourser la banque partenaire. Sélectionnant les meilleurs dossiers, les sociétés de cautionnement mutuel sont donc amenées à supporter une faible sinistralité. Moins la sinistralité est forte, plus la part que récupérera le client sera élevée. En moyenne un client peut espérer récupérer 70 à 80 % des sommes initialement versées au fond de garantie.



Application

Énoncé

Vous disposez de l'extrait suivant de tableau d'amortissement.

Échéance	Capital début de période	Mensualité hors assurance	Intérêts	Amortissement
15 juillet 2005	145 000	940,99	580,00	360,99
15 août 2005	144 639,01	940,99	578,56	362,43
15 septembre 2005	144 276,58	940,99	577,11	363,88

1. Retrouvez les caractéristiques de ce prêt réalisé sur 20 ans.
2. Retrouvez le montant du capital restant dû au 15 juillet 2013 (on rappelle que les amortissements suivent une suite géométrique de raison $(1 + \text{taux d'intérêt})$).

Solution

- 1/ Le montant emprunté est de 145 000 €.

Durée : 20 ans.

Début période d'amortissement : 15 juillet 2005.

Fin de remboursement : 15 juin 2025.

Taux d'intérêt : 4,8 % (en effet la première ligne du tableau d'amortissement permet d'effectuer le calcul suivant : $580/145\,000 = 0,004$ soit 0,4 % le taux périodique soit un taux annuel de 4,8 % hors assurance.

Mensualité constante : 940,99 €.
- 2/ Le capital restant du le 15 juillet 2013 est : 102 ,69.

Amortissement le 15 juillet 2013 : $360,99 (1,004)^{96} = 529,58$.

Compte tenu de la mensualité de 940,99 €, on en déduit le montant des intérêts à cette même date.

Intérêts = $940,99 - 529,58 = 411,41$.

Connaissant les intérêts versés, on peut en déduire le montant du capital restant du (CRD).

CRD = $411,41/0,004 = 102\,852,69$ €.

41 Les opérations sur crédit

I Principes

La vie d'un crédit s'accompagne d'un certain nombre d'évènements. Du déblocage des fonds au remboursement anticipé, rares sont les crédits qui sont conduits à leur terme : Cela vaut principalement pour les crédits immobiliers, les crédits à la consommation étant moins sujets à certaines opérations. D'autres opérations peuvent être envisagées dans certains cas particuliers et nécessitent des montages plus complexes. Il s'agit d'opérations de restructuration de crédit (cas proche du surendettement) et des lissages de crédit.

II Méthode

A. Le déblocage des fonds

Le déblocage, c'est à dire la mise à disposition des fonds par la banque à son client peut s'effectuer en 1 fois (à la signature de l'acte authentique chez un notaire pour l'acquisition d'un bien existant) ou en plusieurs étapes (travaux, construction neuve, vente en état futur d'achèvement (VEFA)). Dans le premier cas, le prêt passe en phase d'amortissement dès que l'ensemble du prêt est déblocqué, dans le second la banque calculera et prélèvera des intérêts intercalaires sur les sommes débloquées au prorata temporis. Prenons l'exemple d'un prêt pour la construction d'une maison individuelle. Coût de l'opération 120 000 €, prêt effectué 100 000 € 4,2 % sur 15 ans.

À chaque étape de la construction, un pourcentage du prix de vente stipulé au contrat sera demandé par le promoteur, ce qui déclenchera des appels de fonds et donc générera le paiement d'intérêts intercalaires. Échéance le 1^{er} de chaque mois.

Appels de fonds	100 000 € 4,2 % pendant 15 ans	
	Déblocage cumulé	Échéance prélevée le 1 ^{er} de chaque mois
5 % (signature du contrat) 1 ^{er} septembre N	5 000 €	17,50 € prélevés le 1 ^{er} octobre et le 1 ^{er} novembre
20 % (démarrage et fondations) 4 novembre N	5 000 € pendant 4 jours 25 000 € pendant 26 jours	Échéance du 1 ^{er} décembre $5000 \times 4/360 \times 4,2 \% + 25000 \times 26/360$ $\times 4,2 \% = 78,17 \text{ €}$

Appels de fonds	100 000 € 4,2 % pendant 15 ans	
15 % Élévation des murs (4 décembre N)	25 000 € pendant 4 jours 40 000 € pendant 26 jours	Échéance du 1 ^{er} janvier $40\,000 \times 4,2\% \times (26/360) + 25\,000 \times 4,2\% \times 4/360 = 133 \text{ €}$
20 % mise hors d'eau (10 janvier N + 1)	40 000 € pendant 10 jours 60 000 € pendant 20 jours	Échéance du 1 ^{er} février $40\,000 \times 4,2\% \times 10/360 + 60\,000 \times 4,2\% \times 20/360 = 186,67 \text{ €}$
15 % mise hors d'air (30 janvier N + 1)	75 000 € pendant 30 jours	Échéance du 1 ^{er} mars $75\,000 \times 4,2\% \times 30/360 = 262,50 \text{ €}$
20 % aménagement intérieur (15 mars N + 1)	75 000 € pendant 15 jours 95 000 € pendant 15 jours	Échéance au 1 ^{er} avril $75\,000 \times 4,2\% \times 15/360 + 95\,000 \times 4,2\% \times 15/360 = 297,50 \text{ €}$
5 % livraison remise des clés (15 avril N + 1)	95 000 € pendant 15 jours 100 000 € pendant 15 jours	L'échéance du 1 ^{er} mai comprendra une part d'intérêt et une part d'amortissement

Au total, l'emprunteur aura acquitté 992,84 € d'intérêts intercalaires.

B. Le différé d'amortissement

L'emprunteur peut choisir un différé total ou partiel. Le différé total s'apparente à un amortissement négatif. Il consiste à ne rembourser que l'assurance du prêt et à reporter le remboursement du capital et des intérêts de quelques mois. Dans le cas d'un emprunt de 50 000 € sur 10 ans à 5 % avec un différé total de 12 mois, le capital à amortir sera de 52 558,1 € c'est-à-dire : $50\,000 \times (1 + 5\% : 12)^{12}$.

Le différé partiel consiste à ne rembourser que les intérêts et l'assurance du prêt. L'amortissement débute à l'issue de cette phase de différé. Si l'on reprend le même exemple, l'emprunteur ne remboursera que 208,33 € par mois pendant 12 mois. Ensuite le prêt se comporte comme un prêt amortissable classique.

C. Les incidents de remboursement

Un incident est caractérisé par un retard dans le paiement d'une ou plusieurs échéances. Les différents cas sont reproduits dans le tableau ci-dessous. L'incident est caractérisé si trois échéances restent impayées après la mise en demeure effectuée par la banque. La conséquence sera l'inscription au FICP (voir fiche 1). Néanmoins, tout retard donnera lieu au paiement d'intérêts de retard voir de pénalités (crédit consommation).

Nature du prêt	Règle si incident de remboursement	Exemple
Prêt à la consommation	Cas 1 : pas de déchéance du terme : le prêt est maintenu. La banque pourra percevoir : - des intérêts de retard au taux du prêt hors assurance - des pénalités de retard : 8 % de l'échéance assurance comprise Cas 2 : la banque prononce la déchéance du terme (résiliation du contrat de prêt). Dans ce cas, elle exige : - le remboursement du capital restant dû, - pénalités : 8 % capital restant dû.	Échéance hors assurance : 277 € (assurance 5 €). Taux 5,2 % ; 1 échéance en retard depuis 20 jours. $277 \times 5,2 \% \times (20/365) = 0,79 \text{ €}$. $8 \% \times 282 \text{ €} = 22,56 \text{ €}$. Soit un total de : 23,35 €. Si capital restant dû est de 5 200 € alors : 5 200 €. $5\,200 \text{ €} \times 8 \% = 416 \text{ €}$. Soit au total le remboursement de la somme de 5 616 €.
Prêt immobilier	Cas 1 : pas de déchéance du terme : le prêt est maintenu : Intérêts de retard calculés sur la base du taux du prêt majoré de 3 points. Cas 2 : la banque prononce la déchéance du terme (résiliation du contrat de prêt). Dans ce cas, elle exige : - le remboursement du capital restant dû, - pénalités : 7 % capital restant dû.	Échéance de 754 € impayés depuis 30 jours. Le prêt avait été consenti au taux de 3,5 %. $754 \text{ €} \times 6,5 \% \times (30/365) = 4,03 \text{ €}$ d'intérêts de retard. Si le capital restant dû est de 95 000 €. $95\,000 \times 7 \% = 6\,650 \text{ €}$. Soit au total : 101 650 €.

Info : Pour les prêts à taux zéro, les pénalités de retard sont calculées en prenant le taux plafond des prêts à l'accession sociale (PAS).

D. Le remboursement anticipé

Il convient de distinguer deux cas : celui des prêts à la consommation et celui des prêts immobiliers.

- crédits à la consommation. Ils peuvent être remboursés par anticipation sans que l'emprunteur supporte de pénalités ;
- il n'en va pas de même pour les crédits immobiliers. En cas de remboursements anticipés (partiel ou total), la banque exigera la perception d'une indemnité de remboursement anticipé équivalente à 6 mois d'intérêts sur le capital remboursé sans pouvoir excéder 3 % du capital restant dû.

Exemple

Crédit immobilier : taux 4,8 %, capital restant dû : 52 000 €	
Remboursement partiel de 20 000 €	6 mois d'intérêts calculés sur le capital remboursé : $20\,000\text{ €} \times 4,8\% \times 1/2 = 480\text{ €}$ 3% capital restant dû : $3\% \times 52\,000\text{ €} = 1\,560\text{ €}$ L'indemnité de remboursement sera de 480 €.
Remboursement total : 52 000 €	6 mois d'intérêt : $52\,000\text{ €} \times 4,8\% \times 1/2 = 1\,248\text{ €}$ 3% capital restant dû : $3\% \times 52\,000\text{ €} = 1\,560\text{ €}$ L'indemnité de remboursement sera de 1 248 €.

Piège à éviter : les remboursements partiels doivent être au moins de 10 % du capital restant dû et les 6 mois d'intérêts seront calculés sur le montant du capital remboursé contrairement aux 3 % qui sont toujours calculés sur le capital restant dû.

E. Les autres opérations

- Restructuration et rachat de crédit : lorsque les charges liées au crédit deviennent trop lourdes à supporter (accumulation des crédits immobiliers, crédit revolving, crédit à la consommation), il est possible de regrouper ses prêts en 1 seul en allongeant la durée de ce dernier. Il faut cependant noter que ces restructurations sont coûteuses et que les conditions de taux seront parmi les moins intéressantes du marché.
- Lissage de crédit : le financement d'une acquisition immobilière se fait en emboîtant des prêts d'une durée différente (prêt principal et prêt épargne logement, prêt à taux zéro). La mensualité pourra donc être plus forte pendant les premières années de remboursement. Pour éviter cela et afin de garantir une mensualité identique pendant toute la durée de l'opération, un prêt à paliers lissé peut être mis en place. Les paliers vont correspondre à la durée de remboursement des différents prêts.

Exemple de mensualités après lissage

Financement de 100 000 €	Années 1 à 8	Années 9 à 12	Années 13 à 15	Coût total
PTZ 15 000 € remboursable sur 8 ans	156,25 €	0	0	0
PEL : 9 000 € remboursable sur 12 ans 4,2 %	79,67 €	79,67 €	0	2 472,48 €
Prêt principal non lissé 76 000 € 4,6 % 15 ans	585,29 €	585,29 €	585,29 €	29 352,2 €
Total	821,21 €	664,96 €	585,29 €	31 824,4 €
Prêt lissé	513,66 €	669,91 €	749,58 €	
Total	749,58 €	749,58 €	749,58 €	32 451 €

Sans lissage, un couple dont les revenus seraient de 2 300 € par mois atteindrait un taux d'endettement de 35,7 % ($821,21/2\,300$) dépassant la norme des 33 %. En optant pour un crédit à paliers et en lissant la charge de crédit de façon à supporter une charge constante, le taux d'endettement repasse sous la barre des 33 % (32,59 %). Cette opération de lissage s'avère cependant plus coûteuse.

III Compléments : le surendettement

L'état de surendettement se caractérise par une situation dans laquelle un particulier n'est plus en mesure de faire face à ses remboursements de crédit. Il peut alors saisir la commission de surendettement auprès de la Banque de France. Plusieurs options sont alors envisageables dès lors que la demande est jugée recevable.

Options	Contenu
Option 1 : le plan conventionnel de redressement	Il s'agit d'un plan amiable qui doit obtenir l'accord du débiteur et des créanciers (étalement de la dette, diminution des intérêts, suspension des procédures de saisie en cours). Ce plan peut être assorti de conditions (garanties, vente d'un bien...).
Option 2 : recommandations de la commission	À défaut d'avoir un accord entre les parties, la commission proposera des mesures dont l'exécution sera rendue obligatoire par un juge.
Option 3 : moratoire	Un moratoire de moins de deux ans peut être envisagé dès lors qu'il est impossible d'apurer le passif dans l'immédiat.
Option 4 : procédure de rétablissement personnel	Cette procédure est envisagée dès lors que la situation financière de l'emprunteur est « irrémédiablement compromise ». La procédure est possible depuis la loi Borloo d'août 2003 complétée par le décret d'application du 24 février 2004 qui précise entre autre que les dettes fiscales auparavant exclues peuvent dorénavant être prises en compte. Le juge peut alors être conduit à prononcer la liquidation judiciaire (faillite civile).



Applications

Énoncé 1

Situation 1 : prêt de 15 000 € au taux de 5 % remboursable sur 5 ans (dont 2 ans de différé total).

1. Présentez la première ligne du tableau d'amortissement une fois écoulé le délai de 24 mois.

Situation 2 : prêt de 100 000 €, 3,8 % sur 25 ans dont 2 ans de différé partiel.

2. Présentez la 1^{re} et la 25^e ligne du tableau d'amortissement.

Solution 1

Situation 1

Capital restant dû début de période	Amortissement	Intérêt	Mensualité (hors assurance)	Capital restant dû fin de période
16 574,12	427,68	69,06	496,74	16 146,44

Ayant bénéficié d'un différé total, la somme empruntée est augmentée des intérêts dus à la banque pendant cette période de 2 ans $(15\,000 \times (1 + 5\%/12)^{24}) = 16\,574,12 \text{ €}$.

Capital de fin de période : $16\,146,44 = 16\,574,12 - 427,68$

Situation 2

Échéance	Capital restant dû début de période	Amortissement	Intérêt	Mensualité (hors assurance)	Capital restant dû fin de période
1	100 000	0	316,67 €	316,67 €	100 000 €
25	100 000	227,3	316,67	543,97	99 772,7

L'échéance de 543,97 € sera payée pendant 23 ans.

Énoncé 2

Monsieur Henri Cayuela a emprunté 20 000 € au taux de 4,5 % sur 4 ans dans le cadre d'un crédit à la consommation. L'assurance est de 2,50 € par tranche de 10 000 €. L'échéance est débitée par prélèvement automatique le 17 de chaque mois.

1. Calculez la mensualité assurance comprise.
2. Le 17 du mois courant vous constatez que le solde du compte est débiteur de 600 € (l'autorisation de découvert est de 550 €). Que doit faire la banque ?
3. Le 1^{er} du mois suivant, le salaire de 1800 € est versé. Le solde est alors créditeur de 1200 €. Calculez le solde du compte après le prélèvement de l'échéance en retard et des pénalités appliquées par la banque.

Solution 2

1. Mensualité assurance comprise :
 $456,07 \text{ €} + 5 = 461,07 \text{ €/mois}$
 $456,07 = (20\,000 \times 4,5\% \times 12) / (1 - (1 + 5\%/12)^{-48})$
2. Le solde du compte ne permet pas le prélèvement de l'échéance à la date prévue au contrat. La banque va donc envoyer un courrier dans lequel elle constatera l'insuffisance de la provision et invitera son client à régulariser sa situation dans les meilleurs délais.

3. La régularisation s'effectue avec le versement du salaire. L'échéance est donc réglée mais avec un retard de 13 jours. La banque va donc facturer des intérêts de retard et des pénalités de retard.

Intérêt de retard : Échéance hors assurance $\times$ taux du prêt $\times$ nombre de jours de retard / 365 c'est-à-dire :

$$456,07 \times 4,5 \% \times 13 / 365 = 0,73 \text{ €}$$

Pénalités de retard = échéance avec assurance $\times$ 8 %

$$\text{Pénalités} = 461,07 \times 8 \% = 36,89 \text{ €}$$

Au total la banque prélèvera : 37,62 €.

Énoncé 3

Monsieur et Madame Dégats ont 3 enfants. Ils ont fait construire il y a 5 ans une maison individuelle en empruntant 120 000 € sur 20 ans. Depuis, ils ont accumulé des crédits à la consommation (9 crédits revolving). Ils ont de plus en plus de difficultés à honorer leurs échéances : ils ont accumulé 3 retards sur l'échéance de leur crédit immobilier et la banque a déjà dû rejeter des chèques pour défaut de provision. À chaque fois, l'interdiction bancaire a été levée car l'incident a été régularisé. L'autorisation de découvert est systématiquement dépassée et les frais bancaires s'accumulent. L'ensemble des charges et ressources du couple sont indiquées dans le tableau suivant.

Charges	Montant mensuel	Revenus	Montant mensuel
Remboursement prêt immobilier : capital restant dû : 98 000 € (taux 5,5 %)	780 €	Monsieur	1 700 €
Crédit consommation Capital restant dû : 41 100 €	1 200 €	Madame	800 €
IRPP	0	CAF	300 €
Impôts locaux	120 €		
Assurance (auto, habitation)	80 €		
Charges courantes	850 €		

1. Analysez la situation de ce couple. Quelles sont les conséquences des retards sur le remboursement du crédit immobilier ?
2. Qu'est-ce qu'une situation de surendettement ? Peuvent-ils saisir la commission de surendettement ?
3. Ils envisagent de restructurer l'ensemble de leurs crédits. Ils ont donc contacté une nouvelle banque qui leur propose un prêt sur 28 ans à 6 % (les frais de garantie s'élèvent à 2 500 €). Que faut-il penser de cette proposition ?

Solution 3

1. L'ensemble des dépenses s'élève à 3 030 € par mois alors que les ressources du ménage sont 2 800 €. Le taux d'endettement atteint 70,7 % $[(1980/2800) \times 100]$ des revenus. Compte tenu des retards, la banque est en droit de facturer des pénalités de retard, ce qui ne va pas manquer d'aggraver la situation et d'inscrire ces clients au FICP.
2. Les clients peuvent donc saisir la commission de surendettement pour demander une suspension temporaire des remboursements. Ils sont en effet en état de surendettement (leurs revenus ne suffisent plus pour faire face à leurs engagements), et de bonne foi. Ce n'est qu'après examen de leur dossier par la commission que sera établi l'état de surendettement.
 - Le risque de cette situation est de se voir imposer un plan conventionnel de redressement en contrepartie duquel la commission peut demander la vente d'un bien. Ce plan conventionnel nécessite l'accord des parties (débiteurs et créanciers).
 - La seconde solution consiste à ce que la commission recommande un certain nombre de mesures (allongement de la durée de remboursement, réduction de la dette (baisse du taux d'intérêt)...), les communique au juge afin de les rendre exécutoire.
 - En troisième lieu, un moratoire d'une durée inférieure à deux ans peut être envisagé.

