

LES CONDITIONS D'ACCÈS  
AUX SERVICES FINANCIERS  
DES MÉNAGES VIVANT  
SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ

**Banques, assurances  
et services numériques**

2020

Rapport réalisé par le Crédoc  
pour le Comité consultatif du secteur financier

« Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L. 122-10 dudit Code. »

© Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier – 2020



# LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS DES MÉNAGES VIVANT SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ

## Banques, assurances et services numériques

Rapport réalisé par le Crédoc  
pour le Comité consultatif du secteur financier

PÔLE ÉVALUATION ET SOCIÉTÉ  
Isa Aldeghi  
Solen Berhuet  
Patricia Croutte  
Nelly Guisse  
Pauline Jauneau-Cottet

Septembre 2020

Les résultats, les appréciations et les conclusions du rapport n'engagent que ses auteurs.

## SOMMAIRE

<b>Introduction</b> .....	<b>9</b>
<b>Synthèse des principaux résultats</b> .....	<b>13</b>
Un accès aux comptes de dépôts quasi-généralisé en 2019 .....	13
Le recours au numérique dans les relations avec les établissements bancaires concerne également les ménages pauvres et les bénéficiaires d'un minima social.....	14
Le suivi des comptes par les détenteurs s'effectue majoritairement par internet ou application mobile, même chez les plus démunis .....	14
Les opérations à distance .....	15
Les banques en ligne et les achats en ligne .....	15
L'équipement du compte (chéquier, carte, découvert autorisé...) et l'accès au liquide .....	15
Le chéquier : 27 % des ménages pauvres détenteurs d'un compte n'en ont pas .....	15
Les cartes de retrait, de paiement : les ménages pauvres ont rattrapé leur retard .....	15
Le paiement sans contact moins souvent activé par les ménages pauvres .....	16
Moins d'autorisation de découvert pour les plus pauvres, mais un recours plus fréquent, pour un montant moindre .....	16
Les cartes de crédit : une détention identique pour tous les groupes en 2019 ; une très forte baisse de leur utilisation en population générale par rapport à 2010.....	17
L'accès au liquide et l'usage des distributeurs automatiques de billets sont jugés globalement faciles ; pour les ménages pauvres, un besoin récurrent mais un accès et un usage moins aisés .....	18
Des difficultés (clôture, refus d'ouverture, surendettement...) moins fréquentes qu'en 2010 .	19
Les clôtures de compte .....	19
Les refus d'ouverture .....	19
Les difficultés à rembourser ses crédits.....	20
L'inscription au Fichier des incidents de remboursements des crédits aux particuliers .....	20
Le surendettement : une situation moins fréquente chez les catégories défavorisées.....	21
Une connaissance des tarifs et des droits à améliorer pour les plus défavorisés .....	21
Les dispositifs à destination des publics fragiles sont encore peu connus.....	21
Une meilleure connaissance des tarifs qui s'appliquent au compte bancaire pour les plus modestes .....	22
Les services associés au compte bancaire restent mal identifiés.....	22
Connaissance des documents concernant un crédit .....	22
Les produits d'épargne : une nette progression de détention en près d'une décennie, notamment pour l'assurance-vie .....	23
L'accès au crédit est moins développé chez les plus pauvres des Français, malgré une progression sur les crédits immobiliers notamment.....	24
Le crédit immobilier concerne de plus en plus de personnes pauvres, avec une incidence forte sur leur budget .....	24
Des crédits à la consommation en recul, mais moins chez les pauvres qu'en population générale .....	25

Toutes les catégories sont globalement satisfaites des relations avec leur banque ; la progression est marquée pour les plus défavorisés des Français .....	26
Une satisfaction globale qui progresse chez les ménages pauvres et les bénéficiaires de minimas.....	26
Tout comme progresse la satisfaction quant au niveau d'information dispensée et aux conseils prodigués.....	27
Les cas d'interventions non comprises par les clients sur les comptes ou les livrets ont beaucoup diminué .....	27
L'accès aux assurances.....	28
Un taux de couverture toujours plus faible dans les groupes défavorisés.....	28
Chez les pauvres et les bénéficiaires d'un minima, moins de nouveaux contrats, de diversification et de recours à une banque pour souscrire une assurance .....	29
Les opinions sur les produits assurantiels et la satisfaction ressentie : un satisfecit global, auquel les personnes défavorisées souscrivent un peu moins .....	29
Les assurances fournissent conseil et écoute .....	29
Les assurés sont globalement satisfaits, mais les plus pauvres souvent un peu moins qu'en moyenne .....	30
<b>Préambule .....</b>	<b>31</b>
Les allocataires de minima sociaux.....	31
Choix des minima sociaux à étudier .....	31
Constitution de l'échantillon de minima sociaux.....	33
Les individus des ménages pauvres .....	34
Définition de la pauvreté .....	34
Conception de l'échantillon des individus de ménages pauvres .....	36
La population générale .....	39
Les échantillons finaux .....	39
Les bénéficiaires de minima sociaux.....	40
Les individus des ménages pauvres .....	40
Le profil des trois populations.....	41
Des emplois plus précaires pour les bénéficiaires de minima sociaux et les personnes pauvres.....	42
Un rapport aux outils numériques un peu moins aisé pour les populations en précarité financière .....	43
<b>1 L'accès aux comptes .....</b>	<b>47</b>
1.1 Le taux de possession d'un compte de dépôt .....	47
1.1.1 En 2019, la quasi-totalité de la population dispose d'un compte de dépôt.....	47
1.1.2 La part des ménages disposant de plusieurs comptes de dépôt progresse depuis 2010.....	47
1.1.3 Les changements d'établissement bancaire ne semblent pas fréquents.....	49
1.1.4 Près d'une personne sur dix parmi les ménages en situation de pauvreté et les bénéficiaires de minima sociaux sont clients d'une banque en ligne ; les taux sont beaucoup plus importants chez les clients de moins d'un an .....	51
1.2 L'importance prise par les outils numériques dans la consultation des comptes .....	53

