



EUROBAROMETRE

L'OPINION PUBLIQUE EN EUROPE : LES SERVICES FINANCIERS

Terrain : Novembre-Décembre 2003

Publication : Juin 2004

RÉSUMÉ

Sondage commandité par la Direction générale Santé et Protection des Consommateurs et coordonné par la Direction générale Presse et Communication

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.

Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

PI

Ce résumé est basé sur les opinions à l'égard des questions liées aux services financiers.

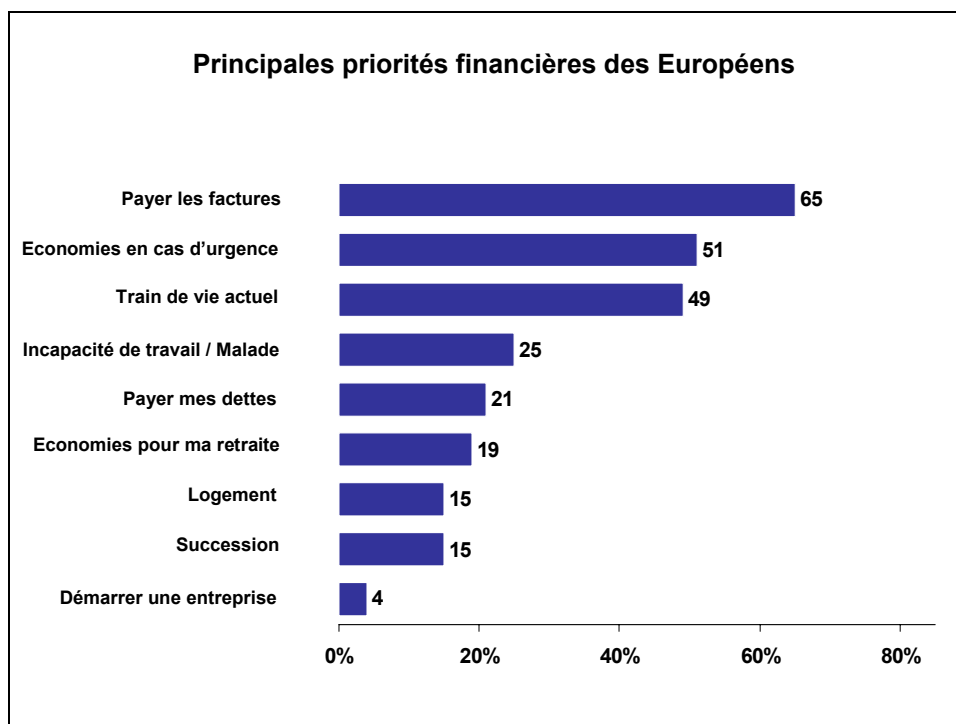
L'avis des citoyens est analysé dans tous les pays de l'Union, et les résultats sont présentés à l'échelle des 15 États membres, au niveau de chaque pays ainsi qu'en fonction de certaines variables sociodémographiques, qui mettent en relief les similarités et les divergences en fonction de critères tels que l'âge, le sexe, le niveau d'études, l'activité, etc.

Les principales données constituant ce rapport ont été collectées entre le 2 novembre et le 12 décembre 2003 et font partie de la vague 60.2 de l'Eurobaromètre Standard.

En étudiant les données de près, les principales différences d'opinions apparaissent d'un pays à l'autre, plutôt qu'en fonction de caractéristiques sociodémographiques. C'est pourquoi ce résumé porte essentiellement sur les divergences entre pays, alors que les rapports A et B contiennent une analyse sociodémographique détaillée.

Principales priorités financières de l'Europe

65% des répondants de l'UE15 ont classé "Payer les factures" en tête de leurs priorités financières. Ils sont 51% à considérer "Avoir quelques économies en cas d'urgence" comme l'une des principales priorités ainsi que 49% à citer "Vivre aussi bien que possible avec mes revenus actuels".



Les 3 principales priorités sont les mêmes d'un pays à l'autre. La proportion des répondants citant une priorité financière donnée varie de manière significative entre les pays. Tandis que 63% des Néerlandais et 61% des Italiens citent "Avoir quelques économies en cas d'urgence" comme l'une des principales priorités, seulement 33% des Danois et 30% des Finlandais partagent cette opinion. Les Finlandais (61%) considèrent "Vivre aussi bien que possible avec mes revenus actuels" comme l'une de leurs trois principales priorités financières. Avec les Irlandais et les Néerlandais (58% tous deux) ainsi que les Britanniques (57%), les résultats de la Finlande présentent un contraste par rapport aux 36% de l'Italie.

Opinions des Européens concernant leurs finances et services financiers

Il a été demandé aux répondants ce qu'ils pensent de leurs finances et des services financiers.

Dans l'UE15, la réponse la plus courante (23%) est « compliqué ». La seconde impression la plus courante (20%) est « intimidant », vient ensuite l'option « déprimant » qui est partagée par 19% des répondants de l'UE15.

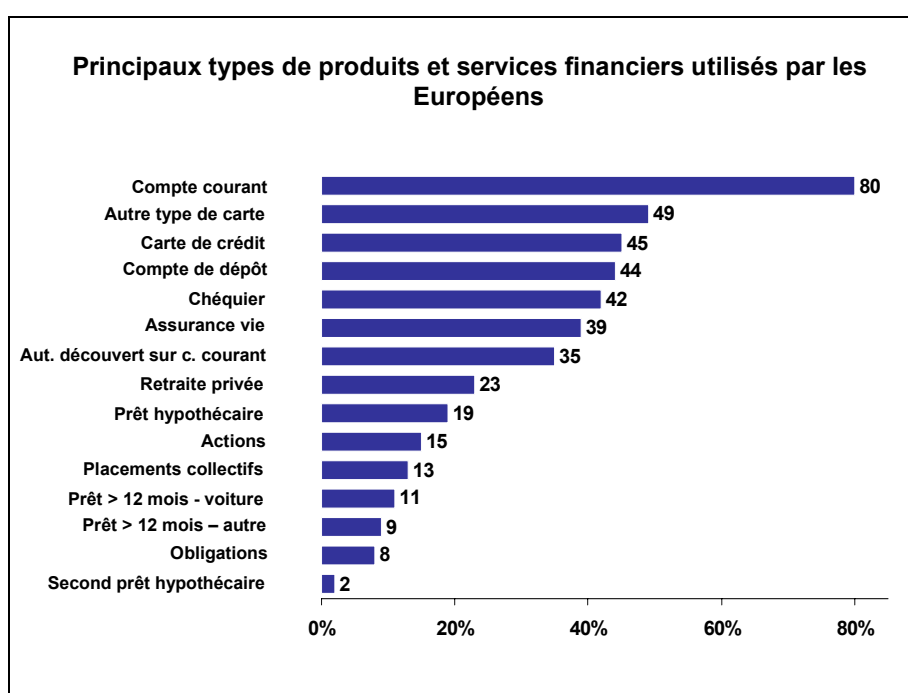
Cependant, on note d'importantes variations entre les pays. Le pourcentage de réponses "compliqué" varie de 12% au Luxembourg à 45% au Portugal. La réponse "intimidant" varie de 3% au Danemark à 40% en Grèce et la réponse "déprimant" de 7% au Danemark à 32% au Royaume-Uni.