Enfin, si la situation financière est telle qu'aucune des solutions précédentes ne peut être mise en œuvre, une procédure de rétablissement personnel est alors envisagée.

3. La mise en place d'un plan de restructuration des dettes est étudiée. La dette s'élève à 139 100 €. Il faut ajouter les pénalités de remboursement anticipé (1 semestre d'intérêts au taux du prêt soit 2 695 €) ainsi que les frais de garanties (2 500 €). Au total le nouvel emprunt doit être de 144 295 €.

Le couple décide de répondre favorablement à la proposition d'un prêt de 145 000 € à 6 % hors assurance sur 28 ans. La mensualité sera de 891,93 € compatible avec l'endettement maximum de 33 % (le couple peut consacrer jusqu'à 924 € $(2800 \times 33 \%)$ au remboursement de ses crédits.) Le nouveau contrat de prêt proposé par la nouvelle banque comporte une clause qui n'autorise pas le débiteur à souscrire de nouveaux prêts sans l'accord préalable de la banque principale.

42 Les prêts relais et prêts *in fine*

I Principes

Le prêt relais permet de régler le problème de trésorerie auquel l'acheteur d'un bien immobilier est confronté. En effet, il est assez rare de pouvoir vendre un bien et financer l'achat d'un nouveau logement grâce au produit de la vente simultanément. Il y a nécessairement un décalage dans le temps entre l'achat (une décision rapide s'impose quand plusieurs acheteurs convoitent le même bien) et la vente (il convient de ne pas vendre au rabais le bien qui servira à financer une nouvelle acquisition).

Le prêt *in fine* est principalement utilisé par les investisseurs souhaitant effectuer un ou plusieurs investissements locatifs et étant positionnés sur des tranches d'imposition élevées (30 ou 40 %). Ce prêt permet de financer l'achat d'un bien en ne remboursant pendant toute la durée du prêt que les intérêts et l'assurance. Le capital est remboursé en fin de contrat en une fois. Ce type de prêt est souvent adossé à la souscription d'un contrat d'assurance-vie qui fera l'objet d'un nantissement au profit du créancier.

II Méthode

A. Le prêt relais

Ce prêt permet de financer l'achat d'un bien en attendant la vente d'un autre bien. La banque va avancer sous la forme du prêt relais la somme correspondante (en général entre 70 et 80 % du prix de vente du bien). Le prix est validé par une estimation d'un notaire et/ou d'une ou plusieurs agences immobilières.

1. Les caractéristiques

Le prêt est en général de courte durée (entre 6 et 24 mois). La banque ne financera qu'une quotité (entre 50 et 80 %) de la valeur du bien à vendre. Le pourcentage s'appliquera sur le montant du bien vendu déduction faite des éventuels encours de crédit. Cette valeur devra avoir été confirmée par une estimation d'agence immobilière ou/et d'un notaire. Enfin, le prêt pourra s'accommoder soit d'une franchise totale (l'emprunteur n'a alors que le montant de l'assurance à payer), soit d'une franchise partielle (l'emprunteur paie l'assurance et les intérêts). Dans tous les cas de figure, le solde du prêt est remboursé *in fine*, c'est-à-dire au moment où la vente du bien est réalisée.

2. Les montages possibles

Montage		Commentaire
Montage 1	Prêt relais seul.	À utiliser lorsque le prix du bien vendu est supérieur au prix du bien acheté.
Montage 2	Prêt relais franchise totale) + prêt classique amortissable.	Mensualité : ADI sur prêt relais + annuité (amortissement intérêt et assurance du prêt classique). Le prêt relais est ensuite soldé par le produit de la vente du bien.
Montage 3	Prêt relais (franchise partielle) + prêt classique (amortissable).	Mensualité = ADI + intérêts du prêt relais + annuité du prêt amortissable. Le prêt relais est ensuite soldé par le produit de la vente du bien.
Montage 4	Montage 2 ou 3 avec la possibilité d'un différé d'amortissement sur le prêt amortissable.	Mensualité = ADI + intérêts prêt relais+ intérêts prêt amortissable. Les charges liées au remboursement des crédits sont allégées pendant la période de vente du bien immobilier.

Exemple :

Le bien vendu vaut 550 000 € (il reste un encours de crédit de 120 000 €).

Nature du projet		Financement	
Acquisition immeuble ancien	395 000	Apport personnel	27 580
Frais de dossier	300	Prêt relais (24 mois à 4,9 %)	301 000
Garantie (PPD)	1 280		
Frais d'agence	15 000		
Notaire	27 000	Prêt amortissable	
Travaux	100 000	(sur 20 ans à 4,2 %)	210 000
Total	538 580 €	Total	538 580 €

Montant du prêt relais : 70 % de (valeur du bien vendu – encours de crédit)

soit 70 % (550 000 – 120 000) = 301 000 €.

Coût de l'assurance : 7 € par tranche de 10 000 € empruntés.

Mensualité assurance comprise (€)	Période 1 (de 0 à 24 mois)	Période 2 (25 ^e mois au 240 ^e mois)
Prêt relais	210,70 €	0,00 €
Prêt amortissable	1 441,80 € (dont 147 € assurance)	1 441,80 €
Total	1 652,50 €	1 441,80 €

Au terme des 24 mois le client devra rembourser les 301 000 € augmentés des intérêts capitalisés mensuellement au taux de 4,9 % pendant la période d'utilisation du prêt relais, soit : $301\,000 (1 + 4,9 \% : 12)^{24} = 331\,925,56 \text{ €}$.

Attention : penser à transformer le taux annuel en taux équivalent mensuel.

Si le client réalise la vente de son bien avant la fin prévue du prêt relais, il pourra rembourser ce dernier par anticipation sans avoir à supporter les indemnités de remboursement anticipé.

B. Le prêt *in fine*

1. Les avantages

Le prêt permet de profiter à plein du mécanisme du déficit foncier lié à une opération de défiscalisation. En effet, le montant des intérêts est identique sur toute la période de l'opération alors que ce montant est dégressif avec un prêt amortissable classique. D'autre part, les remboursements mensuels sont plus faibles.

Exemple

Un investisseur imposé dans la tranche à 40 % souhaite réaliser un investissement locatif en profitant d'une des lois de défiscalisation (voir fiche 26). Il envisage donc de se porter acquéreur d'un immeuble d'une valeur de 140 000 € financé par un crédit *in fine* sur 12 ans au taux de 5,2 %. Sa mensualité sera composée du montant des intérêts soit $[(5,2 \% \times 140\,000 \text{ €})/12] = 606,67 \text{ €}$. Au total sur 12 ans, notre investisseur pourra déduire 87 360 € de ses revenus locatifs au seul titre des intérêts payés. À titre de comparaison, un investissement identique financé par un crédit amortissable sur 12 ans au taux de 4,3 % ne générerait que 39 457 € d'intérêts.

2. Les risques

Ce type de montage n'est pas sans risque. Les risques seront naturellement fonction de la façon dont le prêt sera soldé.

Si le prêt est remboursé par la revente du bien, il existe toujours un risque de moins-value sur l'immeuble (vente effectuée dans un contexte de chute des prix dans le secteur immobilier).

Si le prêt est adossé à une assurance-vie dont les fonds devront servir au remboursement du prêt, tout dépendra du rendement du contrat pendant la période. Ce rendement est fonction des orientations des marchés financiers. Il faudrait par exemple verser environ 700 €/mois pendant 12 ans sur un contrat d'assurance-vie rémunéré à 4 % en moyenne et verser un capital initial de 5 000 € pour constituer un capital de 136 519,52 €.



Application

Énoncé

Un client souhaite vous entretenir au sujet d'un projet d'acquisition immobilière. Il souhaite acheter un pavillon d'une valeur de 250 000 €, somme majorée de 1 500 € de frais de notaire. L'acquisition doit être financée par la vente de la résidence principale estimée à 180 000 €. Âgé de 50 ans votre client ne souhaite pas s'endetter sur une trop longue période, et souhaiterait avoir terminé de rembourser ses emprunts avant 60 ans, date prévisible de son départ à la retraite.

Les conditions pratiquées par votre banque sont les suivantes :

Prêt relais : maximum 70 % de la valeur du bien vendu.

Taux du prêt relais : 5,2 % hors assurance ADI 0,4 %.

Prêt amortissable classique : 5 % fixe sur 10 ans (coût de l'assurance : 0,36 % capital emprunté).

Taux d'endettement maximum : 33 %.

Frais de dossier 1 % capital emprunté avec un maximum de 950 €.

Revenus du couple : Monsieur : 2 800 €/mois sur 13 mois ; Madame 1 600 €/mois sur 13 mois.

Apport personnel : 17 000 € en provenance d'un contrat assurance-vie.

Établissez le plan de financement de cette opération et indiquez la faisabilité du projet.

Solution

Acquisition	250 000 €	Crédit relais	$180\,000 \times 70\% = 126\,000\text{ €}$
Notaire	1 500 €	Crédit amortissable	109 450 €
Frais de dossier	950 €	Apport personnel	17 000 €
Total	252 450 €		252 450 €

Mensualité crédit relais (2 ans max)	$(126\,000 \times 5,2\%) / 12 = 546\text{ €/mois}$ Assurance : 42 €/mois Total : 588 €
Mensualité crédit amortissable (10 ans)	1 160,89 € Assurance : 32,83 €/mois Total : 1 193,72 €
Mensualité totale assurance comprise	1 781,72 €
Capacité d'emprunt	$33\% (2\,800 \times 13 + 1\,600 \times 13) = 18\,876\text{ €}$ Soit 1 573 €/mois

Le montant des mensualités est trop élevé. Il faut alors envisager une franchise totale d'intérêt sur le prêt relais. Ce dernier sera remboursé au plus tard dans 2 ans et au plus tôt au moment de la vente du bien. Si le prêt relais n'est remboursé que dans deux ans, notre client devra alors verser :

$$126\,000 (1 + 0,004\,233\,362)^{24} = 139\,444,7\text{ €}.$$



Les marchés financiers

43 L'organisation des marchés financiers

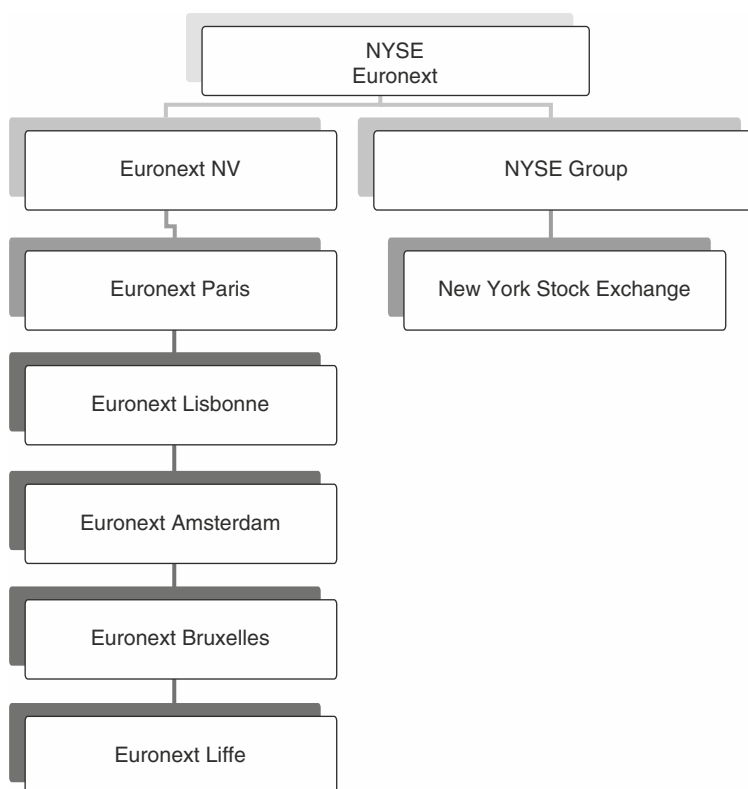
I Principes

Les marchés financiers ont comme mission principale de participer au financement de l'économie, c'est-à-dire d'organiser la rencontre entre les agents à besoin de financement (investissement des entreprises, financement de la dette de l'État) et ceux à capacité de financement (habituellement les ménages). Le marché est un lieu d'échange sur lequel l'épargnant doit pouvoir être assuré de retrouver la liquidité de ses avoirs en cas de nécessité en vendant ses valeurs mobilières.

II Éléments et analyse

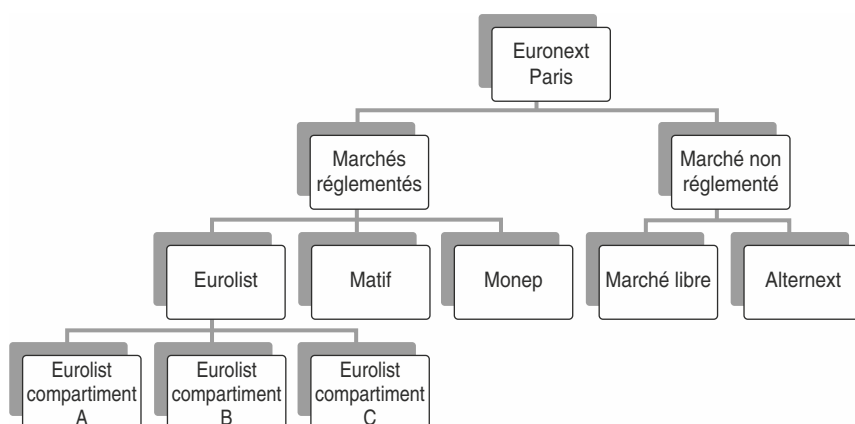
A. La structure des marchés financiers

1. L'architecture globale



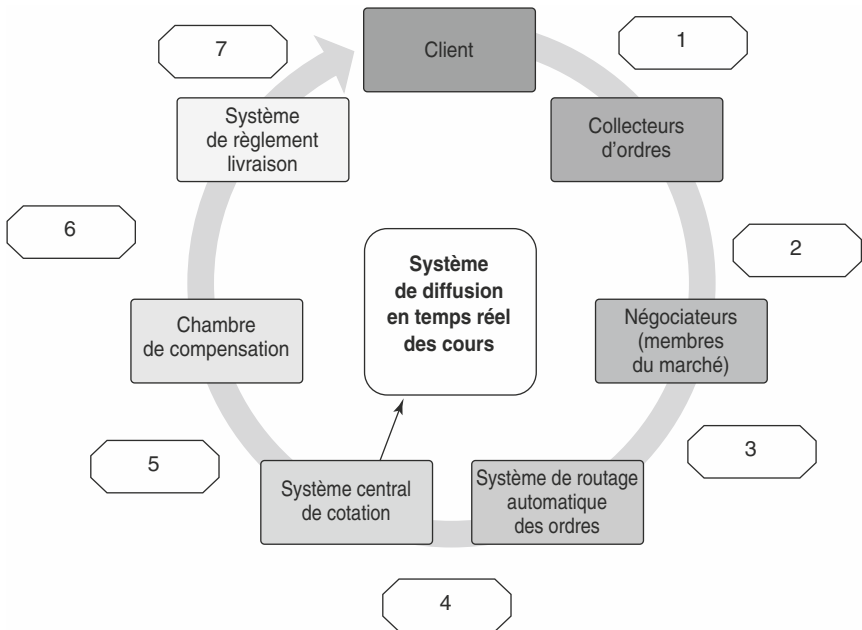
La société Holding NYSE Euronext résulte du rapprochement d'Euronext et de la bourse de New York (NYSE Group). Cette nouvelle société a été cotée pour la première fois le 4 avril 2007. L'enjeu de ce rapprochement est de proposer aux utilisateurs du marché un vaste marché unifié. L'ambition du nouveau groupe est de gagner en compétitivité en réduisant les coûts des commissions facturées au client (en générant des économies d'échelle), d'accroître tant la liquidité que la transparence du marché. Ce dernier rapprochement avait été précédé en septembre 2000 par celui des bourses de Paris, Lisbonne, Amsterdam et Bruxelles et les marchés dérivés anglais (LIFFE). Ainsi, le nouveau groupe globalise une capitalisation boursière de 21 500 milliards d'euros. Dorénavant, ce sont six marchés au comptant et six marchés dérivés qui sont gérés par NYSE Euronext.

2. Les différents marchés



- Les valeurs qui forment l'Eurolist sont ventilées en trois compartiments. Le compartiment A regroupe les plus grandes entreprises (plus de 1 milliard d'euros de capitalisation) ; le compartiment B les valeurs moyennes (entre 150 millions et 1 milliard d'euros de capitalisation) et le compartiment C (sociétés dont la capitalisation est inférieure à 150 millions d'euros).
- Les marchés dérivés : il s'agit du Matif (marché à terme des instruments financiers) et du Monep (marché des options négociables de Paris) sur lesquels sont échangés des produits dérivés (contrat de taux, warrant, options).
- Le marché libre : marché non réglementé, ce qui signifie que les entreprises ne sont pas soumises aux mêmes règles de communication financière que les entreprises cotées sur des marchés réglementés. Par ailleurs, ce marché accueille des entreprises de petite taille pour lesquelles les volumes échangés (faible) ne permettent pas toujours d'effectuer des transactions. C'est un marché peu liquide.
- Alternext est un marché accessible aux entreprises ne remplissant pas les conditions d'accès au marché réglementé mais souhaitant néanmoins lever des capitaux sur les marchés financiers. La création de ce marché en mai 2005 est une des conséquences de la directive européenne des services en investissement.