1.2.1	Deux tiers des Français consultent leur compte au moins une fois par semaine, quelle que soit leur situation financière .....	54
1.2.2	Les ménages pauvres utilisent, le plus souvent, internet ou une application mobile pour consulter leur compte ou pour réaliser des opérations bancaires (64 %) .....	55
1.3	Une connaissance des tarifs bancaires qui progresse depuis 2010 chez les ménages aux ressources modestes mais qui reste moins élevée qu'en population générale ...	58
<b>2</b>	<b>Les difficultés liées à l'accès et à la gestion des comptes .....</b>	<b>63</b>
2.1	Les clôtures et refus d'ouverture de compte .....	63
2.1.1	Par rapport à 2010, on note une forte baisse du nombre de fermetures de comptes bancaires à l'initiative de la banque, surtout chez les ménages les plus modestes.	63
2.1.2	Comme en 2010, seulement 3 % des Français se sont vu refuser l'ouverture d'un compte en 2019 .....	65
2.2	Les cas d'interventions sur les comptes incomprises par les clients sont en diminution, mais suscitent davantage de réactions.....	66
2.3	Le droit au compte.....	71
2.3.1	Les refus d'ouverture de compte concernent majoritairement des personnes déjà détentrices d'un compte de dépôt .....	71
2.3.2	Le droit au compte bancaire est connu par un peu plus de six Français sur dix.....	72
2.3.3	L'exercice du droit au compte n'est mobilisé que de manière marginale.....	73
2.4	L'offre bancaire spécifique .....	75
2.4.1	L'offre bancaire spécifique est, globalement, peu connue de la population .....	75
2.4.2	L'offre bancaire spécifique est peu souscrite .....	76
<b>3</b>	<b>Les livrets et comptes d'épargne .....</b>	<b>79</b>
3.1	Une grande majorité des ménages dispose d'au moins un produit d'épargne .....	79
3.1.1	Les livrets à épargne disponible .....	81
3.1.2	Les produits d'épargne à moyen ou long terme .....	82
3.2	Une nette progression de détention des produits d'épargne en une décennie .....	83
3.2.1	Les raisons d'avoir ou pas un produit d'épargne .....	86
3.2.2	Les montants disponibles sur les livrets .....	89
3.2.3	Les cartes de retrait associées au livret A .....	90
<b>4</b>	<b>Les moyens de paiement .....</b>	<b>93</b>
4.1	L'équipement du compte : moyens de paiement et autorisation de découverts.....	93
4.1.1	La possession de chèquiers est en baisse en population générale, mais stable pour les populations les plus défavorisées.....	93
4.1.2	La possession de carte (carte bancaire, carte de crédit) .....	101
4.1.3	Les types de débit des cartes bancaires.....	108
4.1.4	Les paiements sans contact .....	110
4.1.5	L'accès à l'argent liquide .....	112
4.2	Les postes de dépenses et les moyens de paiement utilisés pour les payer .....	116
4.2.1	Les postes de dépenses : des poids variables selon les populations .....	116