Principaux types de produits et services financiers utilisés par les Européens

80% des répondants de l'UE15 ont un compte courant offrant une carte de paiement ou un carnet de chèques. La situation dans l'UE15 est irrégulière : des pourcentages élevés sont enregistrés aux Pays-Bas (98%), en Belgique, en France (93% tous deux) et en Allemagne (91%). Celui de la Grèce contraste avec ces résultats. Seulement 20% des Grecs ont un compte courant offrant une carte de paiement ou un carnet de chèques.

Près de la moitié (45%) des Européens a une carte de crédit. Posséder une carte de crédit est extrêmement courant en France (75%) et au Luxembourg (69%) et bien inférieur à la moyenne UE15 en Allemagne (26%), au Portugal (21%) et en Grèce (20%).

Près d'un répondant sur deux (44%) a déclaré avoir un compte de dépôt rémunéré mais sans carte de paiement ou carnet de chèques. En Belgique et en Autriche, 75% des répondants déclarent en avoir un, tandis que l'Italie (11%) et le Portugal (19%) sont à l'autre l'extrémité de l'échelle avec des pourcentages inférieurs à 20%.



En général, la possession de différents types de produits et services financiers est très faible en Grèce et au Portugal.

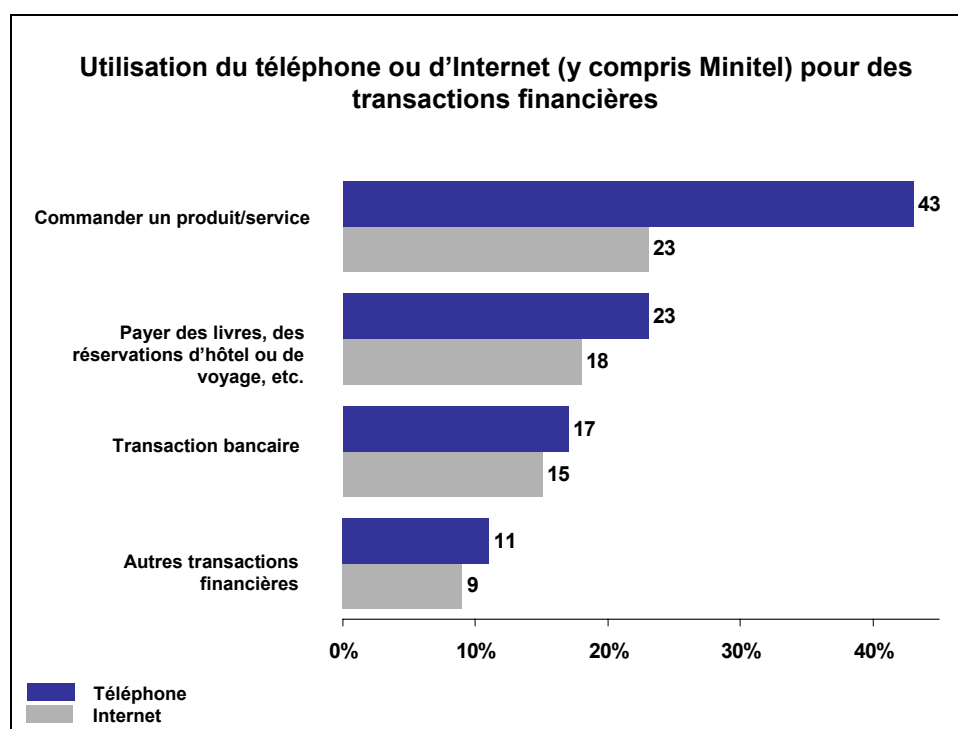
Utilisation du téléphone ou d'Internet pour les transactions financières

En général, un plus grand nombre de répondants de l'UE15 déclarent avoir utilisé le téléphone qu'Internet pour réaliser une transaction financière.

Commander un produit ou service est la transaction financière la plus courante pour laquelle les répondants utilisent le téléphone ou Internet. Ils sont 43% à avoir utilisé le téléphone pour commander un produit ou service et 23% à avoir utilisé Internet pour le faire.

Tandis que 43% des répondants déclarent avoir utilisé le téléphone pour commander un produit ou service, 23% seulement déclarent avoir payé par téléphone. Cet écart est moins important pour les transactions financières sur Internet : ils sont 23% à avoir commandé par Internet et 18% à avoir payé par Internet.

Près de la moitié des répondants (42%) ayant répondu qu'ils n'avaient jamais utilisé le téléphone pour payer quelque chose ont expliqué que ce moyen de paiement ne les intéresse pas et 20% pensent que ce moyen de paiement n'est pas sûr.

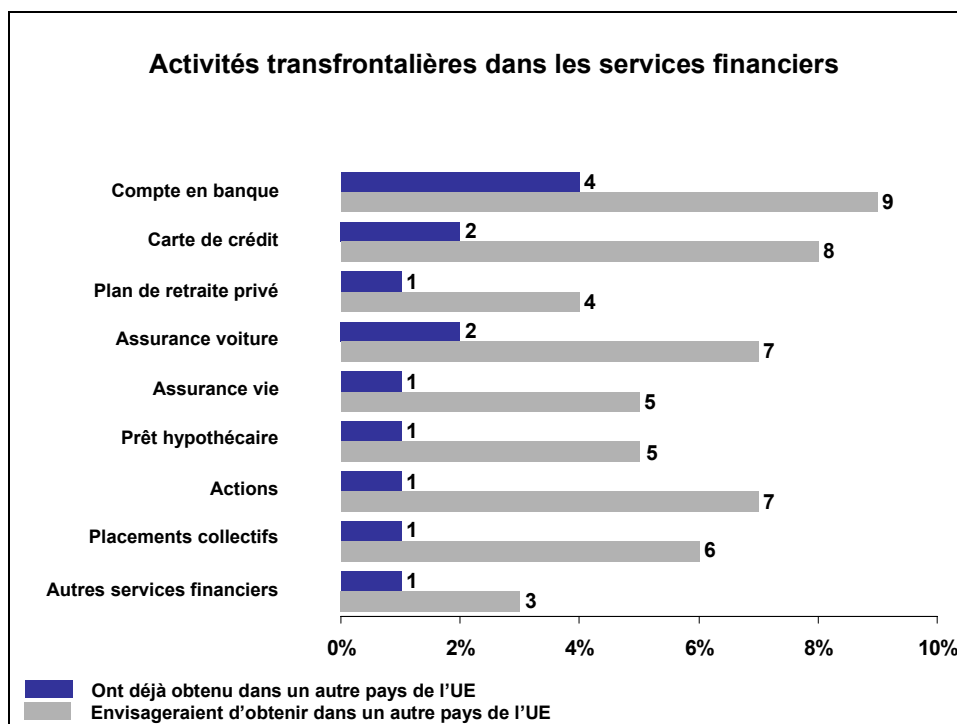


L'utilisation du téléphone ou d'Internet pour les transactions financières est bien supérieure à la moyenne UE15 dans les pays nordiques (DK, S, FIN, UK, NL) tandis que le Portugal et la Grèce sont en bas de l'échelle.