B. Le cheminement d'un ordre de bourse



Étape	Explications
1	Le client transmet un ordre d'achat ou de vente à son établissement de crédit ou courtier qui assume la fonction de collecteur d'ordres. Les collecteurs ne sont pas membres du marché.
2	Les collecteurs transmettent ensuite aux négociateurs (membre du marché) seuls habilités à transmettre des ordres sur le marché. Les négociateurs peuvent ouvrir des comptes au nom de leurs clients, recevoir et conserver titres et espèces.
3	Les ordres sont ensuite acheminés via un système de routage automatique vers le système central de cotation.
4	L'ordre arrive sur la feuille de marché, ce qui déclenche le calcul d'un nouveau cours par le système de cotation. Le système diffuse ensuite l'information en temps réel via des professionnels de l'information (Bloomberg, Reuters...).
5	L'ordre parvient ensuite à la chambre de compensation (LCH Clearnet). Il s'agit d'un établissement de crédit qui agit comme une interface entre le vendeur et l'acheteur. Cet établissement garantit au vendeur qu'il recevra ses liquidités et à l'acheteur qu'il sera bien livré de ses titres. C'est LCH Clearnet qui assume le risque de défaillance de l'une ou l'autre des parties. Cette fonction est rémunérée par une commission de compensation. C'est un élément clé de la sécurité du marché.
6	Une fois la compensation assurée, il convient d'effectuer le règlement et livraison des titres. Cette opération est réalisée par la société Euroclear à J+3 après passage en chambre de compensation.
7	Le client va dans un premier temps voir son compte espèces crédité (cas d'une vente de titres) ou débité (cas d'un achat). Simultanément, le compte titre est symétriquement débité (vente de titres) ou crédité (achat de titres). Dans un second temps (J+7), le client reçoit un avis d'opéré qui détaille le contenu de la transaction (achat ou vente, montant brut, montant des commissions, de la TVA et enfin montant net sur le compte).

III Compléments : le rôle des différents acteurs

Intervenants	Rôle
Autorité des marchés financiers (depuis 2003) succédant à : la commission des opérations de bourse (COB), au conseil des marchés financiers (CMF) et au conseil de discipline de la gestion financière (CDGF).	Rôle de régulateur des marchés. Protège l'épargne investie. Informe les investisseurs. Veille à la transparence des marchés. A un pouvoir de sanction en cas d'infraction (délits d'initié, manipulations de cours...). Autorise la création des OPCVM (vérifie le contenu des prospectus à destination des clients).
Euronext SA	Instruit et prononce l'admission des sociétés à la cote. Permet la cotation des valeurs en gérant le système central de cotation. Facilite la négociation. Favorise la diffusion de l'information (gage de transparence du marché).
Euroclear	C'est une société filiale à 100 % d'Euronext dont le rôle est de procéder au règlement et à la livraison des titres et de conserver les titres.
Comité des établissements de crédit et des entreprises d'investissement (CECEI)	Veille au bon fonctionnement du système bancaire français. Délivre les agréments aux établissements de crédit.

I Principes

Depuis 1986, la bourse s'est considérablement modernisée. On est ainsi passé de la « Corbeille » du palais Brongniart à la cotation assistée en continu (CAC). On distingue deux groupes de cotation (continu et fixing) et deux modes de règlement des transactions : règlement au comptant qui est la règle ou le règlement différé (mécanisme du SRD).

II Éléments et analyse

A. Les horaires de cotation et les règles de réservation

Il existe deux groupes de cotation :

- la cotation en continu ;
- le fixing.

1. La cotation en continu

■ *La préouverture du marché : 7 h 15 à 9 h 00*

Les ordres passés depuis la fermeture de la veille sont saisis, ce qui permet de calculer un cours d'ouverture théorique. Aucune transaction n'est effectuée à ce stade.

Le cours d'ouverture doit être compris entre + et - 10 % du cours de référence (en général le dernier cours cote). Si tel n'est pas le cas la valeur est réservée pendant 5 minutes. Et l'ouverture de la séance est décalée d'autant. Une valeur sera réservée à la hausse ou à la baisse dès lors qu'il est impossible d'ajuster l'offre à la demande. Euronext a donc défini des marges de fluctuation autorisée autour du cours de référence (+/- 10%) pour les seuils statiques et +/- 2 % pour les seuils dynamiques en cas de réservation.

Exemple :

Dernier cours action Z : 62 €.

Cours de référence : 62 €.

Le premier cours doit être compris entre 55,80 € et 68,20 €.

Si le cours théorique d'ouverture se situe à 70 €, la valeur est réservée à la hausse 5 minutes. Les nouveaux seuils statiques sont définis par rapport au seuil de 68,20 € (limite supérieure de l'intervalle précédent). Les nouveaux seuils deviennent : 61,38 € et 75,02 €.

Dans le cas d'une réservation à la baisse, c'est à partir de la limite inférieure du premier intervalle que se calculent les nouveaux seuils statiques.

■ **La séance de cotation : 9 h à 17 h 25**

Les transactions ont lieu et la cotation se poursuit en continu tant que les seuils statiques et dynamiques de réservation sont respectés.

Pour mieux contrôler la volatilité des cours, Euronext a créé des seuils dynamiques qui s'emboîtent à l'intérieur des seuils statiques. Chaque nouveau cours devient cours de référence qui permet de déterminer les nouveaux seuils dynamiques.

Exemple :

Cours de référence : 62 € : les seuils statiques sont alors : [55,8 ; 68,2].

Seuils dynamiques : $62 - 2 \% = 60,76$; $62 + 2 \% = 63,24$.

Si le cours devient 63 € alors les seuils statiques restent inchangés alors que les seuils dynamiques deviennent :

$63 - 2 \% = 61,74$ €.

$63 + 2 \% = 64,26$ €.

■ **La préclôture : 17 h 25 à 17 h 30**

Plus aucune transaction. Accumulation des ordres.

■ **Fixing de clôture : 17 h 30 à 17 h 40**

Négociation des ordres au fixing. Pas d'activation des seuils dynamiques.

2. Le fixing

Toutes les valeurs concernées sont cotées deux fois dans la journée : 10 h 30 et 16 h 00.

B. Le cours d'une action

Le calcul du cours résulte de la confrontation entre l'offre et la demande sur le marché. Les transactions se feront au prix qui permet le plus grand nombre d'échanges.

Achat			Vente		
Quantité	Prix	Cumul	Quantité	Prix	Cumul
10	18	10	5	13	5
15	17	25	12	14	17
5	16	30	32	15	49
20	15	50	17	16	66

Le prix d'équilibre sera ici de 15 €. En effet, à ce prix 50 actions sont demandées et 49 sont offertes. Il y aura donc 49 actions d'échangées au prix de 15 € qui devient le fixing d'ouverture.

C. Le service à règlement différé

La négociation au comptant est de rigueur sur tous les marchés depuis le 25 septembre 2000. Le transfert de propriété des titres échangés s'effectue le jour de la négociation alors que le règlement/livraison est à J+3. Cependant, une exception à cette règle du comptant existe : il s'agit du règlement différé. Toutes les valeurs ne peuvent profiter de ce système. En effet, seules les valeurs appartenant à l'indice SBF 120, dont la capitalisation boursière est supérieure à 1 milliard d'euros et dont le volume de transactions journalier est supérieur à 1 million d'euros peuvent bénéficier du règlement différé.

Début du mois boursier : 4 séances de bourse avant la fin du mois précédent.

Fin du mois boursier : liquidation L : fin du mois calendaire – 4 jours, soit la 1^{re} des 5 dernières journées de bourse avant la fin du mois.

Le règlement des titres acquis au SRD s'effectue le dernier jour ouvré du mois civil.

Exemple :



III Complément : SRD et couverture financière

Le SRD est un mécanisme de crédit. Il permet d'acheter des titres pendant le mois boursier en effectuant le règlement non pas au comptant mais le dernier jour ouvré du mois. Cependant, pour profiter de ce mécanisme, l'investisseur doit disposer d'une couverture financière préalable dont le montant, variable, dépend de la nature des actifs détenus. Par ailleurs, l'investisseur devra s'acquitter de la commission de règlement différé (CRD).

Nature des actifs en portefeuille	Couverture financière	Effet de levier autorisé
Liquidité, OPCVM monétaires	20 % au minimum	5 fois la valeur des actifs détenus
Obligations ou OPCVM obligataires	25 %	4 fois la valeur des actifs détenus
Actions françaises ou OPCVM actions	40 %	2,5 fois la valeur des actifs détenus

Exemple :

Un portefeuille de 10 000 € avec 1 000 € de liquidités, 5 000 € d'obligations et 4 000 € d'actions permet un investissement maximum de :

$1\,000 \times 5 + 5\,000 \times 4 + 4\,000 \times 2,5 = 35\,000$ €. Au total, l'effet de levier est de 3,5.

En cas de perte, la couverture va devenir insuffisante dans la mesure où les liquidités seront amputées du montant de la perte. L'investisseur devra alors réinjecter des liquidités ou vendre des titres pour retrouver le niveau de couverture minimal exigé par l'intermédiaire qui accorde le crédit.

À l'inverse, en cas de gain, le SRD permet d'encaisser la plus-value sans avoir eu besoin de décaisser la totalité de l'achat.

Au moment de la liquidation, l'investisseur peut :

- lever les titres, c'est-à-dire effectuer le règlement et prendre possession des titres ;
- reporter sa position sur le mois suivant. Le cours a pu baisser entre le jour d'achat et la liquidation. Dans ce cas, l'investisseur ne réglera ces titres qu'à la fin du mois suivant. Cette possibilité vient augmenter les frais de courtage du montant du coût du report.

Remarque : les opérations de report sont comptabilisées comme une cession au cours de compensation. En effet, reporter sa position revient à acheter puis à revendre immédiatement les titres à un cours dit de compensation.



Application : lire la cote d'une action

Énoncé

Valeur	Volume échangé le 14 nov. 2007	Cours de clôture au 14 nov. 2007	Cours extrême sur 1 semaine		Cours extrême sur 1 mois		Évolution depuis le 31 déc. 2006		SRD
			Plus haut	Plus bas	Plus haut	Plus bas	Plus haut	Plus Bas	
	20 998 773	5,85	6,0	5,51	6,91	5,51	11,56 (janvier 2007)	5,51	Compartiment A

1. Quelle a été la variation du cours de l'action entre son plus haut de l'année et le cours atteint le 14 novembre 2007 ?
2. Quelles indications donnent la statistique sur les volumes échangés ?

Solution

1. Depuis le début de l'année le cours de l'action a été divisé par presque 2. Plus précisément la baisse est de 49,39 % $[(11,56 - 5,85)/11,56] \times 100$.
2. Les volumes échangés permettent de caractériser la liquidité d'une valeur. Les valeurs du SRD sont en effet les valeurs les plus liquides ; ce qui est loin d'être le cas pour certaines valeurs appartenant à d'autres compartiments.

45 Les ordres de bourse

I Principes

Il existe plusieurs types d'ordre de bourse. Le choix se fera en fonction de la priorité de l'investisseur entre la rapidité d'exécution, le prix et la quantité. Il est impossible de satisfaire ces trois critères simultanément

Préalablement au passage d'un ordre, il convient de lire attentivement le carnet d'ordre. Le carnet d'ordre indique les 5 meilleures offres (vente) et les 5 meilleures demandes (achat) sur le marché.

Exemple

Achat			Vente			Dernières transactions		
Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Heure	Quantité	Prix
3	278	89,53	1	45	89,6	10h54	16	89,53
1	72	89,5	2	107	89,7	10h54	15	89,60
1	91	89,48	3	528	89,75	10h54	23	89,53
2	301	89,46	1	70	89,78	10h54	18	89,53
3	103	89,45	1	16	89,79	10h53	355	89,63

II Méthode

A. Les ordres de bourse

Un ordre de bourse doit préciser :

- le nom de la valeur ou son code ISIN ;
- sa nature (cours limité, au marché, à la meilleure limite, à déclenchement) ;
- le sens : achat ou vente ;
- la quantité ;
- une durée de validité (un jour, à révocation (dernier jour du mois pour les valeurs hors SRD, jour de liquidation du mois boursier pour les valeurs admises au SRD), à une date fixée sans pouvoir aller au-delà de la liquidation (SR) ou de la fin du mois).

L'exécution d'un ordre repose sur trois contraintes : le prix, la quantité et le délai d'exécution. Il n'est pas possible d'atteindre ces trois critères en même temps. Ainsi, le libellé de l'ordre va dépendre des priorités.

Si la priorité c'est le prix : ordre à cours limité.

Si la priorité est la quantité : ordre au marché.

Si la priorité est la rapidité d'exécution, il conviendra de retenir un ordre au marché.

1. L'ordre à cours limité en séance

En reprenant le carnet d'ordre ci-dessus, voyons ce qui se passe si un ordre d'achat de 300 titres à cours limité de 89,75 € arrive à 10 h 55. Cet ordre vient se placer en tête des ordres d'achat puisque c'est la meilleure demande sur le marché. Comme il existe une contrepartie (des vendeurs acceptent de vendre à un cours inférieur ou égal à la limite fixée par l'acheteur), la transaction va pouvoir se dénouer.

45 titres seront cédés à 89,6.

107 titres à 89,7.

148 titres à 89,75.

Le carnet d'ordre devient alors :

Achat			Vente			Dernières transactions		
Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Heure	Quantité	Prix
3	278	89,53	3	380	89,75	10 h 55	45	89,6
1	72	89,5	1	70	89,78	10 h 55	107	89,7
1	91	89,48	1	16	89,79	10 h 55	148	89,75
2	301	89,46				10 h 54	16	89,53
3	103	89,45				10 h 54	15	89,60

2. L'ordre à la meilleure limite

On considère toujours le même carnet d'ordre que celui utilisé initialement. À 10 h 55 un ordre d'achat de 100 titres à la meilleure limite arrive sur le marché.

Achat			Vente			Dernières transactions		
Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Heure	Quantité	Prix
1	100	AML	1	45	89,6	10 h 54	16	89,53
3	278	89,53	1	107	89,7	10 h 54	15	89,60
1	72	89,5	2	528	89,75	10 h 54	23	89,53
1	91	89,48	3	70	89,78	10 h 54	18	89,53
2	301	89,46	1	16	89,79	10 h 53	355	89,63

L'ordre est exécuté pour 45 actions à 89,60 €. Cet ordre est alors transformé en ordre à cours limité au prix de la dernière transaction. Le carnet d'ordre devient alors :

Achat			Vente			Dernières transactions		
Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Heure	Quantité	Prix
1	55	89,6	1	107	89,7	10 h 55	45	89,6
3	278	89,53	2	528	89,75	10 h 54	16	89,53
1	72	89,5	3	70	89,78	10 h 54	15	89,60
1	91	89,48	1	16	89,79	10 h 54	23	89,53
2	301	89,46				10 h 54	18	89,53

Les ordres à la meilleure limite sont exécutés après les ordres au marché et les ordres limités à des cours plus élevés. L'ordre, n'ayant pas été servi totalement, reste pour le solde (soit 55 actions) dans le carnet d'ordre.

3. L'ordre au marché

Achat			Vente			Dernières transactions		
Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Heure	Quantité	Prix
1	800	MO	1	45	89,6	10 h 54	16	89,53
3	278	89,53	2	107	89,7	10 h 54	15	89,60
1	72	89,5	3	528	89,75	10 h 54	23	89,53
1	91	89,48	1	70	89,78	10 h 54	18	89,53
2	301	89,46	1	16	89,79	10 h 53	355	89,63

Cet ordre est exécuté en totalité au fixing dès lors que la contrepartie existe. En séance, l'ordre sera exécuté totalement ou partiellement selon les quantités disponibles sur le marché.

Exemple :

Achat de 800 actions au marché. L'ordre va s'afficher dans le carnet avec la mention « MO » pour « market order ». Le carnet devient :

Achat			Vente			Dernières transactions		
Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Heure	Quantité	Prix
1	34	MO				10 h 55	45	89,6
3	278	89,53				10 h 55	107	89,7
1	72	89,5				10 h 55	528	89,75
1	91	89,48				10 h 55	70	89,78
2	301	89,46				10 h 55	16	89,79

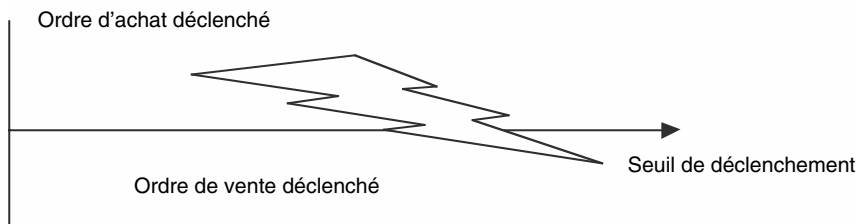
Comme la quantité à la vente n'était pas suffisante, il reste 34 actions. Si la quantité avait été suffisante, l'ordre aurait totalement disparu de la feuille de marché.

4. Les ordres à déclenchement

À la différence des ordres présentés précédemment, ces ordres (qu'il s'agisse des ordres à seuil ou à plage de déclenchement) n'apparaissent pas dans le carnet d'ordre.

■ **Seuil de déclenchement**

Un ordre d'achat à seuil de déclenchement devra d'abord être accepté par le système de cotation. Ce sera le cas si le seuil de déclenchement retenu est supérieur au cours de la dernière transaction. L'ordre sera ensuite exécuté après que le système ait enregistré une transaction à un cours égal au seuil.



Un client veut acheter 150 titres à partir de 89,65 €. L'ordre sera exécuté après qu'une transaction à 89,65 ait été effectuée.

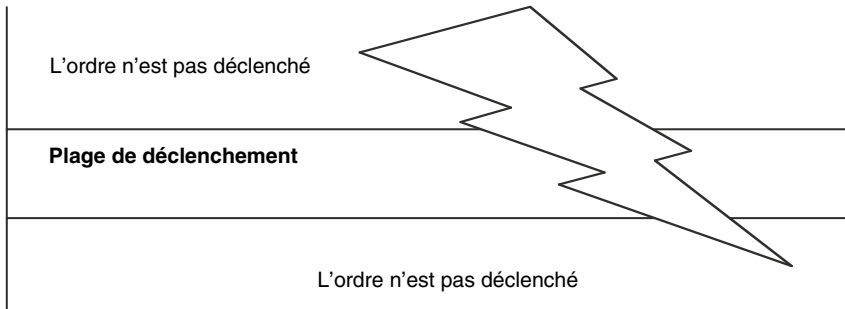
Achat			Vente			Dernières transactions		
Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Heure	Quantité	Prix
1	50	89,65	1	45	89,6	10 h 54	16	89,53
3	278	89,53	2	107	89,7	10 h 54	15	89,60
1	72	89,5	3	528	89,75	10 h 54	23	89,53
1	91	89,48	1	70	89,78	10 h 54	18	89,53
2	301	89,46	1	16	89,79	10 h 53	355	89,63

À 10 h 55 un ordre d'achat de 50 titres à 89,65 € est passé. La feuille devient :

Achat			Vente			Dernières transactions		
Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Nombre d'ordres	Quantité	Prix	Heure	Quantité	Prix
1	5	89,65	2	107	89,7	10 h 55	45	89,6
3	278	89,53	3	528	89,75	10 h 54	16	89,53
1	72	89,5	1	70	89,78	10 h 54	15	89,60
1	91	89,48	1	16	89,79	10 h 54	23	89,53
2	301	89,46				10 h 54	18	89,53

L'ordre à seuil de déclenchement est alors activé et sera exécuté pour 107 titres à 89,70 € et 43 titres à 89,75 €.

■ L'ordre à plage de déclenchement



Pour atténuer les risques des ordres à seuil de déclenchement, les ordres à plage de déclenchement comportent un cours maximum à ne pas dépasser à l'achat et un cours minimum à la vente.