4.2.2	Le prélèvement automatique : le mode de paiement le plus utilisé, notamment pour les dépenses pré-engagées, mais moins souvent par les ménages pauvres qu'en moyenne .....	119
4.2.3	Les motifs d'utilisation de la carte de paiement.....	120
4.2.4	Un recours aux espèces plus important parmi les populations en précarité financière .....	121
4.2.5	L'utilisation du chèque, en forte baisse par rapport à 2010, reste plus importante chez les ménages en situation de pauvreté.....	123
4.2.6	Les virements permanents et occasionnels.....	124
4.2.7	Les autres modes de paiement : le cas des cartes de crédit.....	125
4.3	Puiser dans le livret A pour payer certaines factures : pour les ménages pauvres ou bénéficiaires de minimas, une alternative possible .....	127
<b>5</b>	<b>Les autres équipements du compte.....</b>	<b>129</b>
5.1	Les services associés au compte : un tiers des plus pauvres comme des bénéficiaires de minimas sociaux ne savent pas bien de quels services ils disposent .....	129
5.1.1	Le choix des services associés au compte de dépôt .....	129
5.1.2	Le niveau de connaissance des services associés aux comptes bancaires progresse, mais reste lacunaire .....	130
5.2	Les critères pour choisir sa banque : entre proximité et recommandation.....	131
5.3	Les découverts bancaires.....	132
5.3.1	L'existence et le montant des découverts bancaires autorisés.....	132
5.3.2	Le recours au découvert bancaire autorisé est plus fréquent pour les ménages en situation de pauvreté ou bénéficiaires d'un minimum.....	134
5.3.3	Les découverts bancaires non autorisés .....	135
5.4	Inscription au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers et surendettement.....	140
5.4.1	L'inscription au Fichier des incidents de remboursement des crédits .....	140
5.4.2	Les situations de surendettement seraient moins fréquentes, notamment pour les ménages défavorisés.....	141
<b>6</b>	<b>Les crédits .....</b>	<b>145</b>
6.1	Moins de recours au crédit pour les ménages à faibles ressources.....	145
6.2	Les crédits immobiliers .....	147
6.2.1	Une progression des crédits immobiliers pour les ménages à faibles ressources..	147
6.2.2	Les opinions des emprunteurs sur le montant de leurs échéances de crédits immobiliers .....	148
6.3	Les crédits à la consommation .....	150
6.3.1	Des crédits à la consommation en recul, pour les ménages à faibles ressources comme en population générale.....	150
6.3.2	Les instances de souscription des crédits à la consommation.....	151
6.3.3	Les crédits à la consommation : des motifs de souscription qui divergent .....	153
6.3.4	Les raisons de non-usage aux crédits à la consommation .....	156
6.4	L'information sur les crédits .....	157

6.5	Les difficultés à rembourser ses crédits tendent à diminuer, notamment chez les plus défavorisés .....	158
<b>7</b>	<b>Image et relations avec les établissements financiers .....</b>	<b>161</b>
7.1	L'image des établissements financiers progresse dans l'opinion quant à l'information, le conseil et l'écoute .....	161
7.2	Globalement, la satisfaction est au rendez-vous et progresse par rapport à 2010 ..	165
7.3	Trois ménages sur quatre consultent « souvent », voire « systématiquement » les relevés envoyés .....	167
7.4	Les contacts entre les établissements financiers et leurs clients : fréquence, modalités et satisfaction .....	167
7.4.1	Les bénéficiaires de minimas sociaux et les ménages en situation de pauvreté ont des contacts moins fréquents et moins variés avec les établissements qui gèrent leurs comptes.....	168
7.4.2	La satisfaction est au rendez-vous, pour tous les types de contact et tous les groupes étudiés.....	173
<b>8</b>	<b>Les produits assurantiels .....</b>	<b>179</b>
8.1	Une plus faible couverture assurantielle des ménages fragiles financièrement .....	179
8.2	Les changements de tarifs ou d'assureurs .....	182
8.3	Les motifs de non-couvertures par les assurances.....	185
8.4	Le processus de décision de souscription à une assurance sur les biens.....	187
8.5	Un nombre plus élevé d'assureurs pour la population générale que pour les ménages fragiles.....	188
8.6	Une moindre souscription des assurances dans leur établissement bancaire pour les ménages à faibles ressources .....	189
8.7	Pas d'écarts de comportement face au sinistre entre ménages à très bas revenus et population générale .....	191
<b>9</b>	<b>La satisfaction sur les assurances .....</b>	<b>193</b>
9.1	Les opinions sur les produits assurantiels en général : un satisfecit global, auquel les personnes défavorisées souscrivent un peu moins .....	193
9.2	La satisfaction sur les assurances produit par produit.....	195
	<b>Annexe 1 : Liste des figures.....</b>	<b>198</b>
	<b>Annexe 2 : Le questionnaire.....</b>	<b>203</b>
	Questions socio-démographiques .....	204
	Accès aux comptes.....	208
	Les difficultés d'accès au compte.....	209
	Les livrets et comptes d'épargne .....	211
	Les moyens de paiement .....	213
	Les autres équipements du compte.....	216
	Les crédits .....	218
	Les relations avec les établissements financiers.....	221
	Les questions sur l'assurance.....	223
	Signalétique et ressources .....	227