Activités transfrontalières dans les services financiers et obstacles à ces activités

Les niveaux d'activités transfrontalières dans les services financiers sont très faibles en Europe variant, pour la plupart, de 4% (compte en banque) à 1% (plupart des autres services financiers). Les Luxembourgeois sont en général au-dessus de la moyenne UE15.

La mesure dans laquelle les répondants envisageraient d'obtenir des services financiers dans un autre pays de l'UE dans les 5 années à venir est également très faible, ne dépassant jamais 10%.

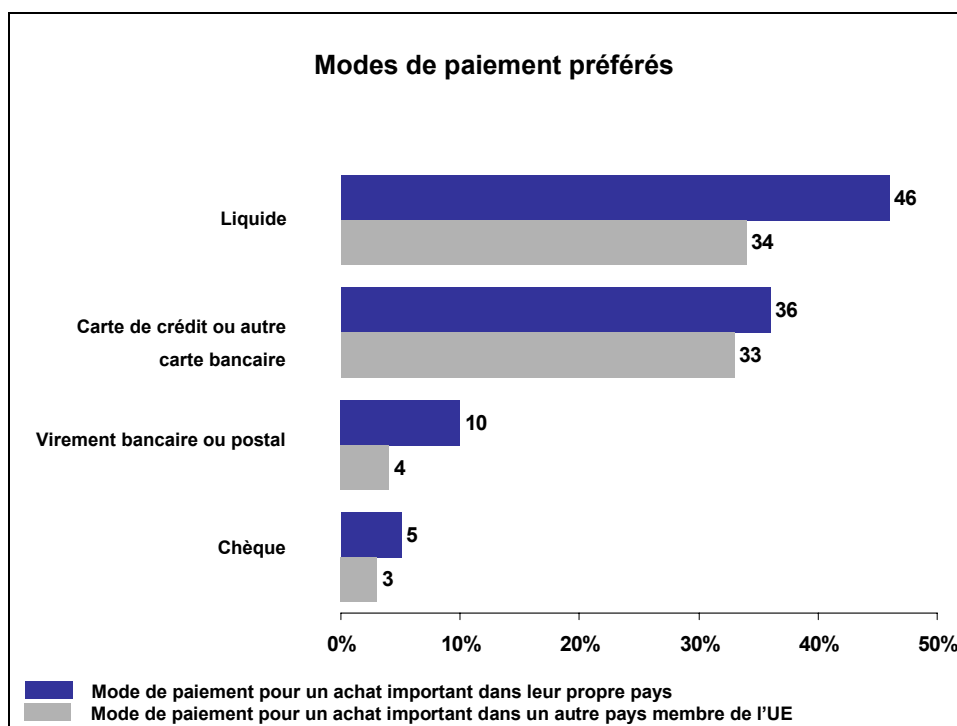


D'une manière générale, les répondants de l'UE15 citent le "manque d'informations" comme principal obstacle (24%) aux activités transfrontalières dans les services financiers. En outre, plus d'un répondant sur cinq déclarent que ces activités sont "trop risquées" (23%) et que les "problèmes de langue" (22%) sont un obstacle.

Toutefois, 28% des répondants de l'UE15 n'ont rencontré aucun obstacle les empêchant d'utiliser des services financiers ailleurs dans l'Union européenne.

Modes de paiement préférés

Les répondants européens préfèrent utiliser du liquide pour payer dans leur propre pays (46%) et du liquide (34%) et une carte de crédit ou une autre carte bancaire (33%) dans un autre pays membre de l'Union européenne. Les chèques sont le mode de paiement le moins prisé.



La moyenne UE15 cache d'énormes disparités entre les pays. Tandis que 94% des Grecs préfèrent le liquide pour payer dans leur propre pays, 3% seulement déclarent avoir utilisé une carte de crédit. En France, nous discernons un tableau opposé : 20% seulement des Français préfèrent payer en liquide dans leur propre pays mais 37% préfèrent faire un chèque.

La plupart des répondants ont cité "Parce que c'est facile" comme raison la plus importante justifiant leur moyen de paiement préféré dans leur propre pays (78%) et dans un autre pays de l'UE (69%). Les autres raisons les plus fréquemment mentionnées sont les raisons de "Sécurité" (14% dans leur propre pays – 18% dans un autre pays de l'UE) et "Pour éviter le risque de perte ou de vol" (14% dans leur propre pays – 18% dans un autre pays de l'UE).

Il est également intéressant de noter que plus d'un répondant sur cinq en général et 41% en Grèce, 34% au Portugal, 25% en Espagne et en France, 24% en Irlande et 22% au Royaume-Uni n'a jamais acheté quoi que ce soit dans un autre pays membre.

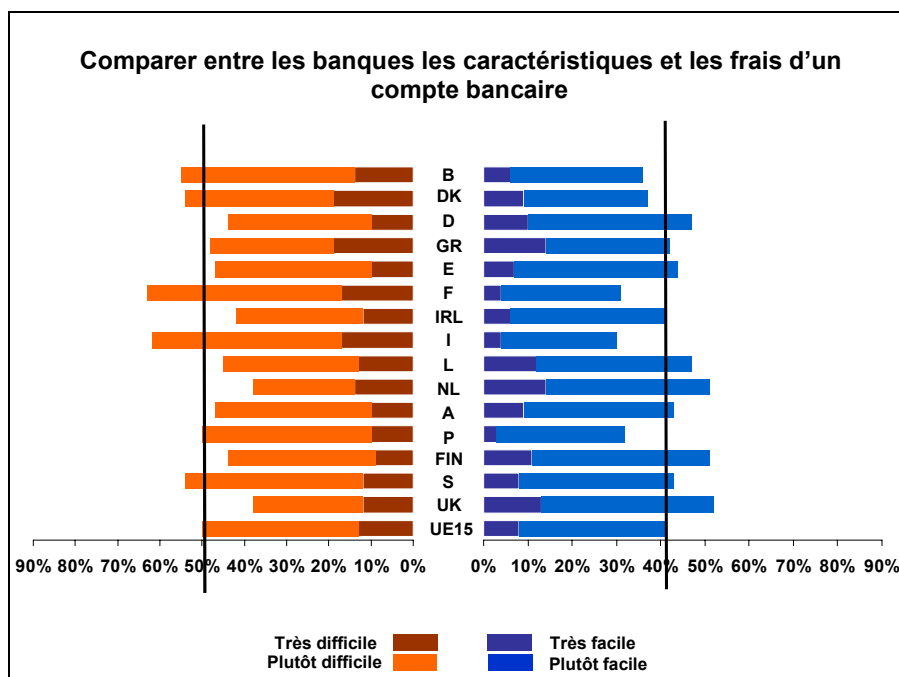
Porte-monnaie électronique

Tandis que 13% des répondants de l'UE15 déclarent avoir utilisé un porte-monnaie électronique, 20% déclarent qu'ils envisageraient de l'utiliser dans les quelques années à venir. Ils sont 65% à déclarer qu'ils ne le feraient pas et 15% à ne pas savoir.