B. Synthèse : avantages et inconvénients des différents ordres de bourse

Types d'ordre	Avantages	Inconvénients	Illustration
À cours limité	Maîtrise du prix	Ordre non prioritaire Exécution aléatoire, partielle. Un cours limité atteint mais non exécuté est dit à cours touché.	Dans notre exemple, le cours moyen des 300 actions est de 89,71 € (ordre à cours limité 89,75 €).
À la meilleure limite	Simplicité, rapidité d'exécution	Faible contrôle du prix en séance Non prioritaire Risque d'exécution fractionné	45 titres sur 100 demandés obtenus à 89,6
Au marché	Ordre prioritaire Simplicité	Pas de maîtrise du prix Risque de fractionnement	Prix moyen d'achat 89,73 € pour 766 actions sur 800 demandées
À seuil de déclenchement	Évite une surveillance quotidienne des valeurs Permet de se prémunir d'une baisse brutale Permet de profiter des mouvements haussiers du marché.	Pas de maîtrise du prix Risque de non-exécution si le seuil n'est pas atteint	Voir ci-dessus
À plage de déclenchement	Maîtrise prix moyen (une fourchette de prix est déterminée) Un ordre à plage permet également de protéger une plus-value.	Non prioritaire	

III Compléments : les frais liés au passage d'un ordre

À l'occasion du passage d'un ordre de bourse, l'intermédiaire va prélever une commission (généralement un pourcentage sur le montant de la transaction) tant à l'achat qu'à la vente. Ainsi, le prix de revient s'obtiendra en ajoutant au prix d'achat sur le marché le coût de la transaction. À l'inverse, le prix net d'une vente résultera de la différence entre le prix de vente et la commission perçue par l'intermédiaire.

L'impôt de bourse en vigueur jusqu'en 2007 est supprimé à partir de 2008.



Application

Énoncé

Vous disposez de la feuille de marché suivante à 16 h 14 :

Achat		Vente		Dernière transaction
Quantité	Prix	Quantité	Prix	16 h 13 25,50 € 600 actions
300	25,5	200	25,51	
600	25,49	100	25,52	
100	25,48	84	25,53	
72	25,47	42	25,54	
86	25,46	36	25,55	

Feuille de marché à 16 h 21 :

Achat		Vente		Dernière transaction
Quantité	Prix	Quantité	Prix	16 h 20 25,49 € 520 actions
256	25,48	145	25,5	
210	25,47	269	25,51	
100	25,46	254	25,53	
365	25,43	658	25,54	
42	25,42	92	25,55	

1. Vous souhaitez acheter 250 actions sans dépasser le prix de 25,50 €. Compte tenu de la feuille de marché, votre ordre sera-t-il exécuté à 16 h 14 ?
2. Que va-t-il se produire à 16 h 20 ? Quel type d'ordre faut-il passer pour ne pas dépasser le cours de 25,50 € ?
3. Comment l'acheteur peut-il faire pour obtenir la quantité souhaitée ?

Solution

1. L'ordre ne pourra pas être exécuté : il y a d'autres ordres prioritaires à 25,50 € et il n'y a pas la contrepartie suffisante sur le marché à 16 h 14.
2. À 16 h 20, notre ordre d'achat à 25,50 € est la meilleure demande sur le marché. Il y a 145 titres en vente à 25,50 €. Pour maîtriser le prix il faut passer un ordre à cours limité. Dès lors, 145 actions seront achetées à 25,50 €. Il restera 105 actions à acheter.
3. Un ordre d'achat au prix du marché permettra (selon les quantités disponibles) d'obtenir le nombre de titres voulu. Ainsi 145 titres seront achetés à 25,50 € et 105 titres à 25,51 €.

46 Les actions et opérations sur actions

I Principes

Une action est une fraction du capital social d'une société de capitaux (Société anonyme, société en commandite par action).

II Méthode

A. Les caractéristiques d'une action

- Une action est avant tout caractérisée par une valeur nominale égale au montant du capital de la société rapporté au nombre d'actions émises. La valeur d'émission à la valeur nominale est dite au pair, dans le cas contraire les actions peuvent être émises avec une prime d'émission.
- Les actions sont dites au porteur lorsque l'identité de l'actionnaire est connue par l'établissement teneur du compte titre ou nominative lorsque cette même identité est connue de la société émettrice.

B. Les actionnaires sont titulaires d'un certain nombre de droits

Droits	De vote	Une action = un vote (certaines actions procurent des droits de vote double)
	De regard sur la gestion	Les actionnaires ont la possibilité d'interroger par écrit la direction à l'occasion des assemblées générales et de se faire communiquer les documents relatifs à la situation financière de l'entreprise (bilan, compte de résultats)
	De rémunération	Les entreprises peuvent redistribuer une partie de leurs bénéfices sous la forme d'un dividende. La politique des entreprises se mesure en calculant le taux de distribution (dividendes/bénéfices nets). Le dividende est imposé au titre de l'IRPP après abattement de 50 % et de 1 525 € ou 3 050 € (couple). Il donne droit également à un crédit d'impôt égal à 50 % du dividende dans la limite de 115 € (personne seule ou 230 € pour un couple).
	De cession	L'actionnaire a la possibilité d'effectuer une donation de titre ou de vendre l'action. Dans ce cas, il peut réaliser une plus-value ou une moins value (voir fiche revenus des capitaux mobiliers).
	Sur actif net de la société	En cas de liquidation de la société, les actionnaires se partagent proportionnellement au nombre d'actions détenues l'actif net de la société actif après règlement des dettes (bas de bilan).
	De souscription	À l'occasion d'une augmentation de capital à titre onéreux, l'actionnaire est prioritaire pour acquérir les nouvelles actions émises. Pour exercer ce droit, il dispose d'un droit de souscription dont la particularité est qu'il peut être vendu sur le marché.
	D'attribution	À l'occasion d'une augmentation de capital par incorporation des réserves, l'actionnaire a la possibilité de recevoir des actions gratuites.

C. Les opérations sur action

Nature des opérations	Analyse
La division du nominal (Split)	Elle consiste à diviser la valeur boursière du titre, du dividende et des droits de vote dans les mêmes proportions. Exemple : division par 2 le 13/06/2007 du nominal de l'action alpha (5,50 € pour un total de titres de 241 602 846). <i>Avantages</i> : rendre le titre plus accessible et élargir l'actionnariat en baissant sa valeur unitaire. Le titre devient plus liquide. <i>Inconvénient</i> : Coût pour l'entreprise
L'attribution gratuite d'action	Elle intervient à l'occasion d'une augmentation de capital par intégration des réserves. Exemple : alpha (12 06 2006) 1 action nouvelle pour 10 actions anciennes. Si je dispose de 85 actions, je recevrai alors 8 actions gratuites (8×10) et pour le solde des 5 actions des droits d'attribution que je peux céder sur le marché. L'actionnaire peut également choisir d'acquérir d'autres droits pour se voir attribuer une neuvième action gratuite. <i>Avantages</i> : plus grande liquidité du titre (augmentation du nombre d'actions en circulation), gain pour l'actionnaire si l'entreprise ne modifie sa politique de distribution du dividende. Droit d'attribution = Cours action $\times$ ratio d'échange Si une action nouvelle est attribuée pour 10 anciennes et que l'action cote 110 € alors le droit d'attribution est égal à $110 \times (1/10 + 1) = 10$, le nouveau cours est alors : $110 - 10 = 100$ €. <i>Inconvénient</i> : la gratuité n'est qu'apparente, (simple jeu d'écriture comptable).
Le rachat d'action (réduction du capital)	Une société rachète ses propres titres pour les annuler. Cette procédure doit être visée par l'AMF. Cette opération permet de profiter de l'effet relatif (diminution du PER, augmentation du bénéfice net par action : l'action devient moins chère donc plus attractive). Elle permet également de constituer une réserve de titres dans la perspective d'une acquisition par offre publique d'échange (OPE).
Les offres publiques	OPA : offre publique d'achat : procédure qui consiste à rendre publique l'intention pour une personne morale d'acquérir tout ou partie du capital d'une société. OPE : offre publique d'échange : Procédure qui consiste à proposer ses propres titres en échange des titres de la société cible. OPR : offre publique de retrait : l'actionnaire de référence propose le rachat de toutes les actions détenues par les actionnaires minoritaires.

Piège à éviter : ne pas confondre le nominal d'une action (valeur faciale purement théorique) et la valeur boursière.

III Complément : les indices boursiers

Un souci de plus grande lisibilité est à l'origine de la définition de nouveaux indices en 2005. La réforme engagée par Euronext voulait également satisfaire le besoin d'accorder une plus grande place aux entreprises moyennes jusqu'alors peu représentées dans les indices existants. Aux indices existants (CAC40 SBF80 SBF120 SBF 250 et CAC IT) sont venus s'ajouter de nouveaux indices (CAC NEXT 20, CACMID100, CAC small90, CAC mid&small190, CAC IT20 CAC allshares). Ils sont rapidement présentés dans le tableau ci dessous.

Indice	Définition
CAC 40	Base 1000 = 31/12/1987, Cet indice est représentatif des 40 plus grosses capitalisations de la bourse de Paris choisies parmi les 100 premières capitalisations du marché parisien. Il sert de support aux contrats à termes ou options négociées sur Euronextliffe. C'est également une base d'indexation pour les OPCVM. En mai 2007, les 5 premières entreprises (Total Fina Elf, BNP Paribas, Aventis, AXA, France Télécom) représentent 35,29 % du total. Une entreprise ne peut peser pour plus de 15 % dans l'indice. Sa composition est revue tous les trimestres par un conseil scientifique composé de représentants de la Banque de France, de l'AMF, de l'INSEE, d'instituts de conjoncture.
SBF 80	Créé en 1997, cet indice à la différence du SBF 120 et SBF 250 qui sont des indices imbriqués, est indépendant de l'indice CAC 40. Il recueille automatiquement les valeurs qui sortent du CAC 40.
SBF 120	Créé en 1991 (base 1000 = 28/12/1990), il regroupe 120 valeurs dont celles du CAC 40. Les valeurs sont sélectionnées en fonction de leur capitalisation (sont éliminées de l'indice les valeurs se situant au delà de la 200 ^e capitalisation et en fonction de leur liquidité). Calculé et diffusé en continu
SBF 250	Créé en 1991, il intègre les valeurs du SBF 120 et donne un reflet de la performance globale de la bourse sur une longue période. Est composé des 250 premières capitalisations de l'indice CAC ALLSHARES.
CACMID 100	Créé le 3 janvier 2005 (base 3000 = 31/12/2002) cet indice est composé des 100 premières capitalisations juste après celles du CAC 40 et du CAC Next 20 (indice des 20 valeurs prêtes à accéder au CAC 40).
CAC small90	Créé le 3 janvier 2005, (base 3000 = 31/12/ 2002), composé des 90 capitalisations les moins élevées du SBF 250.
CACMS 190	Résultat de la fusion des 2 indices précédents
CACIT 20	Indice de 20 valeurs technologiques. C'est l'équivalent du CAC 40 pour les valeurs technologiques.



Application

Énoncé 1

Quelles précautions un chargé de clientèle doit-il prendre à l'occasion de la vente d'un produit financier pour ne pas être poursuivi pour défaut de conseils ?

Solution 1

Depuis l'entrée en vigueur de la directive MIF (Marchés des instruments financiers) le 1^{er} novembre 2007, les banques doivent :

- informer le client sur le niveau de risque des placements proposés ;
- apprécier le niveau d'expertise du client : quel est son degré de connaissance et de maîtrise des instruments financiers ? Cette appréciation doit conduire la banque à classer les clients. Ces derniers sont également invités à renseigner la banque sur la nature des placements détenus ;
- classer ses produits en fonction de leur niveau de complexité. Ainsi, un client ne pourra pas se voir proposer en face à face des produits ne correspondant pas à son profil (performance, risque horizon d'investissement). Un client pourra néanmoins souscrire des produits complexes en utilisant un autre canal (internet).
- communiquer à leurs clients leurs conclusions et conserver trace de ces entretiens.

Énoncé 2

Quels conseils donneriez-vous à un client souhaitant ouvrir un compte titres afin de constituer et gérer un portefeuille de titres ?

Solution 2

L'investisseur doit préalablement dresser un diagnostic de sa situation financière, s'interroger sur les objectifs poursuivis ainsi que sur l'horizon de placement envisagé.

Le diagnostic financier doit permettre d'identifier la répartition du patrimoine actuel entre les différents actifs (immobilier, assurance-vie, épargne de précaution, épargne logement). Il devra ensuite s'interroger sur ses objectifs (rechercher un complément de revenus, constituer un capital, valoriser un capital existant, diversifier ses actifs, réduire sa fiscalité.)

Enfin, la réflexion devra conduire l'investisseur à s'interroger sur l'horizon du placement (court terme, moyen terme ou long terme).

Les autres conseils :

- n'investir sur les marchés financiers que des capitaux dont on sait qu'ils peuvent être immobilisés plusieurs années ;
- diversifier le niveau de risque ;
- diversifier sectoriellement et géographiquement ses placements ;
- consulter des spécialistes, se tenir informé de l'évolution des marchés, être réactif.

47 Les obligations

I Principes

Une **obligation** est un titre de créance émis en contrepartie d'un emprunt réalisé par l'émetteur. Les émetteurs sont des entreprises, des collectivités locales, l'État – voir les obligations assimilables du Trésor (OAT) – qui trouvent dans ces émissions un moyen de capter l'épargne publique pour financer leurs projets. À la différence du dividende versé en contrepartie de la détention d'une action, l'obligation donne droit à une rémunération fixe prévue initialement dans le contrat d'émission (même pour les obligations à taux variable) : le coupon. L'épargnant qui conserve l'obligation pendant toute la durée de vie du titre ne risque pas de perte en capital.

II Méthode

A. Les caractéristiques d'une obligation

Caractéristiques	Analyse	Exemple
Identité	Comme tout produit cédé et échangé sur le marché, une obligation est identifiable par un code ISIN (2 lettres + 10 chiffres)	FR0010395845
Valeur nominale	Valeur faciale de l'obligation	1 € 100 €. 1000 €
Prix d'émission	C'est le prix auquel l'acheteur se procurera le titre. Le prix d'émission est dit au pair s'il correspond à la valeur faciale de l'obligation. Au contraire, si le prix d'émission est inférieur au nominal, une prime d'émission est accordée : l'émission est dite au dessous du pair.	
Nombre de titres émis	Le nombre de titres est égal au montant de l'emprunt divisé par la valeur nominale de l'obligation	Pour un emprunt d'1 million d'euros avec un nominal de 100 € $N = 10\,000$
Taux d'intérêt nominal	Il s'agit du taux qui permet de calculer l'intérêt versé, c'est dire la valeur du coupon attaché à chaque titre.	Si $t = 4\%$ et si la valeur faciale est de 100 €, le coupon sera de 4 €.

Caractéristiques	Analyse	Exemple
Taux de rendement actuariel	C'est le rendement réel de l'obligation compte tenu : - des fluctuations de cours liées aux variations des taux d'intérêt, - de l'existence de prime d'émission ou de remboursement, - de la durée de vie de l'obligation. Ce taux de rendement se calcule par la résolution de l'équation qui égalise la valeur actualisée des revenus futurs au coût réel d'acquisition du titre.	Taux nominal : 4 % Valeur faciale 100 € Prime d'émission : 5 % Coût d'acquisition : 95 € Durée de vie : 5 ans Valeur du coupon : 4 € Rendement actuariel : $95 = 100(1+r)^{-5} + \left[\frac{1 - (1+r)^{-5}}{r} \right] \times 4$ La résolution de cette équation par interpolation linéaire donne $r = 5,16 \%$.
Date d'émission	Date de publication au Bulletin des annonces légales	10 novembre 2006
Date de règlement	Date à laquelle le montant souscrit sera débité du compte du souscripteur	24 novembre 2006
Date d'échéance	Date à laquelle l'emprunt sera totalement amorti compte tenu des dispositions particulières liées à son remboursement. Dans le cas d'un remboursement <i>in fine</i> , c'est la date à laquelle le montant du nominal sera reversé au prêteur en même temps que le dernier coupon.	16 /01/2017 : pour cette obligation le coupon est versé chaque année le 16 janvier.
Cotation	Elle s'effectue en % de la valeur nominale. Le cours d'une obligation varie inversement au taux d'intérêt. Si les taux montent, les nouvelles obligations émises offrent un coupon plus élevé et seront préférées aux anciennes obligations émises à des conditions de taux moins favorables. La demande pour ces obligations diminue et leur cours baisse. À l'inverse en période de baisse des taux, les nouvelles obligations offrent une rémunération moindre que les anciennes ; ces dernières sont donc plus demandées, leur cours augmente	
Coupon couru	C'est la valeur du coupon prorata temporis entre deux dates de paiement du coupon	Si le coupon est versé le 15 mai 2007, la valeur du coupon couru le 15 juillet d'une obligation émise au taux de 4 % sera : $4 \% \times 60/360 = 0,667 \%$

Caractéristiques	Analyse	Exemple
Duration	C'est une mesure de la réaction de l'obligation aux variations de taux d'intérêt ; elle exprime également le délai de récupération de l'investissement $D = \frac{\sum_{t=1}^n \frac{R_t \cdot t}{(1+r)^t}}{\sum_{t=1}^n \frac{R_t}{(1+r)^t}}$ Avec R_t = revenus perçus (coupon + remboursement de l'obligation <i>in fine</i>) r est le taux d'intérêt	En reprenant le même exemple que précédemment $D = 1/100 [4/1,04 + (2 \times 4/1,04^2) + \dots + [(5 \times 104)/1,04^5] = 4,87\,961\,833$
Sensibilité	Mesure de la variation d'une obligation aux variations des taux d'intérêt. On la déduit de la duration $S = -D/1 + r$. Plus la durée est forte, plus la sensibilité est élevée	$S = -4,87\,961\,833/1,04 = 4,6919$ Interprétation : toute augmentation de 1 point du taux d'intérêt entraîne une variation de 4,69 % du cours de l'obligation
Remboursement de l'obligation	<i>In fine</i>, c'est-à-dire à l'échéance du contrat d'émission. Par annuité constante. Une tranche de l'emprunt obligataire est tirée au sort et remboursé. Le remboursement peut s'effectuer au pair ou au-dessus du pair (il y a alors une prime de remboursement).	
Fiscalité des obligations	Revenus : imposés au titre de l'IRPP ou PFL 29 % à la source. Plus-value : <i>idem</i> action plus-value imposée au taux de 29 % au-delà du seuil de cession. (25 000 € pour les cessions réalisées 2008 et imposées en 2009).	