<b>Annexe 3 : Résultats du questionnaire .....</b>	<b>229</b>
Socio-démographie .....	229
Les comptes de dépôts .....	238
Les difficultés d'accès au compte.....	240
Les livrets et comptes d'épargne .....	242
Les moyens de paiement : .....	246
Les cartes .....	246
Les chèques.....	248
L'utilisation des moyens de paiement .....	250
Les équipements du compte.....	254
Les découverts .....	255
Les incidents bancaires .....	257
Les crédits 258	
Le crédit immobilier.....	258
Les crédits à la consommation.....	259
Les relations avec la banque .....	262
Les questions sur l'assurance.....	268

## Introduction

Le Comité consultatif du secteur financier, le CCSF, a été créé par l'article 22 de la loi n° 2003-706 du 1<sup>er</sup> août 2003 dite loi de sécurité financière (LSF). Il est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre d'une part, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance et d'autre part, leurs clientèles et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'Avis ou de recommandations d'ordre général.

Le CCSF est composé notamment de représentants des entreprises du secteur financier et de représentants de leurs clients, dont des associations de consommateurs, ainsi que de parlementaires et de personnalités qualifiées.

Ce comité peut être saisi par le ministre de l'Économie et des Finances, par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, par les organisations représentant les clientèles et par les organisations professionnelles dont ses membres sont issus. Il peut également se saisir de sa propre initiative à la demande de la majorité de ses membres.

Dans le cadre de ses missions, le CCSF a souhaité **rééditer et approfondir** une enquête quantitative déjà menée en 2010 sur les conditions d'accès aux services bancaires des personnes qui se situent sous le seuil de pauvreté. Cette enquête s'inscrivait déjà dans le prolongement d'une précédente étude, datant de 2001, sur l'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux.

En 2001, l'analyse des conditions d'accès aux services bancaires était centrée sur l'interrogation des seuls allocataires de minima sociaux.

En 2010, un dispositif d'enquête avait été mis en place, reposant sur l'interrogation de trois publics distincts :

- 878 personnes vivant sous le seuil de pauvreté ;
- 914 bénéficiaires de minimas sociaux ;
- 805 ménages représentatifs de la population générale.

C'est ce même dispositif qui a été repris en 2019, à des fins de comparaisons. Il permet d'appréhender la pauvreté de deux façons distinctes et complémentaires (pauvreté en niveau de vie et pauvreté *via* la perception de minima sociaux) et, aussi, de disposer d'un comparatif en population générale.

Pour mémoire, il existe en France quatre grandes manières de mesurer la pauvreté. La méthode la plus utilisée dans la statistique publique est celle de la **pauvreté monétaire**. Cette définition prend en compte le niveau de vie des individus et considère comme pauvre « un individu [qui] vit dans un ménage dont le niveau de vie est inférieur au seuil de pauvreté. (...) Dans l'approche en termes relatifs, le seuil de pauvreté est déterminé par rapport à la distribution des niveaux de vie de l'ensemble de la population. La France privilégie un seuil à 60 % de la médiane des niveaux de vie »<sup>1</sup>.

La **pauvreté selon les minima sociaux** constitue une mesure administrative de la pauvreté qui définit comme pauvres les personnes bénéficiaires de ces aides sociales (RSA, ASS, AAH, ASPA, etc.).

La **pauvreté en conditions de vie** « mesure la part de la population incapable de couvrir les dépenses liées à au moins 8 éléments de la vie courante sur 27 considérés comme souhaitables, voire nécessaires pour avoir un niveau de vie acceptable »<sup>2</sup>. Les difficultés sont regroupées autour de quatre dimensions que sont l'insuffisance des ressources ; les retards de paiement ; les restrictions de consommation ou encore les difficultés liées au logement.

La **pauvreté ressentie ou subjective** s'intéresse quant à elle au point de vue des Français sur leur propre situation. Cette mesure de la pauvreté prend en compte **l'opinion** des personnes sur leur situation financière, indépendamment de leurs ressources.

L'étude de 2019 permet de dresser un nouvel état des lieux des conditions d'accès aux services bancaires et assurantiels, de décrire les conditions d'usage de ces services, aussi bien par l'ensemble des ménages que par les ménages en situation de pauvreté ou par ceux qui bénéficient d'un minimum social. Cet état des lieux permet d'observer de possibles évolutions dans le temps, grâce à une comparaison avec les résultats des précédentes investigations. Afin d'intégrer de nouvelles thématiques (des questions sur l'accès aux services assurantiels ou sur le recours au numérique ont été insérées), certaines parties du questionnaire ont été allégées (sur les crédits à la consommation, par exemple).

