

# Des petits épargnants en colère contre l'Écureuil

**BANQUES.** La grogne monte contre la Caisse d'épargne : des clients s'estiment trompés après avoir souscrit un produit qui aurait dû leur permettre de doubler leur capital. L'Association des usagers des banques dénonce une publicité mensongère.



Près de 57 000 clients n'ont jamais vu la couleur des mirifiques bénéfices que la Caisse d'épargne leur avait fait miroiter. (LP/JEAN-BAPTISTE QUENTIN.)

« **D** OUBLER votre capital ou plus. Ça vous tente ? » Cette publicité de la Caisse d'épargne avait de quoi allécher les clients. En juillet 2001, la banque lance en fanfare son dernier-né : Doubl'Ô. Un produit censé permettre à l'épargnant de multiplier par deux, en l'espace de six ans, sa mise de départ, tout en garantissant son capital. Le portefeuille est constitué de douze valeurs réputées solides, choisies grâce à des formules de mathématiques financières. L'offre semble tellement performante que certains salariés de la Caisse d'épargne se laissent tenter...

Las, six ans plus tard, les clients ont sérieusement déchanté. Certes, ils ont tous récupéré leur capital — allégé toutefois des frais de souscription (entre 2 et 4 % de la somme investie) — mais ils n'ont jamais vu la couleur des mirifiques bénéfices que la banque leur avait fait miroiter.

*« Les conseillers se sont comportés en vendeurs »*

Résultat, la grogne monte. L'Afub (l'Association française des usagers des banques) a déjà reçu plus de deux cents lettres de clients mécontents depuis le mois de septembre. Et ce n'est qu'un début, puisque 57 428 personnes se sont laissé tenter par Doubl'Ô pour un montant global de... 429 M€.

L'affaire est donc amenée à prendre de l'ampleur. D'autant que l'Afub s'apprête à saisir la semaine prochaine la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes). Objectif : dénoncer une publicité mensongère. En parallèle, l'association va porter plainte devant l'AMF (l'Autorité des marchés financiers) pour commercialisation abusive. « La Caisse d'épargne — qui a

pour mission de protéger la petite épargne — a tout mis en œuvre pour vendre un maximum de ces produits, souligne Serge Maître, de l'Afub. Les conseillers, censés informer leurs clients, se sont comportés en vendeurs, et là il y a un conflit d'intérêts. Par ailleurs, le produit était commercialisé durant de courtes périodes, et les gens devaient se décider très rapidement. C'est une forme de pression. » Quant aux clients visés par cette offre, ils n'étaient pas des spécialistes des marchés financiers, mais plutôt des investisseurs prudents qui possédaient un livret A ou un Codevi.

Pour la Caisse d'épargne, c'est la chute spectaculaire et inattendue des Bourses mondiales en 2001 qui explique la mauvaise performance de ce fonds. L'établissement tente toutefois d'apaiser ses clients.

« Pour espérer une indemnisation, il faut envoyer une lettre recommandée à son directeur d'agence et saisir le médiateur de la banque », explique Serge Maître. Certains épargnants ont ainsi déjà touché une indemnisation qui correspond à des intérêts de 3 % (comme pour un livret B) sur les sommes placées pendant six ans.

VALÉRIE HACOT

« En six ans, on a gagné 78 € »

**NICOLE BRIGNONE**, cliente à la Caisse d'épargne

**R**ETRAITÉE à Nisan-lez-Enserune (Hérault), Nicole Brignone, âgée de 72 ans, a suivi les conseils de son chargé de clientèle en 2001. « Mon mari et moi, nous avons 15 000 € d'économie et il a beaucoup insisté pour que nous les mettions dans Doubl'Ô, en nous disant qu'on allait doubler la mise en six ans. » L'année suivante, le premier relevé arrive. « Non seulement, ça n'avait pas avancé, mais on nous avait prélevé des intérêts », précise Nicole. Son conseiller la rassure, cette année-là comme les suivantes, en lui expliquant qu'il faut attendre le terme du contrat. En octobre 2007, un mois avant l'échéance, Nicole se renseigne sur la somme qu'elle va percevoir. « Ils ont été très évasifs, nous disant qu'ils n'avaient pas d'informations. »



Nicole Brignone. (DR.)

« Finalement, le 8 novembre, elle reçoit un courrier lui précisant qu'elle va récupérer 15 078 €, au lieu des 30 000 € espérés. » Et pas

un coup de fil d'explication. Pas de relevé récapitulatif. J'ai parlé avec une des responsables de ma Caisse d'épargne, elle m'a dit qu'ils avaient été soumis à des pressions très fortes de la direction, à l'époque, pour placer ce produit. Elle était scandalisée. » Nicole a écrit à Montpellier (Hérault), au siège départemental, pour réclamer des explications. Le 22 novembre, une lettre l'avertit qu'une analyse de son dossier était indispensable, ce qui allait occasionner des délais. Depuis, plus rien.

Nicole a saisi l'Association française des usagers des banques (Afub). « On va peut-être toucher 2,5 % ou 3 % d'intérêt. Je crois que ça fait 2 000 € sur six ans. Mais ce n'est pas suffisant. Nous sommes des petits retraités, nous comptons sur cet argent. Je trouverais normal que la Caisse d'épargne soit sanctionnée. »

BÉNÉDICTE ALANIOU