L'utilisation d'un porte-monnaie électronique atteint son niveau le plus élevé en Belgique (42%), aux Pays-Bas (41%) et au Luxembourg (38%).

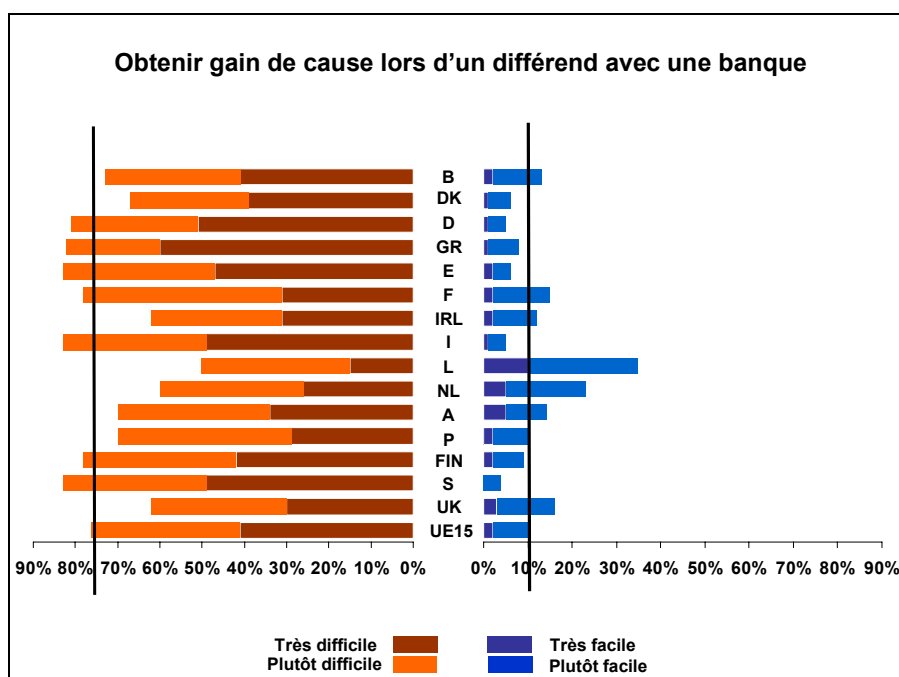
Comparer entre les banques les caractéristiques et les frais d'un compte bancaire

50% des répondants de l'UE15 pensent qu'il est 'difficile' de comparer entre les banques les caractéristiques et les frais d'un compte bancaire (37% 'plutôt difficile' + 13% 'très difficile'). Ils sont 41% à penser que c'est 'facile' (33% 'plutôt facile' + 8% 'très facile') et 9% à ne pas savoir.



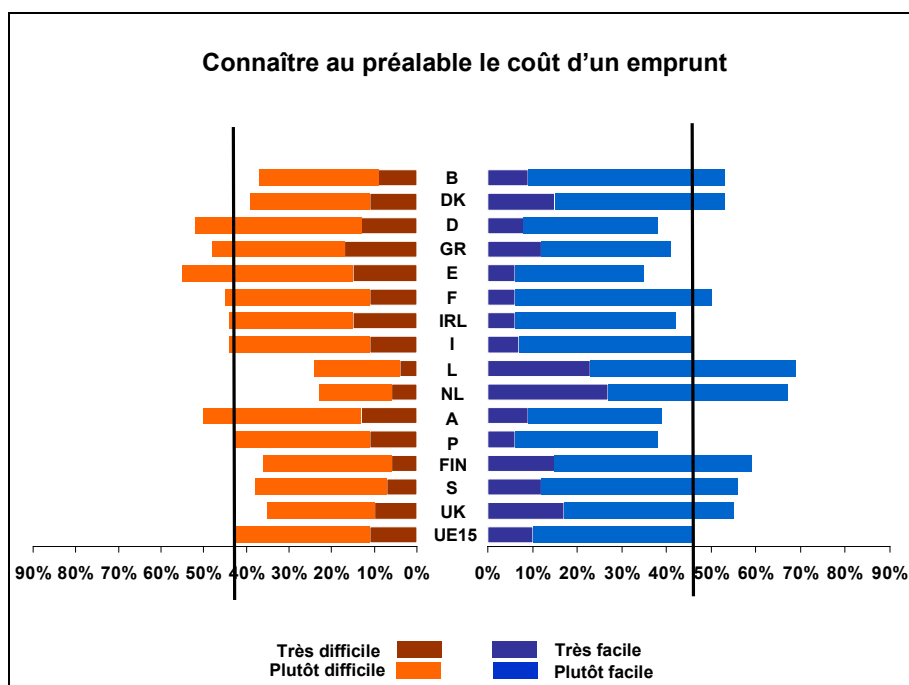
Obtenir gain de cause lors d'un différend avec une banque

76% des répondants de l'UE15 pensent qu'il est 'difficile' d'obtenir gain de cause lors d'un différend avec une banque (35% 'plutôt difficile' + 41% 'très difficile'). Seulement 10% pensent que c'est 'facile' (8% 'plutôt facile' + 2% 'très facile'). Le taux de réponses 'Ne sait pas' s'élève à 15%.