Concrètement, le Crédoc a interrogé, par téléphone, entre le 23 octobre et le 7 décembre 2019, un total de 2 617 ménages, répartis comme suit :

- 809 ménages en situation de pauvreté monétaire, c'est-à-dire bénéficiant par unité de consommation<sup>3</sup> de moins de 1 041 euros par mois (soit 60 % du revenu médian) ;
- 803 ménages allocataires d'un minimum social (RSA, AAH, ASS, ASPA) ;
- 1 005 ménages représentatifs de l'ensemble de la population. Cet échantillon a permis d'établir la situation de l'ensemble des ménages métropolitains et de comparer la situation des ménages en situation de pauvreté ou bénéficiaires de minimas sociaux.

Si la structure de l'échantillon entre les deux enquêtes de 2010 et 2019 est resté identique, il n'en est pas de même pour le **recrutement** des individus pauvres ou bénéficiaires d'un minimum social. En 2010, après une demande déposée auprès de la Cnil et instruite par celle-ci, des fichiers nominatifs avaient été récupérés auprès de la Cnaf, de la Cnav et de Pôle Emploi. Depuis la mise en place du règlement général sur la protection des données (RGPD), la Cnil n'instruit plus de telles demandes : chaque institution devient responsable de la protection des données personnelles qu'elle gère et doit prouver sa mise en conformité immédiate avec ce nouveau cadre juridique, tandis que les pouvoirs de sanction de la Cnil se sont considérablement accrus. La conséquence en a été une très grande difficulté à obtenir, dans des délais raisonnables, les fichiers équivalents à ceux transmis en 2010. Conséquemment, le recrutement des personnes pauvres ou bénéficiaires de minimas sociaux s'est opéré sur une base déclarative, et pas à partir de fichiers administratifs.

---

<sup>1</sup> Insee, « Pauvreté monétaire, seuil de pauvreté », <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1653>.

<sup>2</sup> Insee, « Pauvreté en conditions de vie des ménages », <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3135789?sommaire=3135798>.

<sup>3</sup> Définition fournie page 35 du présent rapport.

Enfin, l'enquête de 2019 a intégralement été réalisée par téléphone. Pour mémoire, une partie des entretiens en 2010 avait eu lieu en face-à-face, au domicile de certaines des personnes concernées, pour qui aucun numéro de téléphone n'avait pu être récupéré. En dix ans, l'équipement de la population française en téléphonie a fortement évolué : 95 % des Français de 18 ans et plus sont désormais équipés en téléphone mobile (+ 13 points en dix ans), et quatre sur cinq ont toujours accès à un téléphone fixe <sup>4</sup>.

Le recours au face-à-face impliquait la sélection d'individus résidant dans une trentaine de départements, choisis pour être représentatifs des départements français sur la base d'une typologie des départements. L'enquête de 2019 a, pour sa part, porté sur **l'ensemble du territoire métropolitain**. Les trois échantillons ont été construits sur la méthode des quotas et ont été redressés.

Comme en 2010, le questionnaire utilisé était **le même** pour les trois populations. Il durait en moyenne 25 minutes et abordait successivement les thèmes suivants :

- l'accès au compte : possession de compte de dépôt, banque en ligne, connaissance des tarifs bancaires ;
- les difficultés d'accès aux comptes : clôtures, refus d'ouverture, offre bancaire spécifique (connaissance et accès à ce dispositif) ;
- les livrets et comptes d'épargne : type de produits détenus et montants associés ;
- les moyens de paiement : équipement et utilisation des différents moyens de paiement : chéquier, carte bancaire, paiement sans contact, accès au liquide, virements, mandants... ;
- les crédits : type de crédits en cours, modalités et motivations à la prise de crédits. Détail des crédits à la consommation et des crédits renouvelables ;
- les relations avec la banque : fréquence des contacts, connaissance et image du fonctionnement des banques, désaccords éventuels et connaissance du médiateur bancaire, accidents sur les comptes et connaissance des dispositifs : droit au compte, solde bancaire insaisissable.

Le questionnaire s'intéressant à la fois aux comptes et moyens de paiement de la personne interrogée, mais aussi à ceux de son conjoint, les résultats présentés concernent donc les ménages.

**L'ensemble des résultats fournis dans ce rapport sont issus de données d'enquête. Il s'agit donc de données déclaratives**, qui permettent d'apporter un éclairage complémentaire à celui permis par les données administratives.

Après un préambule méthodologique présentant les différentes populations cibles de l'étude, la méthodologie selon laquelle elles ont été constituées, leurs caractéristiques sociodémographiques, le rapport s'articule ensuite en plusieurs parties qui reprennent les thématiques abordées dans le questionnaire : accès aux comptes et aux livrets, difficultés d'accès, moyens de paiement, crédits, relations avec les établissements financiers et produits assurantiels. On analyse la satisfaction vis-à-vis des établissements financiers et aussi vis-à-vis des assureurs.