B. Les principales catégories d'obligation

Catégorie	Analyse
Obligation à taux fixe	Le taux d'intérêt est identique pendant toute la durée de vie de l'obligation. Peu de risque si l'obligation est conservée jusqu'à son terme. Cependant ce type d'obligation est très sensible aux variations de taux d'intérêt.
Obligation à taux variable	Le taux de rémunération est susceptible d'être révisé à chaque échéance en fonction de l'évolution d'un taux de référence.
Obligation convertible en action	Le détenteur a la possibilité à certains moments de convertir les obligations en actions de la société émettrice. La rémunération est moindre ; le porteur pourra cependant profiter d'un marché action haussier pour réaliser une plus-value.
Obligation assimilable du trésor (OAT)	Ce sont des obligations émises en contrepartie des emprunts d'État. Risque quasi nul.

III Compléments

Le prélèvement libératoire est de 18 % à compter du 1^{er} janvier 2008. Le choix du mode d'imposition doit être effectué avant le versement des revenus. Si l'option du PFL est retenue, la banque procédera au prélèvement de 29 %. Si le choix de l'IRPP est fait, les coupons seront imposés avec les autres revenus catégoriels et les prélèvements sociaux seront perçus en novembre après envoi par l'administration d'un avis d'imposition complémentaire.



Application

Énoncé 1

Une entreprise décide le 16 janvier 2007 d'émettre un emprunt obligataire de 2 millions d'euros. La valeur nominale de chaque obligation est de 100 €. Elle doit rapporter 4 %. Elle est émise à 96 % de sa valeur nominale et l'entreprise a prévu un remboursement dans 6 ans 1 % au-dessus du pair.

1. Quel est le nombre d'obligations correspondant à cet emprunt ?
2. Calculez la prime d'émission et la prime de remboursement.
3. Quelle est la valeur du coupon versé ? À quel moment ce coupon sera-t-il versé ?
4. Calculez le rendement actuariel de cette obligation.

Solution 1

1. 20 000 obligations ont été émises (2 000 000/100).
2. La prime d'émission est de $100 - 96 = 4$ € par obligation.
La prime de remboursement est de $101 - 100 = 1$ € par obligation.
3. Chaque obligation rapporte un coupon de 4 € (4/100). Chaque coupon est versé le 16 janvier de chaque année pendant la durée de vie de l'obligation, c'est-à-dire 6 ans.
4. Le rendement actuariel de l'obligation s'obtient en égalisant le coût d'obtention de l'obligation à la somme actualisée des revenus futurs générés par l'obligation.

$$\frac{101}{(1+r)^6} + \left[\frac{1 - (1+r)^{-6}}{r} \right] 4 = 96$$

Résoudre cette équation, c'est trouver la valeur r (rendement actuariel). La résolution se fera par interpolation linéaire.

Pour $r = 4\%$ l'équation donne une valeur de 100,79.

Pour $r = 5\%$ l'équation donne une valeur de 95,67.

Donc $95,67 < 96 < 100,79$ ce qui signifie que le rendement actuariel r est compris entre 4 et 5 %.

On obtient donc :

$$(5\% - 4\%)/(r - 4\%) = (95,67 - 100,79)/(96 - 100,79) \Rightarrow r = 0,2527/5,12 = 0,0493 \text{ soit } 4,93\%.$$

Le rendement actuariel est donc de 4,93 %. Il est plus élevé en raison de l'existence de prime d'émission et de remboursement.

Énoncé 2

Vous disposez des informations suivantes :

OAT 3,75 % 05-21	OAT aux particuliers taux fixe
Date d'émission	3 mai 2005
Achat	93,47 %
Vente	93,77 %
Nominal	1 €
Coupon couru	2,1 %
Date de remboursement	25 avril 2021

1. De quel type d'obligation s'agit-il ?
2. Qu'est ce que le coupon couru ? Quel est le montant du coupon ?
3. Quelle somme devra verser un investisseur souhaitant acquérir 1000 titres ?

Solution 2

1. Il s'agit d'une obligation assimilable du trésor émise au nominal de 1 € et dont le remboursement sera effectué le 25 avril 2021. Cette obligation a un rendement de 3,75 %.
2. Le coupon couru est la fraction du coupon entre deux dates de détachement (paiement du coupon), c'est-à-dire la rémunération fixe obtenue en contrepartie de la détention de l'obligation. Chaque obligation va générer un coupon de 0,0375 €.
3. $1000 (93,47 \% + 2,1 \%) = 955,70 \text{ €}$.
Cette somme intègre le prix de marché de l'obligation le jour de la transaction ainsi que le montant correspondant à la part du coupon qu'aurait dû recevoir le vendeur.

Énoncé 3

Quels sont les risques encourus lorsque l'on détient des obligations ?

Solution 3

- Risque de signature (non-remboursement).
- Risque de moins-value en cas de revente avant l'échéance.
- Risque lié à l'inflation (le coupon est un revenu fixe dont le pouvoir d'achat est amputé du montant de l'inflation).
- Risque de liquidité en cas de hausse des taux longs. Si les taux augmentent, les nouvelles obligations émises offrent un coupon plus élevé et sont donc plus recherchées au détriment des obligations anciennes dont le cours diminue car moins demandées. Il est alors difficile pour les acheteurs de trouver une contrepartie sur le marché.

48 Les OPCVM

I Principes

Les OPCVM (organismes de placements collectifs en valeurs mobilières) sont des produits financiers qui comprennent les SICAV (sociétés d'investissement à capital variable) et les FCP (fonds communs de placement).

Les SICAV sont des sociétés anonymes dont l'objectif est de gérer un portefeuille de valeurs mobilières pour le compte des clients qui trouvent dans cette formule un moyen d'investir indirectement sur les marchés financiers. La gestion du placement en bourse est déléguée à la SICAV. Ces sociétés ne peuvent être constituées qu'avec 7,6 millions d'euro de capital au minimum. Les épargnants qui acquièrent des parts de SICAV sont des actionnaires. Quand un épargnant achète une SICAV, il contribue à l'augmentation du capital de cette dernière qui utilise les liquidités pour acheter des titres sur les marchés. Quand l'épargnant vend la SICAV, cette dernière doit vendre des titres pour récupérer des liquidités.

Les FCP sont eux des copropriétés de valeurs mobilières au capital de 400 000 € minimum. Les souscripteurs sont des porteurs de part.

En définitive, la différence entre FCP et SICAV est essentiellement juridique.

II Méthode

A. Classification institutionnelle des OPCVM (classification AMF)

OPCVM monétaire : monétaire euro ou monétaire internationale	Les supports sont des titres monétaires de la zone Euro (trésorerie des entreprises). La performance de ces produits est en étroite relation avec les taux à court terme. <i>Idem</i> que les OPCVM monétaire euro avec un risque supplémentaire lié aux variations de taux de change puisque les investissements sont réalisés en dehors de la zone euro.
OPCVM actions	Les OPCVM investissent leurs fonds en action d'entreprises françaises ou internationales.
OPCVM obligations : euro et internationale	Les fonds sont investis en obligations de la zone euros dont les échéances sont variables. Les fonds sont investis en obligations du reste du monde.
OPCVM diversifiés	Les investissements combinent des titres monétaires, des actions et des obligations. La proportion de ces actifs détermine le profil de l'OPCVM (gestion prudente, équilibrée ou dynamique). Plus un OPCVM comporte de fonds investis en action, plus le niveau de risque augmente.

OPCVM garanties dits « fonds à formule »	Les fonds sont investis sur différents supports avec une garantie contractuelle de protection des capitaux investis. Cette garantie à une date déterminée repose sur une formule mathématique plus ou moins complexe. La garantie peut être liée à une certaine durée de détention. En cas de revente anticipée, le mécanisme de garantie contractuelle peut devenir inopérant.
OPCVM « fonds alternatifs »	Investissement à plus de 10 % dans d'autres OPCVM dont la gestion est dite alternative car non adossée aux indices de marché.

Cette classification peut être complétée par une distinction entre les OPCVM de distribution et les OPCVM de capitalisation.

OPCVM de distribution : ces OPCVM redistribuent les revenus tirés des titres détenus (intérêts, dividende).

OPCVM de capitalisation : les revenus ne sont pas distribués mais réinvestis.

B. Fonctionnement des OPCVM

Caractéristiques OPCVM	Explication
Cadre de détention	Compte titre ordinaire, PEA pour les OPCVM éligibles. Sont éligibles au PEA les Sicav dont 60 % des titres qui la composent sont eux même éligibles (sont exclus les titres étrangers hors union européenne, les SICAV et FCP hors Union européenne). Sont également éligibles les FCP composés pour au moins 75 % de valeurs éligibles.
Identification OPCVM : code ISIN	Deux lettres et 10 chiffres soit FR 0000000155
Intervenants	Société de gestion habilitée par l'AMF et dont le rôle est d'assurer la gestion administrative et financière de l'OPCVM. Dépositaire : en charge du contrôle de la régularité de la décision de gestion pour le compte de l'OPCVM, et également responsable de la conservation des actifs. Promoteur : établissement à l'origine de la création et de la commercialisation de l'OPCVM. Distributeur : ensemble des établissements bancaires et financiers en charge de la vente auprès du public.
Règles de souscription	À chaque souscription, le client doit se voir remettre une notice (prospectus) reprenant les caractéristiques du produit (classification, objectif de gestion, niveau de risque, la valeur liquidative, le montant des frais et commission, la fiscalité). Auparavant, l'entretien de vente aura permis de renseigner le questionnaire AMF qui permet entre autre de connaître le degré de risque que le client est prêt à prendre. Ce questionnaire permet également d'avoir une vue d'ensemble du patrimoine du client. Le choix du support d'investissement est alors plus aisé à effectuer en même temps que le banquier se prémunit contre le risque d'être mis en cause pour défaut de conseil.

Caractéristiques OPCVM	Explication
Valeur liquidative	Valeur totale de l'OPCVM/nombre d'actions ou de parts. La valeur totale de l'OPCVM ou l'actif net est composé de la valeur boursière du portefeuille de valeurs mobilières, des coupons échus non encore crédités, des liquidités, des immobilisations. On enlèvera les dettes et frais de gestion connus. Cette valeur est quotidienne pour les OPCVM les plus importants, hebdomadaire pour les autres. Lors de la souscription, un client n'a pas toujours connaissance de la valeur liquidative.
Frais	Commission à la souscription : en général un % assis sur la valeur liquidative × nombre d'actions ou de parts. - frais de fonctionnement et de gestion calculés en appliquant un % sur l'actif net. Ce sont les frais facturés à l'OPCVM. Ils ne comprennent pas les frais de transaction (frais d'intermédiation et éventuellement commission de mouvement perçue par le dépositaire et la société de gestion). - frais de rachat ou de sortie qui s'appliquent sur la revente des parts.

C. La fiscalité des OPCVM

Type de l'OPCVM	Fiscalité sur les revenus et les plus-values 2007		
	Revenus	Plus-values	
		Prélèvements fiscaux ¹	Prélèvements sociaux
OPCVM monétaire ou obligataire de capitalisation	Capitalisation	IR 16 % (18 % à partir du 1 ^{er} janvier 2008)	11 % ³
OPCVM de distribution			
Parts d'obligations et titres de créances négociables français	IR ou option PFL 16 % (18 % au 1 ^{er} janvier 2008)		
Parts d'actions françaises et étrangères	Impôt sur le revenu (IR) ²		
Parts d'obligations étrangères	IR ou option PFL 16 % (18 % au 1 ^{er} janvier 2008)		

1. Si le seuil de cession de l'année est dépassé (soit au-delà de 20 000 € pour 2007, 25 000 € pour 2008).

2. Les dividendes sont soumis à l'impôt après un double abattement : abattement de 40 % puis abattement forfaitaire de 1 525 € pour une personne seule et 3 050 € pour un couple. Un crédit d'impôt de 50 % du dividende avant abattement plafonné à 115 € pour une personne seule, 230 € pour un couple.

3. Pas de prélèvements sociaux sur les plus-values réalisées en dessous du seuil de cession de 20 000 € (25 000 € pour les cessions réalisées en 2008).

D. Commercialisation des OPCVM

Sur un plan commercial, les intermédiaires financiers commercialisent des OPCVM en les regroupant selon des profils de risque.

1. Les catégories

Catégorie	Composition
OPCVM « gestion prudente »	95 % de fonds obligataires, 5 % action risque quasi nul, rendement faible.
OPCVM « gestion équilibre »	70 à 85 % de fonds obligataires, 15 % à 30 % en actions. Le risque est plus élevé et va dépendre de la proportion investie en actions. En contrepartie de ce risque, la rémunération est plus attractive.
OPCVM « gestion dynamique »	Une majorité des fonds est investie en actions.

2. Les arguments de vente avancés

Répartition des risques satisfaisante (OPCVM composé de supports variés).

Diversification sectorielle et géographique des investissements : Les OPCVM offrent au particulier la possibilité d'investir sur des marchés étrangers parfois plus difficiles d'accès ou sur des secteurs particuliers.

Les fonds sont confiés et gérés par des spécialistes.

Une réglementation soucieuse de protéger l'investisseur : chaque OPCVM reçoit un agrément de l'AMF, et est contrôlé par un commissaire aux comptes.

Les OPCVM ont une bonne liquidité (sicav en particulier).

Le détenteur d'une Sicav a également un droit de vote.

Remarque : la commercialisation de ces produits financiers est soumise à des règles strictes. Le banquier devra en particulier faire remplir à son client un questionnaire patrimonial pour apprécier son profil, son niveau de connaissance des marchés financiers et le niveau de risque que le client est prêt à assumer. Le banquier interrogera à cette occasion le client sur les objectifs qu'il poursuit en réalisant cet investissement.

La réglementation issue des directives MIF (marchés et instruments financiers) prévoit à compter du 1^{er} novembre 2007 que les documents commerciaux « doivent présenter un contenu exact, clair et non trompeur. ». Ces principes figurent également dans le règlement de l'AMF. Pour plus de détails, on pourra se rendre sur le site www.amf.france.org.

III Complément : les autres produits financiers

A. Les autres OPCVM

La déréglementation qui a suivi la loi bancaire de 1984 a ouvert une période à partir de laquelle les financiers ont rivalisé d'imagination pour proposer des produits de plus en plus sophistiqués. Parmi ces produits, les *Trackers* (ETF

pour *Exchange Traded Funds*) sont des OPCVM indiciels qui proposent de répliquer la performance d'un sous-jacent (un indice, un panier d'actions.) Ces trackers sont cotés en continu de 9 h 05 à 17 h 35, sont identifiables par un code ISIN, et sont négociables comme les actions. Leur cotation est assurée par Euronext une fois par jour.

Il existe également des FCPR (fonds commun de placement à risques) et des fonds communs de placement dans l'innovation (FCPI). L'objectif est de participer et d'accompagner la croissance de petites et moyennes entreprises. En contrepartie d'un risque élevé, le souscripteur bénéficie d'une fiscalité avantageuse dans la mesure où les sommes investies permettent une économie d'impôt égale à 25 % des sommes investies dans la limite d'un plafond de 6 000 €. Ainsi un couple pourra investir jusqu'à 24 000 € et profiter d'une réduction d'impôt de 6 000 €. Ce type de placement particulièrement risqué s'accompagne d'objectif de gains de plus de 10 % par an et s'adresse aux épargnants fortement imposés et qui ont déjà constitué un patrimoine important.

B. Un exemple de produit dérivé : le warrant

1. Définition d'un warrant

Les warrants sont des valeurs mobilières négociables qui donnent le droit d'acheter (on parle alors de *Call warrant*) ou de vendre (*Put warrant*) un actif, un indice, un taux à un prix fixé jusqu'à une échéance donnée.

2. Les composantes d'un warrant

Composantes	Explication	Exemple
Sous-jacent	C'est la valeur sur lequel repose le warrant. Il peut s'agir d'une action, d'un indice	Call CAC 40
Prix d'exercice (<i>strike</i>)	Prix fixé par l'émetteur du warrant, auquel on peut se procurer le sous-jacent, c'est-à-dire exercer le warrant	CAC 40 : 6 000 points
Échéance	Date limite fixée par l'émetteur pour exercer le warrant. Les warrants ne sont plus négociables 6 jours de bourse avant cette date d'échéance.	Call CAC 40 : 6 000 points 19/12/2008 Signification. Ce warrant permet d'acheter du CAC 40 valorisé à 6 000 points jusqu'au 19 décembre 2008.
Parité	Nombre de warrants nécessaire pour activer l'option d'achat ou de vente	Reprenons l'exemple ci dessus : Parité = 1/500 Signification : il faut 500 warrants pour 1 indice CAC 40.
Quotité	Quantité minimum négociable (100 ; 1 000 ; 10 000)	

Composantes	Explication	Exemple
Prime du warrant	C'est le cours du warrant. Son cours va dépendre de deux facteurs : - le temps pour lequel on calculera une valeur temps, - la valeur intrinsèque du warrant = prix du sous-jacent – prix d'exercice.	Le 9 août 2007, 1 warrant CAC40 6 000 19/12/2008 valait 0,97 € à l'ouverture. Le 9 août le CAC 40 côté 5 729 points : ainsi la valeur intrinsèque de ce call est nulle (elle ne peut pas être négative), la prime est uniquement composée de la valeur temps. La valeur intrinsèque sera nulle tant que le prix du sous-jacent est inférieur au prix d'exercice.
Le delta	Indicateur de variation du prix du warrant en fonction d'une variation de 1 unité du sous-jacent. Plus le warrant est en dehors de la monnaie, moins il est sensible aux variations du support et plus le delta est proche de zéro.	4,9 % pour un call CAC 40 6 000 points échéance 16 août 2007 (cotation CAC 40 10 août 5 450 points)

3. L'évaluation d'un warrant

			Prime du warrant = T + I		Exemple au 9 août 2007
			Valeur temps T	Valeur intrinsèque I	
Call warrant (droit d'acheter)	Cas 1	Call dans la monnaie : prix sous-jacent > prix d'exercice	> 0 puis diminue pour s'annuler à l'échéance	> 0. I est d'autant plus fort que la différence entre le prix du sous-jacent et le prix d'exercice est grande	Prime = 1,17 Échéance 20 mars 2009 Prix du sous-jacent 51 € Prix d'exercice 50 €
	Cas 2	Call hors de la monnaie : prix du sous-jacent < prix d'exercice ¹	Idem	Nulle	Prime = 0,11 Échéance 19 septembre 2007 Prix du sous-jacent 51 € Prix d'exercice 55 €
	Cas 3	Call à la monnaie : prix du sous-jacent = prix d'exercice	T = max	Nulle	

			Prime du warrant = T + I		Exemple au 9 août 2007
			Valeur temps T	Valeur intrinsèque I	
Put warrant (droit de vendre)	Cas 1	Put dans la monnaie : cours du sous-jacent < prix d'exercice	> 0	> 0	Prime = 0,62 Échéance 21 décembre 2007 Prix du sous-jacent 51 € Prix d'exercice 53 €
	Cas 2	Put hors de la monnaie : cours du sous-jacent > prix d'exercice ²	Tend vers 0	Nulle	Prime = 0,04 Échéance 19 septembre 2007 Prix du sous-jacent 51 € Prix d'exercice 42 €
	Cas 3	Put à la monnaie : cours du sous-jacent = prix d'exercice	Max	Nulle	

1. Il n'y a aucun intérêt à exercer un droit d'acheter une action 20 € (prix d'exercice) alors qu'elle cote 15 € (prix du sous-jacent) sur le marché et que l'échéance du call est proche.
2. Inversement, il n'y a aucun intérêt d'exercer un droit de vendre une action 20 € alors qu'elle cote 25 €. Un tel warrant va voir sa prime diminuer car il sera de moins en moins demandé sur le marché et ce d'autant que l'échéance est proche.