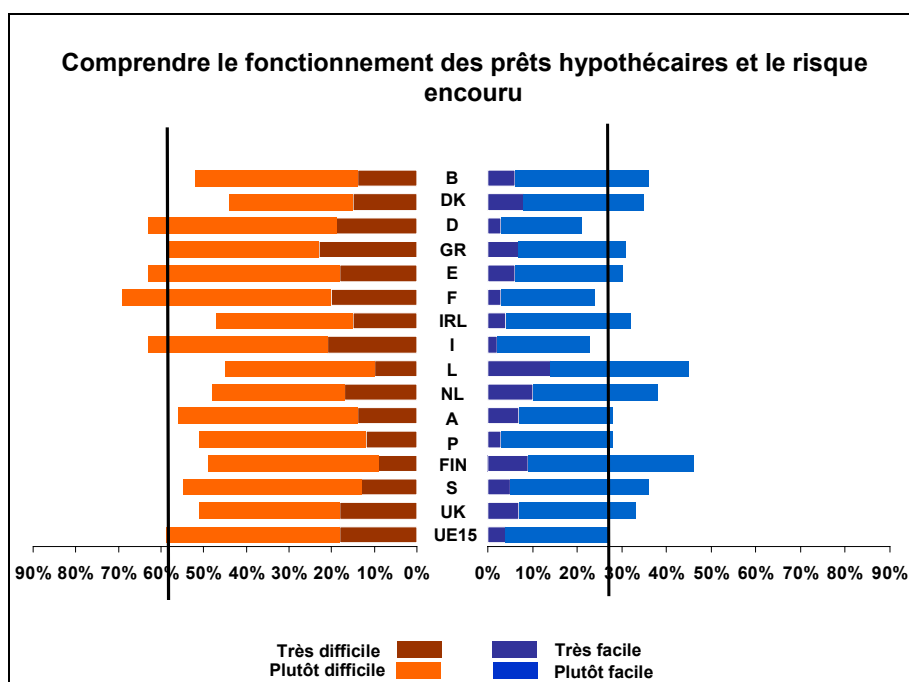
Savoir au préalable combien va coûter un emprunt

46% des répondants de l'UE15 pensent qu'il est 'facile' de savoir à l'avance combien va coûter un emprunt (36% 'plutôt facile' + 10% 'très facile'). Ils sont 43% à penser que c'est 'difficile' (32% 'plutôt difficile' + 11% 'très difficile') et 10% à ne pas savoir.



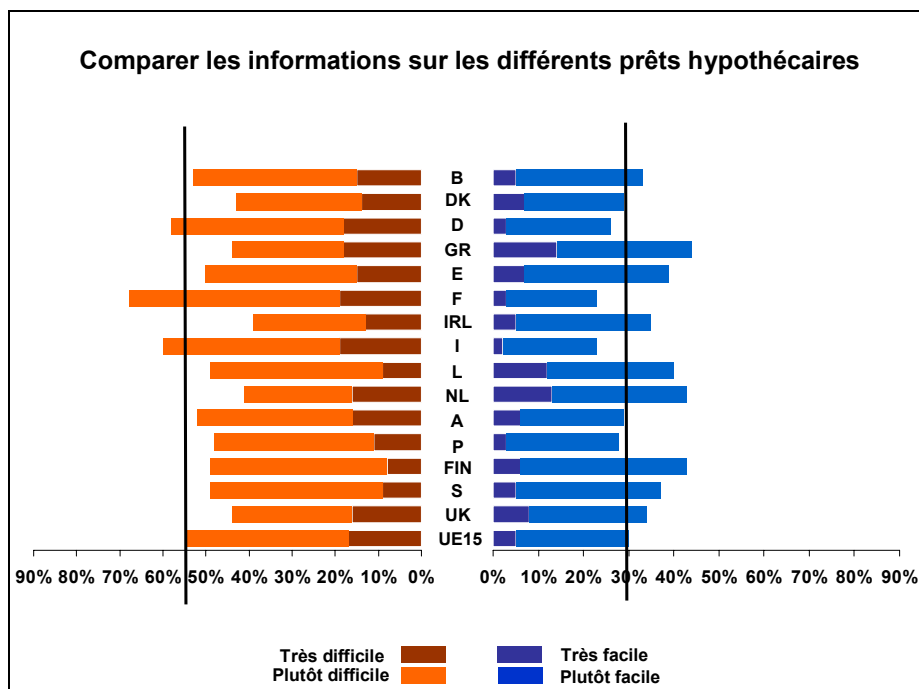
Comprendre le fonctionnement d'un prêt hypothécaire et le risque encouru

59% des répondants de l'UE15 pensent qu'il est 'difficile' de comprendre les informations remises par les institutions financières concernant le fonctionnement des prêts hypothécaires et le risque encouru (41% 'plutôt difficile' + 18% 'très difficile'). Ils sont 27% à penser que c'est 'facile' (23% 'plutôt facile' + 4% 'très facile') et 14% à ne pas savoir.



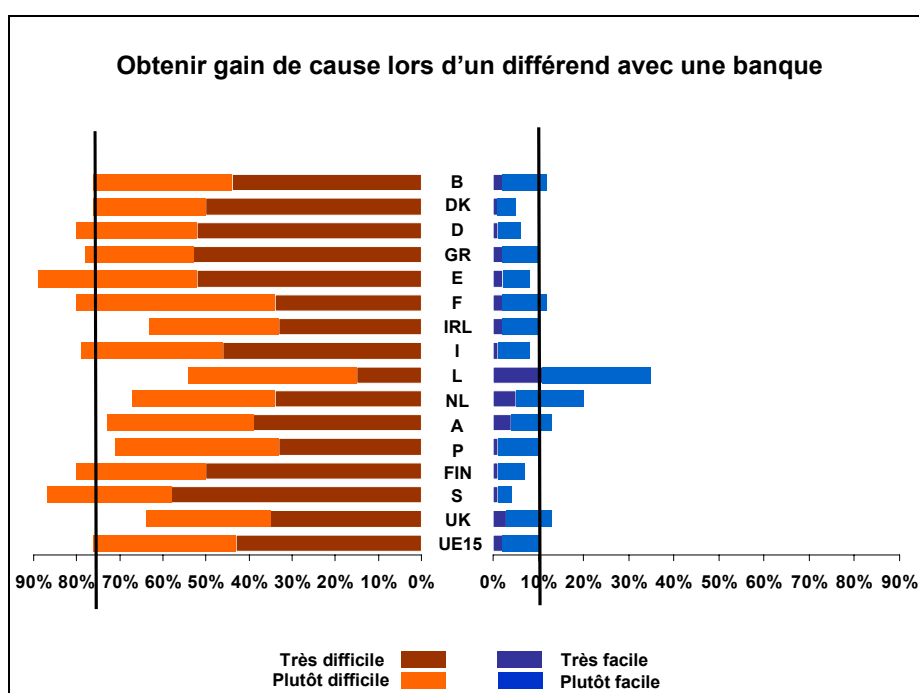
Comparer les informations sur les différents prêts hypothécaires

55% des répondants de l'UE15 pensent qu'il est 'difficile' de comparer les informations sur les différents prêts hypothécaires (38% 'plutôt difficile' + 17% 'très difficile'). Ils sont 30% à penser que c'est 'facile' (25% 'plutôt facile' + 5% 'très facile') et 16% à ne pas savoir.