---

<sup>4</sup> Baromètre du numérique, réalisé par le Crédoc pour l'ARCEP, le CGE et l'agence du numérique, 2019, <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/numerique/le-barometre-du-numerique.html>

Les résultats et les commentaires portent sur trois populations différentes, ce qui peut rendre complexe la lecture. Pour chaque point étudié, la présentation adoptée privilégie les données concernant les ménages pauvres, population cible de l'étude, qui sont comparées avec celles observées pour l'ensemble de la population. Les résultats relatifs aux ménages bénéficiaires de minimum social ne sont généralement présentés qu'ensuite, leur apport informatif étant relativement faible au regard de celui permis par l'interrogation des ménages en situation de pauvreté.

En amont de l'enquête quantitative, une vingtaine d'entretiens semi directifs a été menée, par téléphone, auprès des trois cibles (population générale, personnes en situation de pauvreté, bénéficiaires de minimas sociaux) au cours du mois de février 2019. Le guide d'entretien recueillait des informations sur le ménage et ses conditions de vie et a permis de faire émerger une parole libre sur les services bancaires et assurantiels (type d'usage, fréquences et modes de contacts, satisfaction, image, représentations, etc.). En préambule des prises de rendez-vous, des éléments précis et détaillés ont été demandés sur le type et le montant des ressources (salaire, allocation chômage, allocations familiales, allocation logement, minima social, etc.). Selon la composition du foyer et les ressources éventuelles du ou de la conjoint(e), il a été possible de déterminer si les personnes étaient :

- en situation de pauvreté monétaire non bénéficiaires de minima sociaux (6 personnes interrogées) ;
- bénéficiaires de minima sociaux (6 personnes interrogées) ;
- au-dessus du seuil de pauvreté monétaire (7 personnes interrogées).

Outre le type et le niveau de ressources, le profil des répondants a été diversifié selon le sexe, l'âge, la situation familiale ou la zone géographique d'habitation. Ces entretiens, relativement longs (puisque'ils ont duré entre 1 heure et 2 heures), ont présenté une grande diversité de situations concernant les pratiques relatives aux moyens de paiement, le recours ou non aux crédits, l'usage ou non du découvert autorisé, etc. Ils ont permis d'établir quelques constats préliminaires et d'aider à la rédaction du questionnaire quantitatif. L'un des enseignements qui ressort des résultats de cette phase qualitative est que les pratiques, les stratégies et difficultés rencontrées par les bénéficiaires de minima sociaux **ne se distinguent guère** de celles des personnes pauvres au sens monétaire. Elles font toutes l'expérience de fins de mois difficiles, d'une gestion du budget au plus serré, et pointent notamment la nécessité d'honorer en priorité les dépenses contraintes (logement, charges, factures, assurances, cantine éventuelle des enfants, etc.). Certains des enseignements de cette phase qualitative préliminaire ont été repris dans ce document pour illustrer les résultats obtenus dans l'enquête quantitative mais, aussi, lorsqu'ils permettaient d'en nuancer les constats.

## Synthèse des principaux résultats

### Un accès aux comptes de dépôts quasi-généralisé en 2019

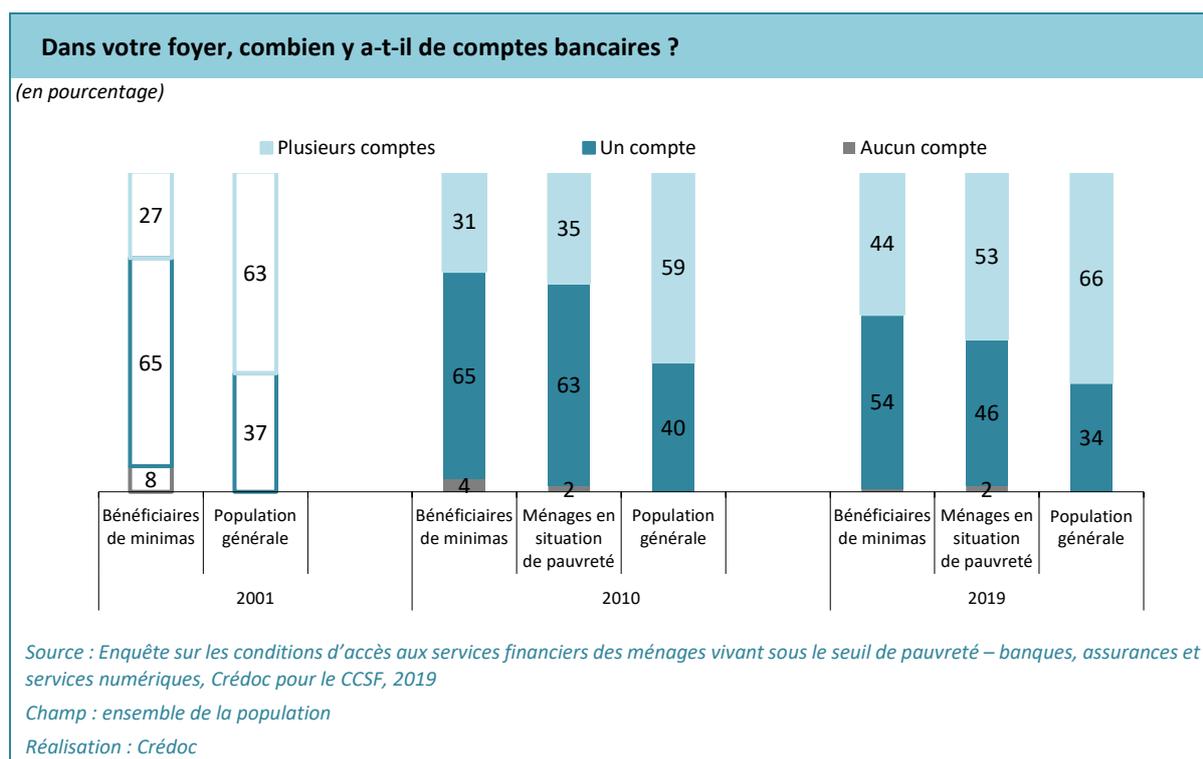
Le premier enseignement majeur de l'enquête est que **la quasi-totalité de la population française dispose d'un compte bancaire en 2019, quelle que soit la population considérée** (population générale, ménages en situation de pauvreté, bénéficiaires de minima). « Sans avoir recours aux services d'une banque », percevoir ses ressources et honorer ses dépenses « ne peuvent quasiment plus se faire aujourd'hui en France »<sup>5</sup>.