4. L'utilisation des warrants

Investir dans un warrant permet :

- de profiter de l'effet de levier propre à cette famille de produits financiers (cas 1) ;
- de couvrir un portefeuille de titres (cas 2).

	Situation initiale	Situation à l'échéance
Cas 1 : profiter de l'effet de levier	Anticipation d'une hausse du cours d'une action. Achat de 1000 call warrant action alpha le 10 août 2007. Prix d'exercice 55 €. Cours de l'action alpha le 10 août : 61 €. Quotité : 1 000. Échéance 20 mars 2008. Parité 1/10. Prime : 1,40 €. Investissement réalisé : 1 000 × 1,40 € = 1 400 €.	Situation 1 : mon anticipation s'est réalisée : le cours de l'action est de 71,50 €. Vente du call warrant dont la prime est de 2,50 € (soit sa valeur intrinsèque) : (71,5 – 55 – 10 × 1,4 = 2,50 €). Gain sur la revente du warrant : (2,5 – 1,4) × 1000 = 1100 €. Performance : 1100/1400 × 100 = 78,5 %. Dans le même temps l'action a progressé de 17,2 % (10,5/61). Effet de levier = 78,5 %/17,2 % = 4,56. Situation 2 : le cours de l'action a baissé en dessous du prix d'exercice ; mes warrants n'ont plus aucune valeur : perte = 1400 €.

	Situation initiale	Situation à l'échéance
Cas 2 : couvrir un portefeuille de titres diversifiés	Anticipation d'une baisse des marchés financiers. Valeur du portefeuille : 30 000 €. Indice CAC 40 5 600 points juin 2007. Moyen : achat Put CAC 40 5 600 points (à la monnaie) échéance décembre 2007. Quotité 1/200. Delta = - 0,50. Évaluation de mon portefeuille en indice : $30\,000/5\,600 = 5,35$. Nombre de warrants nécessaire : $(\text{nombre d'indice} \times \text{parité})/\text{delta} = (6 \times 200)/0,5 = 2\,400$ (la quotité étant fixée à 1 000, je vais devoir acheter 3 000 Put warrant à 1,45 € pour un coût total de 4 350 €).	Situation 1 : mes anticipations ont été vérifiées et à l'échéance le CAC 40 est à 5 000 points soit une baisse de 10,71 %. Mon portefeuille n'est plus valorisé qu'à hauteur de 26 785 € (perte potentielle de 3 215 €). Dans le même temps mon Put warrant s'est apprécié : sa valeur intrinsèque est alors de $(5\,600 - 5\,000)/200 = 3$. Gain : $(3 - 1,45) \times 3\,000 = 4\,650$ €. Malgré la baisse de la valeur de mon portefeuille je réalise un gain de $4\,650 - 3\,215$ soit 1 435 €. Situation 2 : le CAC a augmenté, perte totale de mon investissement en warrant. Mon portefeuille est alors valorisé à la hauteur des gains du CAC 40. Situation 3 : le CAC 40 n'a ni baissé ni augmenté : perte globale de 4 350 €.

5. La fiscalité des Warrants

Les plus-values sont taxées dès le premier euro au taux de 29 % (18% de prélèvement fiscal et 11 % de prélèvements sociaux). Les opérations sur warrant n'entrent pas dans le décompte du seuil de cession annuel.



Application

Énoncé

Après avoir rappelé le fonctionnement d'une SICAV, vous indiquerez les avantages et les inconvénients de cette forme de placement.

Solution

L'épargnant confie son épargne à une société d'investissement qui a la charge de constituer et de gérer un portefeuille de valeurs mobilières. L'épargnant reçoit alors des actions de la SICAV dont la particularité est d'avoir un capital qui augmente avec les souscriptions et qui diminue à l'occasion des cessions de parts détenues par les épargnants. La plus-value réalisée est la différence entre le prix de vente de l'action de la sicav et son prix d'achat.

Avantages	Inconvénients
Placement diversifié	Frais d'entrée
Portefeuille géré par des spécialistes	Pas d'arbitrage possible
Bonne liquidité	Rendement parfois faible (support monétaire en période de baisse des taux)
Rentabilité : elle dépend de l'horizon de placement et de l'orientation du portefeuille géré par la SICAV.	

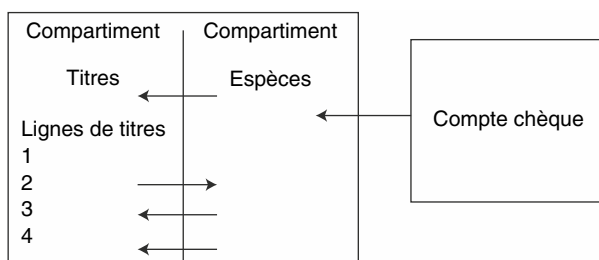
49 Le plan d'épargne en actions

I Principes clés

Le PEA est une enveloppe fiscale qui offre un cadre fiscal avantageux en matière de placement boursier. C'est avec les produits d'assurance-vie le seul moyen d'investir en bourse tout en profitant d'une fiscalité allégée. C'est un instrument d'épargne qui permet d'acheter et de vendre des titres (actions, obligations, FCP, SICAV). Les titres éligibles au PEA doivent être des titres de sociétés françaises ou de pays de l'Union européenne. Un plan par contribuable ayant son domicile fiscal en France peut être ouvert. Les non-résidents sont donc exclus du dispositif. Un plan peut recueillir au maximum 132 000 €, pour une durée conseillée minimum de 5 ans sans limite de temps par ailleurs.

II Méthode

A. Le PEA : une enveloppe fiscale



Le PEA est alimenté en numéraire à partir d'un compte chèques associé. Les liquidités permettent ensuite d'acquérir des titres qui peuvent être revendus, qui peuvent générer intérêts et dividendes. Les revenus perçus sont conservés dans le compartiment espèce et ne peuvent pas sortir de l'enveloppe fiscale sous peine de remettre en cause les avantages fiscaux du PEA. En effet les revenus perçus sont exonérés, les plus-values le sont également et les cessions effectuées dans le cadre d'un PEA n'incrémentent pas le compteur des cessions de l'année. La rente viagère obtenue au terme de 8 ans est également exonérée.

B. Les conséquences fiscales des retraits sur un PEA

Retrait effectué	Régime fiscal	Commentaire
Avant 2 ans*	PFL 22,5 % + PS 11 %	Le retrait entraîne la clôture. Exonération dans tous les cas si le seuil de cession n'est pas dépassé.
Entre 2 et 5 ans*	PFL 16 % + 11 %	

* Si le plan est liquidé avant 5 ans, sa valeur liquidative s'ajoute au seuil des cessions réalisées hors PEA. Les plus-values sont imposées PV = valeur liquidative PEA moins somme des versements effectués.

Retrait effectué	Régime fiscal	Commentaire	
Entre 5 et 8 ans	Exonération mais prélèvements sociaux à savoir : CSG : 3,4 % entre le 01/01/1997 et le 31/12/1997. 7,5 % entre le 01/01/1998 et le 31/12/2004. 8,2 % à partir de 01/01/2005. CRDS : 0,5 % depuis 01/01/1996. Prélèvement social 2 % du 01/01/1998 au 30/06/2004 et 2,3 % depuis le 01/07/2004.	Clôture du plan	
Après 8 ans	Pas d'impôt sur le revenu mais uniquement les prélèvements sociaux (voir en fonction date d'ouverture du plan).	Si retrait partiel : le plan existe toujours mais ne peut plus être alimenté.	En cas de retrait total ou de sortie en rente viagère : le PEA est clôturé.

III Compléments

Les dividendes ne sont pas imposables. Le titulaire d'un PEA percevra néanmoins le crédit d'impôt de 50 % du montant des dividendes (plafonné à 115 € pour un célibataire et 230 € pour un couple). Il n'est pas possible de transférer directement des titres détenus sur un compte titre vers un PEA. Il faut procéder à la vente des titres, alimenter le compte espèce et ensuite procéder à l'achat des titres que l'on souhaite détenir dans le PEA.



Application

Énoncé

Présentez les avantages et les inconvénients du PEA.

Solution

Avantages	Inconvénients
Versements libres. Revenus exonérés. Les cessions réalisées dans le cadre du PEA ne s'ajoutent pas aux autres cessions (hors PEA). Pas de prélèvements fiscaux après 5 ans ou avant 5 ans si la valeur liquidative du plan est inférieure au seuil de cession.	En cas de sortie avant 5 ans et si la valeur liquidative excède le seuil de cession alors la fiscalité est pénalisante (surtout au cours des deux premières années). L'exonération fiscale réservée aux revenus perçus dans le cadre d'un PEA n'est véritablement significative que pour les portefeuilles encaissant plus de 5 000 € de dividendes par an.

50 La vente d'un PEA

I Principes clés

Les marchés financiers connaissent régulièrement des perturbations. Aussi dans l'esprit du client bancarisé non initié aux mécanismes de la bourse, investir en bourse peut paraître risqué.

Or, devant les rendements décevants de l'épargne monétaire et obligataire, il s'avère que la bourse offre à moyen terme une bonne rentabilité.

Le professionnalisme du conseiller est alors primordial pour accompagner le client dans ses choix boursiers.

Le plan d'épargne en actions (PEA) est une solution idéale pour constituer ou valoriser une épargne financière dans un cadre fiscal unique. Il revient alors au conseiller de convaincre le client non initié à la bourse de souscrire un PEA.

II Démarche

A. Déceler des opportunités de vente

Situation 1 : Le client souhaite diversifier son épargne et bénéficier d'une meilleure rentabilité.

Situation 2 : Le client veut se constituer une épargne à moyen ou long terme.

Situation 3 : Le client recherche un produit d'épargne défiscalisé.

Situation 4 : Une prochaine rentrée d'argent chez le client est détectée.

B. Suivre les étapes de la vente

1. Le conseiller s'assure de l'éligibilité de son client au PEA

Le client est bien domicilié fiscalement en France. Il n'est pas titulaire d'un PEA dans une autre banque.

Si le client n'est pas éligible au PEA, le conseiller lui propose un autre produit d'épargne.

■ *Le client recherche la sécurité et la disponibilité*

Un produit d'épargne liquide (livret de développement durable, compte sur livret...) lui est proposé.

■ *Le client recherche la défiscalisation*

Un investissement immobilier (type loi de Robien) lui est présenté.

■ **Le client recherche la rentabilité**

Des OPCVM dans un compte titre peuvent lui convenir.

2. Le conseiller formule une accroche sur le PEA selon l'opportunité de vente décelée

Reprenre les situations décrites dans la partie A ci-dessus.

Situation 1 : « Grâce au PEA, vous diversifiez vos placements et optimisez les performances de votre portefeuille en investissant sur les marchés français et européens. Vous composez vous-même votre portefeuille. »

Situation 2 : « Pour diversifier votre épargne à moyen ou long terme et profiter des opportunités des marchés financiers dans un cadre fiscal privilégié, je vous propose de souscrire un PEA et de mettre en place un abonnement d'épargne. »

Situation 3 : « Je vous recommande le PEA : son cadre fiscal unique vous permettra de vous constituer une épargne financière dans des conditions très avantageuses. »

Situation 4 : « Vous allez disposer bientôt d'une somme importante. Je vous conseille d'ouvrir un PEA pour prendre date dès maintenant. »

3. Le conseiller expose les avantages du PEA

- La perspective de performances à moyen ou long terme.
- La fiscalité avantageuse.
- La souplesse des versements (libres ou programmés).
- La diversification de l'épargne.

4. Le conseiller fait un diagnostic de la situation du client

Il sélectionne avec son client les supports d'épargne les mieux adaptés à ses objectifs (rentabilité, degré de risque accepté, horizon de placement).

5. Le conseiller propose de mettre en place un abonnement d'épargne

Argumentation possible : « L'abonnement d'épargne PEA permet d'optimiser le prix de revient des titres. » ou « Si vous voulez compléter votre PEA, l'abonnement d'épargne vous permet d'investir régulièrement dans l'OPCVM de votre choix. En étalant vos versements dans le temps, vous bénéficiez du lissage du prix de revient de vos titres. »

C. Répondre à l'objection récurrente des clients

Objection : « Investir en bourse, c'est trop risqué ! »

Réfutation : « Vous bénéficiez d'un cadre privilégié pour investir en bourse. Votre épargne est gérée par des spécialistes des marchés financiers. Vous êtes aidé pour choisir les supports en fonction du risque que vous êtes prêt à accepter. En réalisant des abonnements d'épargne en OPCVM, les variations de la bourse sont atténuées. »

Ou « A moyen terme, historiquement, les marchés actions constituent le placement le plus rentable comparé aux placements monétaires et obligataires. En

investissant une partie de votre épargne sur les marchés action, vous bénéficiez des performances de ces derniers.

D. Proposer par téléphone un rendez-vous avec le conseiller pour une présentation du PEA

1. Un zoom sur le scénario téléphonique

■ Les étapes du scénario

Entrer en relation : prise de contact : salutations – présentation – identification de l'interlocuteur.

Traitement des barrages (c'est à quel sujet ? il est absent...).

Rebondir sur un événement : faire une accroche.

Réussir à intéresser le client : argumentation – synthèse – traitement des objections.

Remarque : lors de l'argumentation, utiliser 1/3 de « nous » et 2/3 de « vous ».

Conclure : prise de RDV – reformulation du RDV – remerciement pour l'attention – salutations.

Ce scénario est souvent présenté sous forme de logigramme.

■ Le traitement des objections

Les objections traduisent souvent l'intérêt du client. Il faut donc les utiliser comme une aide à la prise de RDV. La principale difficulté à réfuter une objection est de découvrir si l'objection est un prétexte (= objection positive qui permet au conseiller de rebondir) ou si elle est bien réelle (= objection bloquante qui indique que l'interlocuteur ne trouve aucun intérêt à la proposition et souhaite cesser la conversation). Il faut donc bien identifier ce qui gêne vraiment la personne pour réussir à rebondir sur la prise de RDV.

■ La réfutation des objections courantes lors de la prise de RDV (ou de vente de produits)

Pour chaque action phoning portant sur un produit précis, il faut prévoir les objections possibles et trouver des arguments de réponse avant d'appeler les premiers clients.

Objections	Réfutation de l'objection
« Je passerai à l'agence. »	« Pour que vous n'attendiez pas, nous pouvons convenir dès maintenant d'un RDV. À quel moment seriez-vous disponible pour passer à l'agence ? »
« J'ai déjà rencontré dernièrement mon conseiller. »	« Vous a-t-il parlé de notre offre actuelle ? »
« Cela ne m'intéresse pas. »	« Vous pouvez me préciser pourquoi ? »

Objections	Réfutation de l'objection
« C'est trop cher. »	« Nous avons différentes formules adaptées aux besoins et situations de nos clients. »
« Je vais réfléchir. »	« Très bien. Cependant la période de commercialisation de ce produit se termine le ... »
« Je n'ai pas d'argent actuellement à placer. »	« Vous n'en avez pas pour le moment mais êtes-vous sûr que les produits que vous détenez actuellement correspondent toujours à vos besoins et à vos attentes ? » ou « des produits d'épargne sont accessibles qu'avec ... €. »
« Je veux en parler à mon époux. »	« Puis-je vous rappeler demain à la même heure ? »

■ La prise de rendez-vous

Un silence du client au téléphone indique que celui-ci réfléchit. Il faut alors enchaîner sur la prise de RDV.

La technique de l'entonnoir est très utilisée pour cette étape de l'entretien. Au fil de cette phase, les questions posées au client deviennent de plus en plus précises pour aboutir à une question alternative du type « à quel moment êtes-vous le plus disponible : en début ou en fin de semaine ? ». Si le client répond, cela indique qu'il ne refuse pas le motif de la rencontre avec son conseiller. « Je peux vous proposer le ... à ... heures ou le ... à ... heures ».

Le rendez-vous est reconfirmé lors de la prise de congés. Les éléments à rappeler au client sont : jour et horaires du RDV, nom du client, nom du conseiller, adresse de l'agence, coordonnées du client si envoi par écrit d'une confirmation, documents à apporter.

Si l'interlocuteur décline le rendez-vous ou le produit proposé, une question ouverte peut alors être posée « qu'est-ce qui vous retient dans mon offre ? ». Après écoute de la réponse, les coordonnées du conseiller sont laissées au client. Une bonne image du réseau doit être laissée. L'entretien doit se terminer positivement en conservant un ton courtois.

Lors des opérations phoning, des banques établissent un protocole de relation avec leurs clients. Les jours et horaires de contact par téléphone au domicile sont demandés au client afin de ne pas le déranger. « Je vous appelle aujourd'hui mais un autre horaire vous conviendrait-il mieux ? ».



Application

Énoncé

Lors d'une action commerciale « ouverture de PEA », vous êtes chargé de mettre en place pour l'assistante commerciale de votre agence une opération phoning « prise de rendez-vous ».

Vous réfléchissez à la réfutation d'objections possibles de la part du client qui répond au téléphone à l'assistante... Cette dernière aura formulé au préalable une accroche sur le PEA.

Objections possibles de la part du client :

- « Je n'ai pas d'argent à placer. »
- « Je ne connais rien à la bourse. »
- « Ce n'est pas le moment d'investir en bourse. »
- « Mon conseiller m'a déjà contacté il y a un mois. »
- « Question et objection techniques »

S o l u t i o n

Objection possible de la part du client	Réfutation à l'objection
« Je n'ai pas d'argent à placer. »	« Je vous propose de rencontrer votre conseiller pour étudier avec lui les meilleurs moyens d'en gagner ou de peut-être revoir la répartition de vos placements. »
« Je ne connais rien à la bourse. »	« Les produits que la banque vous propose ont été conçus pour que vous ne vous occupiez pas de la gestion. Nos spécialistes des marchés financiers vous font bénéficier de leur expérience. »
« Ce n'est pas le moment d'investir en bourse. »	« Les placements boursiers ne progressent pas en effet d'une manière régulière. Mais sur le long terme, ils sont gagnants. En plus, il est toujours intéressant d'acheter quand la bourse baisse. »
« Mon conseiller m'a déjà contacté il y a un mois. »	« C'est tout à fait possible. Il est normal d'avoir une relation suivie avec nos clients privilégiés et de faire régulièrement le point. »
« Question et objection techniques »	« Pour en savoir davantage, je vous propose de nous rencontrer. Nous pourrions étudier avec plus de précision les points que vous venez d'aborder. »



Les produits d'assurance

51 Les produits d'assurances

I Principes clés

Les produits d'assurance peuvent être regroupés en deux grandes familles :

- les assurances de personnes ;
- les assurances de dommages.