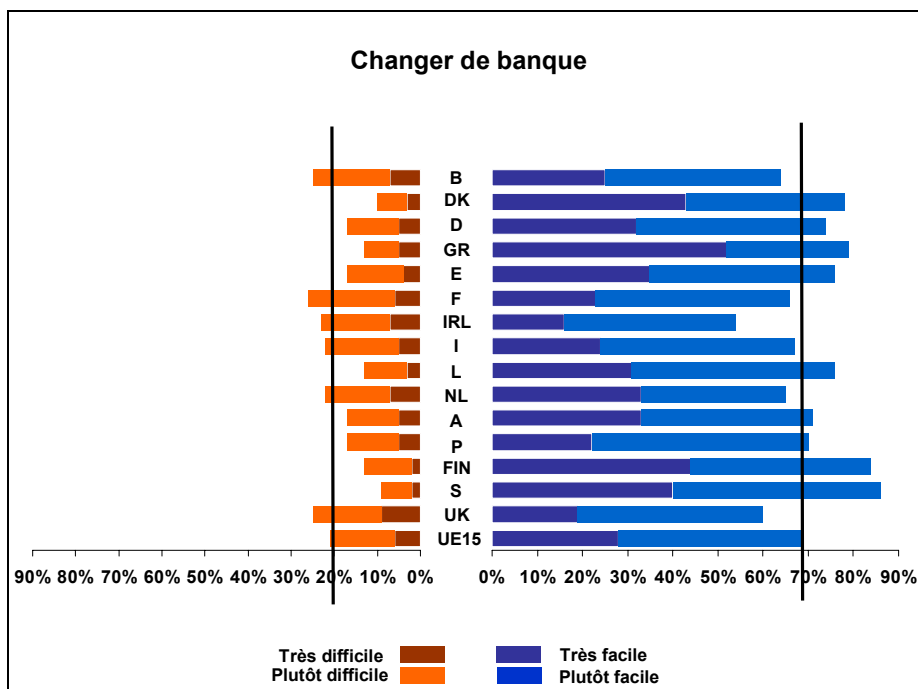
Obtenir gain de cause lors d'un différend avec une compagnie d'assurance

76% des répondants de l'UE15 pensent qu'il est 'difficile' d'obtenir gain de cause lors d'un différend avec une compagnie d'assurance (33% 'plutôt difficile' + 43% 'très difficile'). Ils sont seulement 10% à penser que c'est 'facile' (8% 'plutôt facile' + 2% 'très facile') et 14% à ne pas savoir.



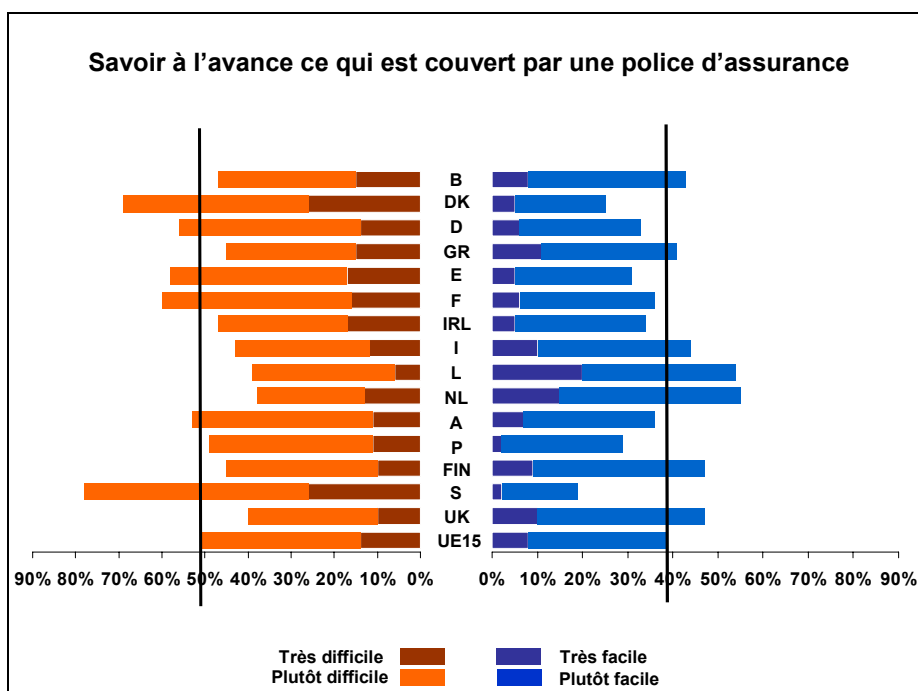
Changer de banque

Seulement 21% des répondants de l'UE15 pensent qu'il est 'difficile' de changer de banque (15% 'plutôt difficile' + 6% 'très difficile'). Ils sont 69% à penser que c'est 'facile' (41% 'plutôt facile' + 28% 'très facile') et 10% à ne pas savoir.



Savoir à l'avance ce qui est couvert par une police d'assurance

39% des répondants de l'UE15 déclarent penser qu'il est 'facile' de savoir à l'avance ce qui est couvert par une police d'assurance (31% 'plutôt facile' + 8% 'très facile'). La moitié des répondants de l'UE15 pensent que c'est 'difficile' (37% 'plutôt difficile' + 14% 'très difficile') et 11% ne savent pas.



Avoir un compte en banque revient cher

Dans l'UE15, 45% des répondants partagent l'opinion selon laquelle avoir un compte en banque revient cher. D'autre part, 48% d'entre eux ne sont pas d'accord avec cette affirmation et 7% n'ont pas d'opinion.

La moyenne UE15 cache un large éventail d'opinions à travers l'Europe. Seulement 20% des Néerlandais pensent que cela revient cher tandis que plus des trois quarts des Italiens (80%) pensent que c'est le cas.

Le nombre de personnes qui désapprouvent cette affirmation dépasse le nombre de celles qui l'approuvent au Danemark (57%), en Allemagne (49%), en Grèce (61%), en Espagne et en France (50%), aux Pays-Bas (73%), en Finlande (58%), en Suède (72%) et au Royaume-Uni (71%).

Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux

35% des Européens pensent que le crédit à la consommation est plus utile que dangereux. Toutefois, un peu plus de la moitié des répondants (52%) n'est pas d'accord tandis que 13% n'ont pas d'opinion.

Des différences considérables entre les pays sont enregistrées : 49% des Espagnols, 47% des Irlandais et des Britanniques ainsi que 46% des Italiens sont d'accord avec cette affirmation contre 12% seulement des Néerlandais.

A l'inverse, les pourcentages des personnes qui ne sont pas d'accord avec cette affirmation varient de 30% en Italie aux résultats élevés de 71% en Autriche, 74% au Danemark et 80% aux Pays-Bas.