En 2001, 8 % des allocataires de minima sociaux déclaraient ne pas avoir de compte de dépôt, ils sont 1 % seulement en 2019 (- 7 points sur la période). En 2019, 2 % des ménages en situation de pauvreté monétaire font état de l'absence d'un compte bancaire, une proportion stable entre 2010 et 2019). S'il subsiste un écart, c'est davantage sur **le nombre de comptes possédés** (on recense 13 points de multi-équipés de moins chez les ménages pauvres qu'en population générale).

La fréquence de la consultation du compte bancaire est **globalement identique**, quelle que soit la population considérée. Près **des deux tiers des ménages en situation de pauvreté (64 %) regardent leur situation financière au moins une fois par semaine**, 62 % chez les bénéficiaires de minima sociaux et 69 % en population générale. Très peu de Français regardent leur compte moins d'une fois par mois ou jamais.

---

<sup>5</sup> Georges Gloukoviezoff, 2004, « De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale », Revue Française des Affaires Sociales, 2004/3, p. 14.



## Le recours au numérique dans les relations avec les établissements bancaires concerne également les ménages pauvres et les bénéficiaires d'un minima social

Au cours des vingt dernières années, la digitalisation de la société a bouleversé les rapports sociaux et impacté bien des pans de l'économie ; les relations avec les établissements bancaires ne font pas exception. Si la diffusion des technologies de l'information suit une évolution continue, certains restent, cependant, éloignés du numérique. Alors qu'internet est de plus en plus perçu comme étant nécessaire pour se sentir intégré dans la société <sup>6</sup> (68 % des Français souscrivent à cette idée en 2019, + 14 points par rapport à 2010), les défauts d'équipement des ménages (avoir un accès limité à internet, ou pas d'accès du tout) ainsi que les difficultés d'utilisation (ne pas pouvoir, ne pas savoir utiliser les nouvelles technologies) constituent deux obstacles à l'accès aux droits, biens et services. Les plus âgés, mais aussi les plus fragiles financièrement, présentent des indicateurs d'équipement et d'usage souvent plus faibles qu'en moyenne <sup>7</sup>.

### Le suivi des comptes par les détenteurs s'effectue majoritairement par internet ou application mobile, même chez les plus démunis

C'est désormais **majoritairement par internet** que le suivi des comptes s'opère le plus souvent, dans tous les groupes de population étudiés. 64 % des ménages pauvres et 60 % des bénéficiaires d'un minimum social ont le plus souvent **recours à internet ou à une application mobile pour suivre leur compte**. En population, générale, ce sont 77 % des détenteurs de compte qui procèdent de la sorte. Les ménages pauvres suivent également leur compte à partir des relevés papier transmis par la banque

<sup>6</sup> Baromètre du numérique 2019, Crédoc pour le CGE, l'ARCEP et l'agence du numérique.

<sup>7</sup> Améliorer la connaissance et le suivi de la pauvreté et de l'exclusion sociale, Crédoc pour ONPES, rapport à paraître.

(17 %, contre 12 % en moyenne), les bénéficiaires de minimas sociaux depuis un distributeur (9 %, contre 4 % en moyenne).

### Les opérations à distance

Outre la consultation, il est également possible de **réaliser des opérations bancaires à distance** (Figure 24). Chez les ménages pauvres, une majorité de détenteurs effectue des opérations en ligne (55 %) ; chez les bénéficiaires de minimas sociaux, c'est un détenteur sur deux qui fait de même (51 % ne le faisant jamais). En population générale, sept détenteurs de compte sur dix font de telles opérations à distance.

