

Les fermetures d'agences

Agences grand public en France							
	2017	2016	2013	2007	Variations sur un an	Variations sur 5 ans	Variations sur 10 ans
BNP Paribas BDDF	1 900	1 964	2 139	2 200	-3%	-11%	-14%
HSBC France	310	315	317		-2%	-2%	
Société Générale BDDF (SG, Boursorama, Groupe Crédit du nord)	2 869	2 990	3 161	2 997	-4%	-9%	-4%
La Banque postale	8 400	8 800	10 000		-5%	-16%	
BPCE	7 800	8 000			-3%		
Groupe Crédit Mutuel	5 160	5 247	5 313		-2%	-3%	
Groupe Crédit Agricole Caisses régionales	7 000	7 000	7 018		0%	0%	
LCL	1 880	1 880	2 000	2 000	0%	-6%	-6%
Total :	35 319	36 196			-2%		

Sources : publications des établissements

Depuis 2008, les banques de l'UE ont fermé 20% de leurs agences. On comptait 237 701 agences dans les pays de l'UE en 2008 et 189 270 en 2016. En moyenne, 4 200 agences ont été fermées chaque année et le rythme s'accélère. En 2016, 9 100 agences ont été fermées en Europe (contre 7 200 en 2011, 5 500 en 2012 et 5 300 en 2013).

En 2017, c'est en Grande-Bretagne que le plus grand nombre d'agences ont été fermées : 16 par jour en moyenne ! Il convient toutefois de souligner que 2017 a été une année record de fermetures pour tous les commerces au Royaume-Uni (plus de 5 800 boutiques ont fermé), particulièrement dans le secteur de l'habillement.

Activité moyenne

- Son réseau d'agences représente **de 40% à 60% des coûts d'une banque de détail en moyenne.**
- En France, chaque agence sert en moyenne **4 098 clients**, avec d'importants écarts entre réseaux ainsi qu'au sein des réseaux eux-mêmes : de 2 108 à 9 190 clients par agences.
- En France, **une agence bancaire recevait en moyenne de 1 000 à 1 200 visites par semaine en 2012, soit 200 à 240 visites par jour. Elle en recevait en moyenne 750 fin 2015, soit 150 visiteurs par jour – les agences recevant moins de 50 visiteurs par jour ne sont plus rares désormais.**
- Cette baisse de fréquentation est surtout imputable à celle des transactions de guichet. **Les agences ne traitent plus directement que 5% des transactions en nombre.**
- **Les banques reçoivent désormais en moyenne et en nombre de visiteurs l'équivalent d'un peu moins de 40% de leur clientèle par an et 15% par mois** dans leurs agences. A quoi, il faut ajouter **les prospects** reçus, qui représentent **en moyenne 6% des rendez-vous.**
- **Nombre moyen de ventes par jour et par conseiller d'agence : 2,7 produits en 2003 / 3,4 en 2016** (mais moins de 100 crédits par an). On considère généralement que, pour bien maîtriser un produit complexe, un chargé de clientèle doit en vendre au moins un par semaine.

Activité moyenne

Il convient toutefois de souligner que les chiffres précédents n'ont pour la plupart trait qu'aux particuliers. Les pros (artisans, commerçants, professions libérales) demeurent bien plus consommateurs de services en agence.

Le public semble par ailleurs majoritairement attaché à la possibilité de s'entretenir avec une personne physique, tout à la fois pour entretenir une relation et pour résoudre plus immédiatement un problème. Ainsi, si les agences bancaires ne retrouveront jamais leurs niveaux de fréquentation passés, elles demeurent importantes pour de nombreux clients, pour **31% desquels la proximité d'une agence près de son travail ou de son domicile reste un critère déterminant dans le choix d'une banque.**