Pas de véritable contrôle sur l'emprunt

Sept Européens sur dix ne pensent pas qu'il leur soit possible d'emprunter autant qu'ils le souhaitent parce qu'il n'y a aucun véritable contrôle. D'un autre côté, 12% sont d'accord avec cette affirmation et 11% n'ont pas d'opinion.

Plus des trois quarts des Portugais (76%), des Espagnols et des Italiens (77% chacun), des Finlandais (78%) et des Suédois (80%) ne sont pas d'accord avec cette affirmation. Dans seulement trois pays, le nombre des personnes qui ne sont pas d'accord est inférieur à deux tiers : le Royaume-Uni (60%), la France (63%) et l'Autriche (64%).

Le problème du surendettement n'existe pas dans le pays du répondant

Plus de sept Européens sur dix (73%) ne pensent pas que le problème du surendettement n'existe pas dans leur pays. 14% des répondants sont d'accord avec cette affirmation et 13% n'ont pas d'opinion.

Les Finlandais (30%), les Grecs et les Luxembourgeois (20%) sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle le problème du surendettement n'existe pas dans leur pays.

Les Néerlandais (93%) arrivent en tête de la liste des opposants à cette affirmation, suivis par les Français (86%), les Belges (82%) et les Danois (81%). D'un autre côté, 61% seulement des Espagnols et des Finlandais et 62% des Grecs interrogés ont exprimé leur désapprobation.

Les techniques de marketing des institutions financières sont agressives

Près de six répondants de l'UE15 sur dix (57%) sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle les techniques de marketing des institutions financières sont agressives. Ils sont 22% à ne pas avoir d'opinion et 21% à ne pas être d'accord.

Des variations substantielles dans les différents pays de l'UE15 sont constatées.

L'aspect le plus frappant est que 51% des Finlandais désapprouvent cette affirmation. Avec 29%, le Luxembourg et la Belgique arrivent en seconde place dans le classement. Cela signifie une disparité de 22% entre la première et la seconde place.

D'un autre côté, plus des deux tiers des Français et des Suédois (66% chacun), des Danois (67%) et des Néerlandais (74%) sont d'accord avec cette affirmation.

Les informations reçues des établissements financiers sont claires et compréhensibles

58% des répondants de l'UE15 ne sont pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle les informations qu'ils obtiennent des établissements financiers sont claires et compréhensibles. Ils sont 29% à l'être et 13% à ne pas avoir d'opinion.

Près des deux tiers des Français (64%), des Italiens (66%) et des Suédois (67%) désapprouvent cette affirmation.

D'un autre côté, 44% des Luxembourgeois, 46% des Finlandais et 44% des Belges et des Irlandais sont d'accord.

Les droits des consommateurs de services financiers sont protégés de manière adéquate

Un quart des répondants de l'UE15 n'ont pas d'opinion concernant l'affirmation selon laquelle leurs droits en tant que consommateurs sont protégés de manière adéquate en ce qui concerne les services financiers. Ils sont 34% à être d'accord avec cette affirmation et 41% à ne pas l'être.

Plus de la moitié des Finlandais (60%) et des Luxembourgeois (58%) sont d'accord avec cette affirmation, suivis par les Belges (44%) et les Danois (43%).

D'un autre côté, en Grèce (56%), en Suède (53%), en Italie (50%) et en France (49%), des résultats supérieurs à la moyenne sont enregistrés en ce qui concerne les personnes qui désapprouvent cette affirmation.

Il y a des moyens faciles de régler les différends avec les banques et les compagnies d'assurance

58% des répondants de l'UE15 ne sont pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle il y a des moyens faciles de régler les différends avec les banques et les compagnies d'assurance. Seulement 17% sont d'accord et 26% n'ont pas d'opinion.

En tête des pays désapprouvant cette affirmation se trouvent les Suédois (72%), les Finlandais (67%), les Italiens (65%) et les Français (64%).

Au Luxembourg, près de la moitié des personnes interrogées (45%) sont d'accord.

Les transactions financières sont généralement sûres

La moitié (55%) des répondants de l'UE15 est d'accord avec l'affirmation selon laquelle les transactions financières sont généralement sûres. Ils sont 24% à ne pas être d'accord et 21% à ne pas avoir d'opinion.

Les pays scandinaves révèlent un nombre élevé de personnes approuvant cette affirmation : 86% des Finlandais, 78% des Danois et 77% des Suédois. Viennent ensuite les Pays-Bas (73%) et le Luxembourg (70%). Le niveau d'approbation le plus faible est enregistré en Grèce (29%).

La Grèce est le seul pays où le nombre de répondants qui désapprouvent cette affirmation surpasse (46%) le nombre de ceux qui l'approuvent (29%).

Les informations confidentielles transmises aux banques ou aux compagnies d'assurance sont protégées de manière adéquate

La moitié des répondants de l'UE15 (51%) approuvent l'affirmation selon laquelle les informations confidentielles transmises aux banques ou aux compagnies d'assurance sont protégées de manière adéquate. Cependant, un cinquième des répondants (22%) n'a pas d'opinion et 27% ne sont pas d'accord.

Le résultat UE15 dissimule la diversité des opinions sur ce point.

Tandis que le niveau d'approbation est de seulement 37% au Portugal, plus des deux tiers de tous les répondants scandinaves approuvent cette affirmation : Suède (67%), Danemark (73%) et Finlande (74%). Des chiffres légèrement inférieurs à la moyenne UE15 sont enregistrés en Italie et en France (48% tous deux) ainsi qu'en Allemagne (49%) tandis que l'Espagne (51%), l'Irlande (52%) et l'Autriche (53%) sont légèrement au-dessus celle-ci (51%).

Confiance envers le téléphone pour les transactions bancaires

24% des répondants de l'UE15 sont d'accord, 61% ne sont pas d'accord et 15% n'ont pas d'opinion concernant l'affirmation selon laquelle ils font confiance au téléphone pour les transactions bancaires.

Plus de la moitié des Suédois (60%) et des Danois (55%) sont d'accord avec cette affirmation. Un pourcentage d'approbation élevé de 49% a également été enregistré pour les répondants néerlandais.

Aux Pays-Bas (42%), en Suède (32%) et au Danemark (27%), le nombre de répondants qui ne sont pas d'accord est inférieur au nombre de répondants qui sont d'accord. A peu près autant d'Irlandais désapprouvent (40%) et approuvent (38%).

Confiance envers Internet pour les transactions bancaires

58% des répondants de l'UE15 ne sont pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle ils font confiance à Internet pour les transactions bancaires et les paiements. Seulement 20% sont d'accord et 21% n'ont pas d'opinion.

On constate des variations considérables parmi les différents pays de l'UE.

Comme pour la confiance envers le téléphone, les pays scandinaves tendent à révéler les niveaux de confiance les plus importants en ce qui concerne l'utilisation d'Internet pour les transactions bancaires et les paiements : Danemark (56%), Suède (55%) et Finlande (48%). Les Néerlandais ont également un niveau d'approbation élevé (46%).