Il est également possible de classer les assurances selon qu'elles sont gérées en répartition ou en capitalisation comme le montre le tableau ci-dessous.

Mode de gestion	Risque assuré	Branche d'assurance
Répartition (IARD)	Assurances de choses	Assurances de dommages (protection des biens)
	Assurance de responsabilité (Responsabilité civile)	
	Accident Maladie	Assurance de personnes (protection des personnes)
Capitalisation	Assurance-vie – Assurance décès	

L'assurance est avant tout une activité qui consiste à garantir des risques. Un risque est un événement dommageable contre lequel l'assuré cherche à se protéger (vol, accident, incendie...). Il faut également que le risque contre lequel on souhaite se protéger soit assurable, c'est-à-dire qu'il soit futur, aléatoire, ne dépendant pas de la volonté de l'assuré et enfin licite.

Enfin, le métier de l'assureur consiste à mutualiser des risques. Pour que cette mutualisation puisse être gérable, il est indispensable que l'assureur respecte des règles de gestion des risques. Il devra veiller à ce que son portefeuille soit homogène (risques de même nature), respecte la règle de la dispersion (tous les risques ne doivent pas se réaliser en même temps) et enfin procéder à la division du risque. Un risque trop important peut être co assuré ou encore réassuré (l'assurance de l'assurance).

II Éléments et analyse

A. Les assurances IARD

1. L'assurance habitation (MRH)

Caractéristiques	Assurance multirisque habitation
Souscription (tarification, conditions)	L'assuré renseigne la proposition qui permettra la rédaction du contrat : la tarification dépendra de la taille du logement, de son affectation (résidence principale ou secondaire, de sa situation géographique, de l'existence ou non de moyens de prévention, de la valeur du capital mobilier à assurer), des options choisies (avec ou sans franchise, valeur à neuf ou pas...). L'assureur fournira la police d'assurance qui matérialise l'engagement contractuel des parties.

Caractéristiques	Assurance multirisque habitation
Risques assurés et nature des garanties	Responsabilité civile : responsabilité engagée dès lors qu'un dommage est occasionné à un tiers du fait de l'assuré, des biens dont il a la garde ou des personnes sous sa responsabilité (enfant, salarié à domicile...) Cette responsabilité peut être contractuelle (locataire envers le propriétaire (loi Quilliot de 1982) ou propriétaire envers le locataire) ou délictuelle.
	Dommages aux biens : Il s'agit des dommages causés aux biens mobiliers et immobiliers. Les dommages peuvent être matériels ou immatériels (frais de logement, perte des loyers...) et doivent avoir été causés par les événements suivants : le vol, l'incendie, un dégât des eaux, le bris de glaces, les catastrophes naturelles et autres événements climatiques.
	Garantie Protection juridique (défense recours) L'assureur mettra à la disposition de l'assuré les moyens pour se défendre devant les juridictions concernées ainsi que les moyens pour obtenir réparation d'un préjudice subit.
Obligation de l'assuré pendant le contrat	Signaler toute modification dans la nature du risque S'acquitter de la prime
Obligation de l'assureur	Indemniser l'assuré en cas de sinistre selon la règle du principe indemnitaire (article 121.1 du Code des assurances). En vertu de ce principe, l'assuré doit être remis dans la situation qui était la sienne avant le sinistre : l'assurance ne permet pas l'enrichissement. Si l'assuré est en situation de sous assurance (valeur assurée < valeur réelle), l'assureur appliquera la règle proportionnelle de capitaux ; l'indemnité sera donc réduite. En cas de surassurance (valeur assurée > valeur réelle), aucune indemnité ne sera versée en cas de fraude, sinon les indemnités sont plafonnées à la valeur réelle.
Procédure à suivre en cas de sinistre	Déclarer le sinistre dans les délais prévus (2 jours ouvrés en cas de vol, 5 jours dans les autres cas, 10 jours après parution d'un décret de catastrophe naturelle). L'assureur ordonne une expertise. L'assureur indemnise l'assuré du montant du préjudice. Pour un même sinistre, les indemnisations peuvent varier selon que le contrat prévoit une indemnisation : • valeur d'achat : prix d'achat du bien (il est indispensable d'avoir conservé des factures, des justificatifs) ; • valeur à neuf : prix d'achat au jour du sinistre ; • valeur de remplacement : valeur d'achat – vétusté (entre 5 et 10 % par an selon le type de bien).
Résiliation du contrat	Le contrat peut être résilié à l'échéance avec un préavis de 2 mois en général, soit à l'initiative de l'assuré, soit à celle de l'assureur. La résiliation peut s'opérer également en cas de modification du risque (aggravation), non-paiement des primes (40 jours après une mise en demeure).

2. L'assurance automobile

L'assurance automobile est une assurance obligatoire.

Caractéristiques	Assurance-automobile
Souscription (tarification, conditions)	<i>Critères propres au véhicule</i> : chaque véhicule appartient à un groupe (lettre) et une classe (chiffre) déterminés en fonction de la puissance du véhicule. La tarification dépend également de l'usage du véhicule. <i>Critères propres au conducteur</i> : profession, âge, ancienneté du permis, antécédents (sinistres sur les trois dernières années). <i>Critères de garanties</i> : le choix des garanties, l'existence ou non de franchise (part du coût d'un sinistre restant à la charge de l'assuré) et le coefficient de réduction majoration (CRM). Le coefficient de départ est de 1 (paiement de 100 % de la prime). Ce coefficient diminue de 5 % par an : 13 années sans sinistre sont nécessaires pour atteindre le bonus maximum soit 50 %. Un sinistre responsable entraîne une majoration du coefficient de 1,25 (responsabilité totale) ou 1,125 (responsabilité partagée). Le coefficient maximum est de 3,50.
Risques assurés et nature des garanties	Garantie de base : la responsabilité civile (obligatoire depuis 1958). La loi Badinter du 5 juillet 1985 vient renforcer la protection des victimes d'accident de la circulation. Protection juridique (défense et recours) Vol et incendies Bris de glaces Dommages tous accidents Assistance (dépannage, mise à disposition d'un véhicule...) Option valeur à neuf Protection du conducteur
Obligation de l'assuré pendant le contrat	Signaler toute modification dans la nature du risque S'acquitter de la prime
Obligation de l'assureur	Indemniser l'assuré en cas de réalisation du risque conformément aux dispositions du contrat
Procédure à suivre en cas de sinistre	Déclarer le sinistre à l'assurance dans un délai de 5 jours (accident), 2 jours pour un vol. En cas d'accident de la circulation (sans dommage corporel), la déclaration du sinistre consiste à compléter un constat amiable.

B. Les autres assurances de personnes

Les banques ont tendance à renforcer leur offre de produits d'assurance en mettant l'accent sur les assurances de personnes comme l'assurance obsèques, la garantie des accidents de la vie, l'assurance dépendance. Ces assurances relèvent toutes du domaine de la prévoyance. Deux objectifs sont poursuivis :

- un objectif de financement (dépendance, obsèques, santé) ;
- un objectif de protection de la famille et de la personne.

Assurances	Nature du risque couvert	Garanties proposées
Accident de la vie	Couverture des conséquences d'un accident survenant dans le cadre de la vie privée. La couverture peut concerner une seule personne ou l'ensemble de la cellule familiale.	Indemnisation du préjudice économique (perte de revenu suite à une incapacité d'exercer une activité professionnelle), du préjudice esthétique, des frais liés à l'aménagement d'un logement ou d'un véhicule pour cause d'invalidité. Certains contrats proposent également un capital pour le financement des obsèques.
Assurance santé	Couverture du risque maladie	Les prestations versées viennent en complément des sommes perçues des régimes de base des assurés sociaux (médecine de ville, soins hospitaliers, soins dentaires...).
Assurance obsèques	Couverture du risque décès	Les garanties reposent sur l'assistance à la famille et sur le versement d'un capital à un bénéficiaire pour le paiement des obsèques de l'assuré.
Assurance dépendance	Couverture du risque dépendance partielle ou totale. La dépendance : ne plus pouvoir réaliser 3 gestes de la vie courante : s'habiller, se laver, se préparer un repas	Selon le degré de dépendance, l'assureur verse une rente permettant de financer la présence d'une aide ménagère, d'un garde malade pour assister la personne dépendante dans l'exécution du geste de la vie courante ou le réaménagement de tout ou partie du domicile.

III Complément : le calcul d'une prime d'assurance décès

La prime perçue par l'assureur dépend du montant du capital souhaité et de la probabilité de décès entre deux âges de l'assuré. Les calculs suivants ont été réalisés grâce aux nouvelles tables de mortalité (TGH95) utilisées depuis le 1^{er} janvier 2007.

Exemple 1 :

Un homme né en 1963 a donc 44 ans en 2007. La table de mortalité indique que sur 100 000 hommes de la génération de 1963 et encore en vie en 1995, 99 320 seront vivants à l'âge de 44 ans. Ils ne sont plus que 99 227 vivants à 45 ans. Ainsi la probabilité de décès entre 44 et 45 ans est de : $93/99\,320 = 0,0936 \%$.

Si l'assuré souhaite un capital de 100 000 € il devra verser une prime de : $100\,000 \times 0,0936 \% = 93,60 \text{ €}$.

Exemple 2 :

Un homme né en 1952 est donc âgé de 55 ans en 2007. La probabilité de décès entre 55 et 56 ans pour un homme de cette génération, est de $500/98\,038 = 0,512\%$.

La prime sera alors de : $100\,000 \times 0,512\% = 511\text{ €}$.

Comme la probabilité de décès est 5 fois plus forte, la prime versée pour obtenir les mêmes garanties (le versement d'un capital de 100 000 €) est 5 fois plus élevée.

52 La vente de produits d'assurance

I Principes clés

En commercialisant des produits d'assurance, le banquier doit tenir compte du fait que l'activité d'assurance repose sur la qualité du service après-vente en cas de sinistre. Cette approche est différente de celle des métiers de la banque traditionnelle. Il convient qu'il n'y ait pas d'interférence entre ces deux types d'activité. Ainsi, il est regrettable qu'un contentieux né de l'activité assurance se répercute sur l'activité bancaire.

En matière d'assurance IARD, l'assureur se situe dans le cœur même de son métier. Cette spécialisation est la clé d'entrée de l'assureur pour installer la confiance, asseoir la future relation commerciale, répondre à toutes les attentes du client même les plus techniques. Mais cette spécialisation peut constituer un handicap face à une clientèle qui souhaite de plus en plus trouver plusieurs compétences au même endroit.

Face à la concurrence des assureurs, le banquier devra trouver « la clé d'entrée » pour travailler avec son client bancarisé sur des solutions d'assurance.

II Démarche

A. Lever les freins des clients qui refusent la banque-assurance

La clé d'entrée du banquier dans le domaine des assurances :

La globalité du conseil constitue cette clé d'entrée. Le banquier est un professionnel du patrimoine. Il aide le client à se constituer son patrimoine (crédit auto, crédit immobilier, virements programmés sur produits épargne...) puis à le valoriser. Le banquier est donc bien un spécialiste de l'approche patrimoniale. Il est donc normal à ce titre d'aider le client à protéger ce patrimoine grâce aux contrats d'assurance sur les biens.

1. L'écoute des clients

L'écoute active est primordiale. Les clients s'expriment sur :

- leur situation personnelle (composition de la famille, âges respectifs, activité professionnelle, loisirs) ;
- leur situation patrimoniale et plus précisément des informations sur le bien immobilier à assurer (localisation, surface totale habitable, répartition de cette surface en nombre de pièces, annexes, superficie du terrain, en propriété ou en location, résidence principale, estimation du mobilier) ;
- leurs attentes envers l'assureur (critères de choix d'un assureur, type de garanties souhaitées, assistance).

2. Le plan de l'argumentation commerciale après avoir sélectionné le contrat adapté à la situation du client

La valorisation du client : c'est le patrimoine du client qui est au cœur de l'entretien.

La prise en considération des attentes du foyer : reformulation des éléments découverts sur la situation.

La présentation de l'activité assurance du réseau bancaire à travers quelques chiffres pertinents (nombre de contrats gérés...).

La gestion du contrat après la signature du client est évoquée (interlocuteur en cas de sinistre...).

L'énumération des garanties en terminant par la plus importante pour le client.

Des exemples de sinistres récents de clients qui ont été indemnisés pour appuyer le discours du conseiller

Le montant de la prime annuelle est donné.

Un dernier argument est enchaîné rapidement après la présentation du prix (nombre de jours pour le règlement suite à un sinistre...).

La signature du contrat est proposée.

B. La vente d'un contrat assurance multirisques habitation (MRH)

1. Les opportunités de vente

L'offre assurance MRH cible une large clientèle bancarisée. Certains réseaux proposent ce type d'assurance en partenariat avec une compagnie d'assurance n'appartenant pas au groupe bancaire. En général, l'assureur partenaire est reconnu pour la qualité de ses produits, pour ses prix compétitifs et son service après-vente performant. Ces atouts permettent de lever des freins à la souscription de produits d'assurance dans une banque.

Vendre une assurance MRH est opportune lors de la mise en place d'un prêt immobilier, pendant la période de renouvellement des contrats d'assurance (septembre-octobre/décembre-janvier). La majorité des contrats arrive à échéance le 1^{er} janvier et le 1^{er} avril. Il apparaît donc que la période la plus propice pour établir des devis à la clientèle se situe entre septembre et mars.

2. L'accroche commerciale pour proposer un devis

Lors de la mise en place d'un dossier de prêt immobilier :

« Pour un changement d'habitation, vous pouvez changer d'assureur sans préavis. Je vous propose d'établir un devis pour avoir l'occasion de comparer le rapport qualité / prix de votre assurance actuelle. »

Pendant la période de renouvellement des contrats d'assurance :

« Je vous propose d'étudier nos assurances habitation qui sont compétitives sur le marché. Cela ne vous engage à rien. Cela prendra une dizaine de minutes. Vous serez libre ensuite de comparer notre offre à votre contrat actuel. »

C. La vente d'un contrat assurance décès invalidité (ADI)

1. Les opportunités de vente

Comme le contrat ADI garantit le versement d'un capital à l'assuré en cas d'invalidité ou à des bénéficiaires désignés en cas de décès, le conseiller pourra proposer ce contrat lors de la connaissance d'un événement familial tel qu'un mariage, une naissance, un divorce, le décès d'un proche. Le client sera plus sensible aux conséquences financières d'un décès ou d'une perte d'autonomie. Lors d'opérations de crédit immobilier, le client est amené à souscrire un contrat d'assurance décès invalidité pour assurer le prêt. Le client ne s'imagine pas voir ses proches dépossédés du bien alors même qu'il n'a pas commencé à rembourser le crédit immobilier.

2. L'accroche commerciale pour proposer un devis

Lors d'un événement familial :

« Vous êtes décédé hier. Vos proches doivent continuer à assumer les charges de la famille. Sont-ils en mesure de le faire ? Avez-vous déjà envisagé de telles conséquences financières ? »

Lors d'un prêt immobilier :

« Si vous êtes victime d'un accident ou d'une maladie qui vous rend invalide, vos proches pourront-ils conserver votre bien immobilier ? Avez-vous déjà songé à souscrire un contrat de prévoyance »

Les avantages du contrat sont à présenter en insistant sur la simplicité d'adhésion, l'étendue des garanties, le versement des capitaux (capital ou rente éducation).

D. La vente d'un contrat d'assurance dépendance

1. Les opportunités de vente

Comme ce contrat permet à l'assuré de se prémunir en cas de dépendance, il est aisé pour le conseiller de le proposer à un client évoquant la dépendance d'un proche. Néanmoins, il faut garder à l'esprit que le devoir de conseil du banquier amène ce dernier à établir régulièrement à son client un bilan épargne au même titre qu'un bilan prévoyance. C'est à ces moments-là que l'argumentation sur le contrat dépendance est avancée. Le client sera encore plus réceptif à ce discours à l'approche de la retraite.

2. L'accroche commerciale pour proposer un devis

En cas de dépendance d'un proche :

« Vous mesurez la lourdeur des démarches et du poids financier d'une dépendance. Vous avez pu vous en rendre compte... Pour répondre aux besoins de la dépendance, je vous propose... »

Lors d'un bilan épargne ou prévoyance :

« Citer un chiffre sur le nombre de français qui est en situation de dépendance après 75 ans... Ce phénomène va s'accroître avec l'augmentation de l'espérance de vie. La dépendance peut donc toucher tout le monde. Dans la clientèle de l'agence, nous nous apercevons que les clients n'ayant pas anticipé ce problème

connaissent des charges financières importantes et malheureusement ne peuvent pas toujours y faire face. Pour répondre à ce besoin, le contrat... »

À l'approche de la retraite :

« À la retraite, vos revenus vont diminuer et le risque d'une perte d'autonomie augmenter. Or, la dépendance entraîne des charges financières lourdes qui ne peuvent pas être couvertes par la retraite. Le contrat... »

III Complément : quelques astuces pour mieux vendre

Voir fiche « un zoom sur la négociation bancaire »

A. La prise de conscience d'un manque

Sur une feuille de papier, le conseiller réalise un schéma qui montre la constitution du portefeuille produits bancaires et financiers du client. Les produits sont répartis en trois familles : épargne (disponible, à long terme)/assurance et prévoyance/crédit (consommation, immobilier, permanent...). L'objectif de ce schéma est de faire prendre conscience au client d'un éventuel déséquilibre de son portefeuille et de le faire adhérer aux propositions commerciales à venir (souscription d'un contrat d'assurance décès pour protéger les siens...).

B. La prise de conscience de la nécessité d'un produit de prévoyance

Toujours avec une feuille de papier tournée vers le client « Monsieur le client, aujourd'hui, vous avez une assurance pour votre maison et pour votre voiture. Si je vous demande de me donner sous forme de tiercé les éléments de votre environnement que vous cherchez à protéger en priorité entre votre voiture, votre maison et votre famille... que me répondez-vous ? ». Il est fort à parier que la famille sera citée en priorité. Or, aucune loi n'oblige le particulier à assurer sa famille (hormis la responsabilité civile à contracter). Le conseiller note toujours sur la feuille le tiercé et indique à l'aide de flèches les contrats détenus pour protéger ces éléments. Dans la plupart du temps, il sera aisé pour le conseiller de montrer un manque de protection de la famille.