Les niveaux de désapprobation les plus importants sont enregistrés en Grèce (71%), en Italie (68%), en France (64%) et en Allemagne (63%).

Les transactions sur Internet sont généralement sûres

Dans les pays de l'UE15, 45% des répondants ne sont pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle les transactions sur Internet sont généralement sûres. Ils sont 22% à être d'accord et 33% à ne pas avoir d'opinion.

Malgré une moyenne UE15 de 22% seulement de personnes approuvant cette affirmation, la moitié ou plus des personnes interrogées dans les pays scandinaves sont d'accord : Finlande et Danemark (51% chacun) et Suède (59%). Les résultats des Pays-Bas sont également élevés : 29% des répondants sont d'accord avec cette affirmation.

Les niveaux de désapprobation les plus élevés sont enregistrés en Grèce (64%).

Les problèmes sont plus difficiles à résoudre lorsque la transaction a été effectuée par Internet

40% des répondants de l'UE15 n'ont pas d'opinion quant à l'affirmation selon laquelle, s'ils effectuent une transaction sur Internet, les problèmes éventuels sont plus difficiles à résoudre. Ils sont 30% à être d'accord et la même proportion à ne pas l'être. Une explication possible du résultat 'Ne sait pas' élevé est la part importante de personnes n'ayant jamais essayé d'effectuer une transaction par Internet.

Les Portugais (53%) n'ont pas d'opinion, tout comme 46% des Espagnols et des Irlandais et 44% des Italiens et des Britanniques.

Les Finlandais (52%) et les Suédois (44%) sont les plus susceptibles d'approuver.

D'un autre côté, plus d'un tiers des Suédois (33%), des Belges, des Grecs et des Français (34% chacun) et 37% des Luxembourgeois ne sont pas d'accord.

Dans huit pays, la proportion des répondants qui désapprouvent est supérieure à celle des répondants qui approuvent : la Belgique, l'Allemagne, la Grèce, la France, l'Irlande, le Luxembourg, le Portugal et le Royaume-Uni.

Attentes des consommateurs quant aux conseils des établissements financiers

74% des répondants de l'UE15 s'attendent à recevoir des conseils de la part des établissements financiers. Ils sont 21% à ne pas attendre ce type de conseil et 6% à ne pas savoir.

D'importantes différences d'un pays à un autre sont observées. Dans trois pays, moins de la moitié des répondants s'attendent à recevoir des conseils de la part des établissements financiers : Grèce (37%), Portugal et Espagne (46% chacun).

Tout en haut du classement se situent l'Allemagne (92%), le Danemark et les Pays-Bas (88% chacun), le Luxembourg (86%), la Finlande (84%) et la Suède (80%), où plus de huit répondants sur dix s'attendent à recevoir des conseils de la part des établissements financiers.

Le consommateur prend ses propres décisions financières

92% des personnes interrogées prennent leurs propres décisions financières. Seulement 6% déclarent que ce n'est pas le cas et 2% n'ont pas d'opinion.

Aucune différence frappante entre les pays membres n'est observée. En dehors de l'Espagne (86%) et de l'Italie (89%), plus de 90% des répondants dans tous les pays déclarent prendre leurs propres décisions financières.

Confiance envers les conseils donnés par les établissements financiers

47% des répondants de l'UE15 font confiance aux conseils donnés par les établissements financiers, 38% ne leur font pas confiance et 15% n'ont pas d'opinion.

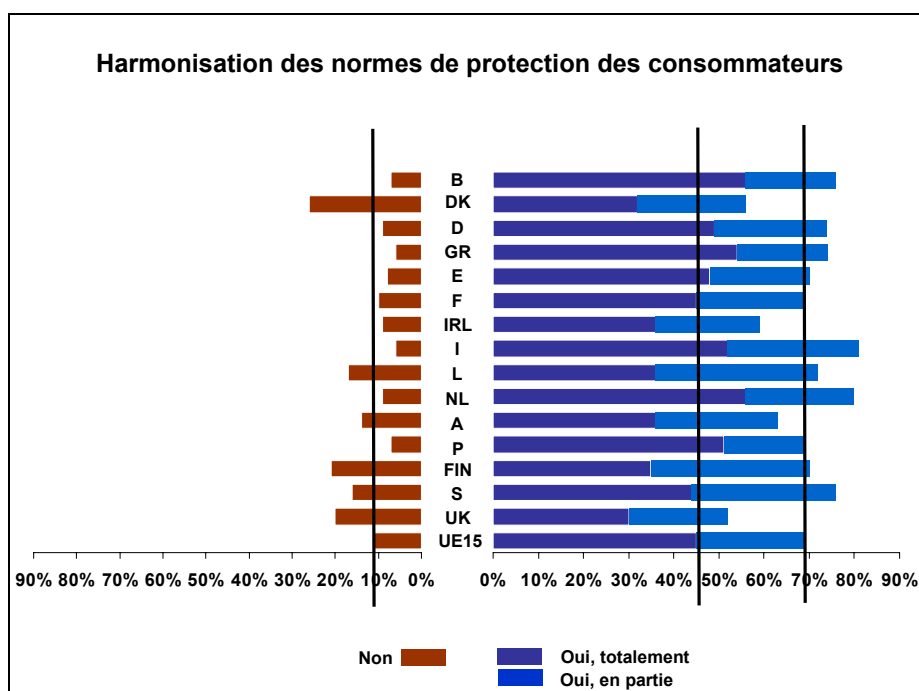
Les pourcentages de confiance les plus élevés sont enregistrés au Danemark (72%) et en Finlande (73%). Les Autrichiens (65%), les Allemands (56%) et les Luxembourgeois (55%) révèlent également des pourcentages bien supérieurs à la moyenne.

A l'autre extrémité de l'échelle se situent la Grèce (20%), l'Italie (33%), l'Espagne et le Portugal (41% chacun), la France (46%) et le Royaume-Uni (48%), tous ayant des pourcentages inférieurs à 50%.

Au niveau UE15, 47% des répondants font confiance aux conseils donnés par les établissements financiers, 38% ne leur font pas confiance et 15% n'ont pas d'opinion.

Harmonisation des normes de protection des consommateurs

Au niveau UE15, 45% des répondants pensent qu'il devrait y avoir une totale harmonisation des normes de protection des consommateurs en Europe. Ils sont 24% à penser qu'il devrait y avoir une harmonisation partielle. Un cinquième des répondants est sans opinion et 11% sont contre.



Lorsque nous avons posé une question plus spécifique concernant l'harmonisation relative aux services financiers, aucune différence significative par rapport à la question concernant l'harmonisation en général n'a été observée. Ce constat est une preuve que les répondants ont bien compris la question générale comme concernant l'harmonisation en matière de services financiers.