C. La conquête d'un client fidèle à son assureur

Le conseiller propose à son client un produit d'assurance dommage. Le client refuse de parler de ses produits d'assurance détenus chez son assureur de famille. Il invoque sa fidélité à son assureur et ne veut pas mélanger la banque et l'assurance. Le conseiller doit alors faire ressortir son devoir d'information et de conseil. « Vous m'avez confié une partie de votre patrimoine. Je vous ai aidé à vous constituer à travers les emprunts bancaires ce patrimoine (maison, voiture...). Et je me dois de vous informer sur sa protection. Pouvez-vous m'apporter votre police d'assurance multirisques habitation et auto pour que je puisse vous établir une proposition d'assurance ? À la lecture de celle-ci, c'est vous qui prendrez la décision ».

D. L'acceptation par le client du montant de la cotisation

Le conseiller divise le montant de la cotisation annuelle par 12 pour annoncer un montant mensuel « pour ... € par mois, vous bénéficiez d'une assistance juridique à domicile ». Pour faire accepter plus facilement le montant de la cotisation, le conseiller peut évoquer un achat de produit courant pour l'équivalent de cette somme « pour le prix d'une baguette... ».



Application

Énoncé

Vous êtes conseiller financier. Une campagne prévoyance est organisée dans votre réseau. Vous décidez d'appeler les clients de votre portefeuille non-détenteurs de produits de prévoyance.

Vous réfutez les objections de ces derniers.

Proposition d'un contrat dépendance

« Je suis en bonne santé. Je n'ai besoin de rien. »

« J'ai déjà une mutuelle qui me couvre bien. »

« Si je deviens dépendant, l'état me versera une aide. »

« Je ne veux pas verser sur ce genre de contrat. C'est à fonds perdus. Je préfère verser sur mon contrat d'assurance-vie ».

Proposition d'un contrat assurance décès

« S'il ne m'arrive rien, j'aurais payé pour rien ! »

Solution

Objection	Réponse à l'objection
« Je suis en bonne santé. Je n'ai besoin de rien. »	« La dépendance est un sujet qui peut toucher tout le monde. Vous savez qu'après 75 ans, un français sur 6 est en situation de dépendance. Quel serait l'impact financier pour vous si demain vous étiez dans cette situation ? »
« J'ai déjà une mutuelle qui me couvre bien. »	« Votre mutuelle complète les remboursements de la sécurité sociale pour les soins médicaux et les médicaments mais elle ne prend pas en charge le coût d'une dépendance à travers l'aménagement de votre domicile, la présence d'une aide ménagère ».
« Je ne veux pas verser sur ce genre de contrat. C'est à fonds perdus. Je préfère verser sur mon contrat d'assurance-vie ».	« Pour vous constituer un capital suffisant, il faut faire sur votre contrat d'assurance-vie des versements élevés, plus élevés que sur un contrat dépendance. De plus, si la dépendance intervient tôt, le capital constitué ne sera pas suffisant pour financer les charges liées à la dépendance ».
« S'il ne m'arrive rien, j'aurais payé pour rien ! »	« Vous tenez le même raisonnement sur l'assurance de votre voiture ou de votre logement ? C'est une sécurité pour vous de vous dire que vos proches sont protégés si vous disparaissiez ».

Index

A

Abattement 98
Abonnement d'épargne 264
Abus tarifaire 36
Abusus 123
Accroche 164, 264, 277, 278
Accueil 53
Actif
 net 117
 imposable 118
 successoral 123
 successoral 155
Action 244
 commerciale 29, 178
Âge du client 20
Agence
 bancaire 22
 en ligne 178
Agios 63, 193
Alternext 230
AMF 232, 253, 254
Amortissement
 constant 209
 déductible 131
Analyse
 de l'activité bancaire 26
 de la rentabilité 26
 externe 22
 interne 25
Annuité constante 209, 210
Appel
 entrant 180
 sortant 180
Arbitrage 156
Argument de vente 192
Argumentaire 82
Argumentation 56, 82, 166, 277
Assiette 95
Association de consommateurs 36

Assurance
 automobile 273
 de dommages 271
 de personnes 271
 décès 154
 décès invalidité 198, 212
 dépendance 273
 habitation 271
 mixte 157
 moyens de paiement 69
 obsèques 273
 santé 274
 -vie 154, 163
Assuré 154
Assureur 154
Attente 36
Attestation de rejet 75
Attitude de fuite 168
Attribution gratuite d'action 245
Augmentation de capital 244
Autorisation de découvert 193
Avance 159
Avis
 à tiers détenteur 59
 d'opéré 231
Avoir 25

B

Bancarisation 9
Banque
 à distance 69
 commerciale 3
 coopérative 3
 de France 6
 mutualiste 3
Barrement 72
Bénéfice
 agricole 99
 industriel et commercial 99
Bénéficiaire 154
Besoin 18, 20, 52

- Bien
 - immobilier 117
 - mobilier 117
 - Blanchiment 77
 - Blocage de la provision 75
 - BNC 98
 - BOI 96
 - Bon
 - à ordre 145
 - au porteur 145
 - de caisse 111, 144
 - de capitalisation 111
 - nominatif 145
 - Borloo neuf 128
- C**
- CAC 40 246
 - Calcul
 - de l'impôt 99
 - financier 135
 - Call warrant* 257, 258
 - Canal 10
 - Capacité
 - bancaire 48
 - civile 48
 - d'épargne 177
 - de remboursement 197
 - Capé 212
 - Carnet d'ordre 237
 - Carte
 - accréditive 79
 - bancaire 82
 - de crédit 79
 - de paiement 78
 - de retrait 78
 - Catastrophe naturelle 272
 - CECEI 5, 232
 - Certificat de dépôt 145
 - Cession des droits à prêts 150
 - Chambre de compensation 231
 - Change manuel 68
 - Charge déductible 101
 - Chèque 71
 - certifié 73
 - de banque 73
 - de voyage 68
 - emploi service universel 87
 - irrégulier 74
 - visé 73
 - Ciblage 164, 177
 - Clause bénéficiaire 154, 166
 - Client 17, 52
 - bancairisé 36
 - Clôture d'un compte 89
 - Code
 - ISIN 237
 - monétaire et financier 3
 - Coefficient
 - d'exploitation 32
 - de réduction majoration (CRM) 273
 - Collecte 176
 - Collecter 30
 - Collecteur 231
 - Comité consultatif de la législation et de la réglementation financière 5
 - Commission 31
 - bancaire 5
 - Communication 12
 - Communiquer 39
 - Comportement 17
 - Compte
 - à terme 111, 144
 - épargne logement 147, 151
 - individuel 47
 - indivis 47
 - joint 47
 - sur livret 141
 - Conquête 279
 - Contrat
 - en euros 156
 - en unité de compte 156
 - mono support 156
 - multisupport 156
 - Contribuable 95
 - Convention
 - AERAS 213
 - d'ouverture de compte 48
 - de compte 49
 - Cotation 249
 - en continu 233
 - Coupon 111, 248
 - couru 249
 - Cours
 - d'ouverture 233
 - d'une action 234

Coût 30
 d'un crédit 209
 total du crédit 198
 Couverture financière 235
 CRDS 96
 Crédit
 à court terme 191
 à la consommation 187
 affecté 187
 d'impôt 97, 102, 112, 128
 de trésorerie 187
 immobilier 195
 permanent 188
 personnel 187
 renouvelable 191
 Critère de segmentation 14
 CSG 96
 déductible 101
 Cycle de vie 19

D

Date de valeur 135
 Débit
 différé 78
 immédiat 78
 Déblocage des fonds 198, 215
 Déchéance du terme 8, 217
 Décollecte 176
 Décote 100
 Découvert 63, 187
 autorisé 64
 non autorisé 64
 Découverte 53
 Déduction 97
 fiscale 128
 Déficit foncier 107, 131
 Défiscalisation 128
 Délai
 de présentation 72
 de renonciation 154
 de rétractation 189
 de validité 74
 Demande clients 24
 Désolidarisation 47
 Diagnostic 28, 264
 Différé
 partiel 190, 216
 total 216

Directive MIF 247, 256
 Distribution 11
 Dividende 102, 111, 244
 Division du nominal 245
 Don manuel 122
 Donation 121
 au dernier vivant 122
 partage 122
 Droit
 à prêt 148
 au compte 45
 d'attribution 244
 d'enregistrement 109
 d'entrée 156
 de souscription 244
 de vote 244
 Duration 250

E

Écoute active 55, 276
 Effet
 de cliquet 156
 de levier 259
 Empathie 38
 Emploi 30
 Emprunt obligataire 251
 Encours 25
 Endossable 73
 Entretien
 de vente 37, 52, 165
 participatif 177
 Environnement
 bancaire 12, 24
 Épargne
 à terme 140, 144
 bancaire 140
 de précaution 140
 financière 140
 logement 147
 réglementée 142
 Étapes de la vente 37, 263
 Étude de marché 22
 Euroclear 232
 Eurolist 230
 Euronext NV 229
 Euronext SA 232

F

Facilité de caisse 187
 Facturation 32
 FCP 253
 FCPI 257
 FCPR 257
 Feuille de marché 231
 Fichier
 central des chèques (FCC) 7, 48, 79
 FICOBA 48
 national des chèques irréguliers (FNCI) 7
 national des incidents de remboursement des crédits au particulier (FICP) 8, 48
 Fidéliser 36
 Fiscalité
 des retraits 157
 en cas de décès 159
 en cas de vie 157
 Fixing 233
 Floré 212
 Flux 25
 Fond
 à formule 254
 d'investissement de proximité 129
 propre 33
 Foyer fiscal 100
 Frais
 bancaires 65, 76
 de courtage 113, 236
 de garde 112
 de gestion 156
 réels 99
 Franchise 273
 Frein 276
 Fructus 123

G

Gagnant gagnant 41
 Gain fiscal 110
 Garantie 213
 des accidents de la vie 273
 légale des dépôts 141
 Gestion
 de la relation client 10
 des appels 180

Girardin 129

H

Héritier réservataire 122
 Hypothèque 213

I

IARD 271
 Impôt
 brut 100
 de bourse 242
 direct 95
 indirect 95
 sur la fortune 117
 Imputation des déficits 107
 Incident
 de fonctionnement 59
 de remboursement 216
 Indicateur 30, 184
 Information 22
 Inscription en privilège de prêteur de deniers 213
 Institution financière spécialisée 4
 Interdit bancaire 46, 48
 Intérêt
 composé 135
 d'emprunt 102, 108
 débiteur 63
 intercalaire 215
 simple 135
 Intermédiation 32

L

Lettre d'injonction 75
 Lissage de crédit 215, 218
 Livret
 A 141
 Bleu 141
 d'épargne populaire 141
 de développement durable 141
 Jeune 141
 LOA 188
 Location de coffre 68
 Loi
 Badinter 273
 bancaire de 1984 4
 Chatel 189
 Murcef 4, 46, 74

Scrivener 1 188
 Scrivener 2 195, 198
 TEPA 119

M

Marché 22
 captif 23
 dérivé 230
 financier 229
 libre 230
 Marge
 d'intermédiation 31
 de négociation 39
 Marketing mix 11
 Matif 230
 Médiateur 46
 Menace 22
 Mensualité 190
 Mercatique bancaire 9
 Méthode
 de vente 37
 des intérêts immédiats 63
 des nombres débiteurs 63
 Microfoncier 106
 Moins-value 114
 Monep 230
 Montée en gamme 82
 Moratoire 219
 Motivation 52
 Multicanal 10

N

Négociateur 231
 Négociation 36, 39
 Nombre de parts 100
 Nue-propriété 125

O

OAT 248
 Objection 168, 201, 264, 265
 Obligation 111, 248, 250
 à taux fixe 250
 à taux variable 250
 convertible en action 250
 Offre 24
 préalable 189, 196
 OPA 245

OPCVM 253
 actions 253
 diversifié 253
 garanties 254
 monétaire 253
 obligations 253
 OPE 245
 Opportunité 22
 de vente 84, 164, 201, 263, 277
 Opposition 80
 sur chèque 74
 OPR 245
 Ordre
 à cours limité 238
 à déclenchement 240
 à la meilleure limite 238
 à plage de déclenchement 241
 au marché 239
 de bourse 231, 237
 Organisation du conseiller 176
 Ouverture du compte 45

P

Parité 257
 Particulier 14
 PEA 261
 Pénalité libératoire 75, 76
 Pension 98
 alimentaire 101
 PERP 170
 Phoning 182
 Plafond global de déductibilité 171
 Plafonnement du quotient familial 102
 Plan
 conventionnel de redressement 219
 d'épargne logement 147
 d'épargne retraite populaire (PERP)
 170
 de découverte 54, 177
 de marchéage 11
 Plateforme téléphonique 178
 Pleine propriété 123
 Plus-value immobilière 99, 108
 Police d'assurance 271
 Portefeuille clients 25
 Porteur 24

Prélèvement
 automatique 86
 social 95, 96, 158, 255

Préparation
 de l'entretien de vente 57
 du plan de découverte 58

Prêt
 à l'accession sociale 195, 207
 à paliers lissé 218
 aidé 204
 amortissable 207
 conventionné 195, 206
 épargne logement 195
 hypothécaire rechargeable 196
in fine 195, 223, 225
 personnel 191
 relais 195, 223
 taux zéro 195
 viager hypothécaire 196

Prévoyance 273

Prime 274
 d'émission 244
 d'épargne 148
 de remboursement 251

Primo accédant 204

Principe indemnitaire 272

Prise
 de contact 53
 de rendez-vous 266

Prix 11
 d'émission 248
 d'exercice 257
 de cession 109
 de revient 109

Proactif 40

Procédure de rétablissement personnel 219

Procuration 47, 50

Production bancaire 34

Productivité commerciale 178

Produit 21
 bancaire 11
 net bancaire 30

Professionnel 14

Projet 20, 52

Protection juridique 272

Provision 72
 insuffisante 74

Put warrant 257, 259

Q

Question 54

Questionnement 53

Quotient familial 100

Quotité 257
 disponible 121, 122
 saisissable 60

R

Rachat
 d'action 245
 de crédit 218

Ratio 32
 Cooke 5
 Mc Donough 5

Redistribuer 30

Réduction
 d'impôt 97, 101, 128
 des droits de donation 125

Reformulation 56

Réfutation des objections 83, 167

Régime matrimonial 126

Rejet
 d'un prélèvement 88
 de chèque 59, 74

Relation multicanal 36

Remboursement 250
 anticipé 217

Rentabilité 30

Rente 98, 154, 171
 certaine 160
 viagère 160

Représentation du chèque 75

Réserve
 d'argent 191
 héréditaire 122

Résiliation du contrat 272

Responsabilité
 civile 272
 contractuelle 76
 délictuelle 76
 pénale 77

Ressource 30, 176

Reste à vivre 196

Restitution du chèque 75

Retour
 sur actifs 33
 sur fonds propres 33
 Retrait partiel 158
 Revenu 98
 de capitaux mobiliers 99, 111
 foncier 99, 106
 net imposable 100
 Risque
 crédit 6
 d'immobilisation 196
 de marché 6
 de non-remboursement 196
 de signature 252
 de taux 196
 opérationnel 6
 ROA 33
 Robien recentré 128
 ROE 33

S

Saisie attribution 59
 Salaire 98
 Satisfaction 25
 SBF 120 246
 SBF 250 246
 SBF 80 246
 Scénario téléphonique 265
 Secret
 bancaire 61
 professionnel 50
 Segmentation 14
 Sensibilité 250
 Service
 de base bancaire 46
 de conseils 69
 Seuil
 de cession 113
 de déclenchement 240
 de l'usure 188
 SICAV 253
 Sinistre 272
 Situation
 bancaire 55
 familiale et matrimoniale 54
 financière 55
 fiscale 55

 patrimoniale 55
 professionnelle 55
 Société
 de cautionnement mutuel 213
 financière 4
 SOFICA 129
 Solde moyen 25
 Solidarité
 active 47
 passive 47
 Solution packagée 82
 Source de profit 30
 Souscripteur 154
 Sous-jacent 257
 SRD 235
 Stock 25
 Stratégie
 « donnant - prenant » 40
 « gagnant gagnant » 41
 « taux profilé pour prospect » 40
 de « vente défensive » 41
 de vente centrée sur le client et le
 résultat 41
 du discours technique 40
 vente centrée sur le résultat ou sur
 un produit 40
 Succession 121
 Surendettement 8, 219
 Système
 de cotation 231
 du quotient 103

T

Table de mortalité 274
 Tableau
 d'amortissement 189, 209
 de bord 26
 Taux
 d'endettement 196
 d'équipement 25, 34
 d'intérêt nominal 248
 de détention 34
 de rendement actuariel 249
 équivalent 137, 211
 fixe 211
 marginal d'imposition 100
 proportionnel 136, 211
 variable 212

- Taxe
 - d'habitation 95
 - foncière 95
 - Technique de l'entonnoir 54
 - TEG 211
 - Téléassistant 179
 - Télépaiement 87
 - Tiré 71
 - Tireur 71
 - Titre interbancaire de paiement 87
 - Trackers* 256
 - Transmission
 - du capital 154
 - du patrimoine 121
 - Type de négociation 39
- U
- Usage frauduleux à distance 80
 - Usufruit 123, 125
 - Usus 123
 - Utilisation abusive 79
- V
- Valeur
 - à neuf 272
 - acquise 137
 - actuelle 137
 - de rachat 159
 - de remplacement 272
 - intrinsèque 258
 - liquidative 255
 - temps 258
 - VEFA 215
 - Vendre 38
 - Vente
 - d'un crédit immobilier 201
 - d'un PEA 263
 - de crédits à court terme 191
 - de produits d'assurance 276
 - Virement 86
- W
- Warrant 257
- Z
- Zone
 - d'accord 39
 - de chalandise 23

Philippe Monnier
Sandrine Mahier-Lefrançois

LES TECHNIQUES BANCAIRES

En 52 fiches, l'ouvrage propose toutes les techniques indispensables à l'exercice du métier de **conseiller financier** ou de **chargé de clientèle**.

Les thèmes, abordés sous l'angle technico-commercial, enrichis d'applications pratiques corrigées, répondent aux exigences actuelles de la profession bancaire.

Cet ouvrage opérationnel sera utile au candidat en formation bancaire mais aussi au professionnel pour réactiver les techniques nécessaires au développement de son portefeuille clients particuliers.

- L'environnement bancaire
- Le compte et les moyens de paiement
- La fiscalité du particulier
- L'épargne bancaire et financière
- Les crédits
- Les marchés financiers
- Les produits d'assurance

PHILIPPE MONNIER

Agrégé d'économie
gestion, professeur à l'IMS
(institut des métiers de
l'enseignement supérieur)
et à l'institut d'économie
et de management IAE de
Nantes.

SANDRINE
MAHIER-LEFRANÇOIS

Professeur, coordonnatrice
pédagogique d'une
section BTS Banque
au CFA du lycée Jean
Guéhenno de Flers.