Même s'ils recourent moins à internet pour opérer à distance, le tiers des bénéficiaires d'un minima social se connecte jusqu'à deux fois par mois sur internet ou sur une application mobile pour effectuer des opérations bancaires, voire plus souvent (32 %).

Et si les ménages aux faibles ressources utilisent un peu moins internet ou une application mobile pour réaliser des opérations à distance comme des virements, rappelons qu'ils détiennent, en moyenne, moins de compte et également moins d'épargne, ce qui peut mécaniquement limiter le nombre (et donc la fréquence) des opérations à effectuer.

### Les banques en ligne et les achats en ligne

En 2019, près d'une personne sur dix, parmi les bénéficiaires de minimas sociaux et les ménages pauvres bancarisés (9 %) détient un compte dans une banque en ligne. En moyenne, dans l'ensemble de la population, parmi les Français qui détiennent au moins un compte bancaire, **13 % sont clients d'une banque en ligne**.

Enfin, on recense, au sein des ménages pauvres, 64 % de personnes qui effectuent des achats en ligne. Cette pratique concerne 78 % des personnes en population générale.

## L'équipement du compte (chéquier, carte, découvert autorisé...) et l'accès au liquide

### Le chéquier : 27 % des ménages pauvres détenteurs d'un compte n'en ont pas

Les ménages bénéficiaires d'un minima social sont significativement **moins nombreux que l'ensemble des ménages à détenir un chéquier**. Alors que la proportion de personnes équipées s'établit à 86 % en population générale, elle n'est que de 73 % pour les ménages en situation de pauvreté et de 66 % pour les bénéficiaires d'un minima social (respectivement 13 et 20 points de moins).

Bien qu'il y ait des écarts importants selon les populations concernées, le principal motif de non-possession d'un chéquier s'explique toujours par **l'absence de besoin**. C'est la raison évoquée par les trois quarts des personnes en situation de pauvreté (76 %). C'est moins qu'en population générale où 85 % des concitoyens s'expriment en ce sens, mais plus que les bénéficiaires d'un minima social (70 %).

### Les cartes de retrait, de paiement : les ménages pauvres ont rattrapé leur retard

La très grande majorité des Français détenteurs d'un compte de dépôt **possèdent également une carte de retrait et de paiement**. Un constat qui concerne tous les ménages : 97 % en moyenne générale et 94 % des ménages en situation de pauvreté comme des bénéficiaires d'un minima social. Par rapport à 2010, la progression a été sensible chez les ménages aux ressources modestes : + 14 points chez les allocataires de minimas sociaux et + 13 points chez les ménages en situation de pauvreté.

Si tous les types de publics (population générale, ménages pauvres, bénéficiaires de minima) détenteurs d'un compte de dépôt disposent, dans quasiment les mêmes proportions, d'une carte de paiement et de retrait, il s'avère que les groupes les plus démunis n'en détiennent, plus souvent qu'en moyenne, **qu'une seule**. En population générale, on mesure 50 % de détenteurs de compte avec une seule carte de ce type. Cette proportion atteint 63 % pour les ménages pauvres et 72 % pour les bénéficiaires d'un minima social.

Parmi les ménages qui possèdent au moins une carte de paiement ou de retrait, la plupart indiquent que **le débit de la carte est immédiat**. Il y a peu d'écart en fonction des trois catégories de la population étudiées : en population générale, 74 % des détenteurs en ont une, contre 76 % des bénéficiaires de minima et 78 % des ménages en situation de pauvreté. Les cartes **à autorisation systématique** sont moins fréquentes que celles à débit immédiat. S'agissant de ces cartes également, il y a peu d'écart entre les populations observées.

Les catégories défavorisées se distinguent, en revanche, sur les cartes **à débit différé**. Ces cartes sont détenues, en moyenne dans la population générale, par 32 % de ceux qui ont un compte de dépôt. Chez les ménages pauvres (16 %) ou les allocataires d'un minima social (15 %), la proportion est deux fois plus faible.

### Le paiement sans contact moins souvent activé par les ménages pauvres

Le paiement sans contact repose sur une technologie appelée Near Field Communication (communication à ondes courtes) qui fonctionne grâce à une puce dans la carte bancaire et un terminal de paiement. Pour payer, il suffit d'approcher sa carte à quelques centimètres du terminal.

Parmi les individus qui disposent d'une carte de paiement, **le paiement sans contact est moins utilisé par les ménages aux revenus modestes** que dans l'ensemble de la population. Alors qu'en population générale, 69 % des détenteurs d'une carte utilisent cette option, ce taux s'établit à 59 % chez les ménages en situation de pauvreté (- 10 points).

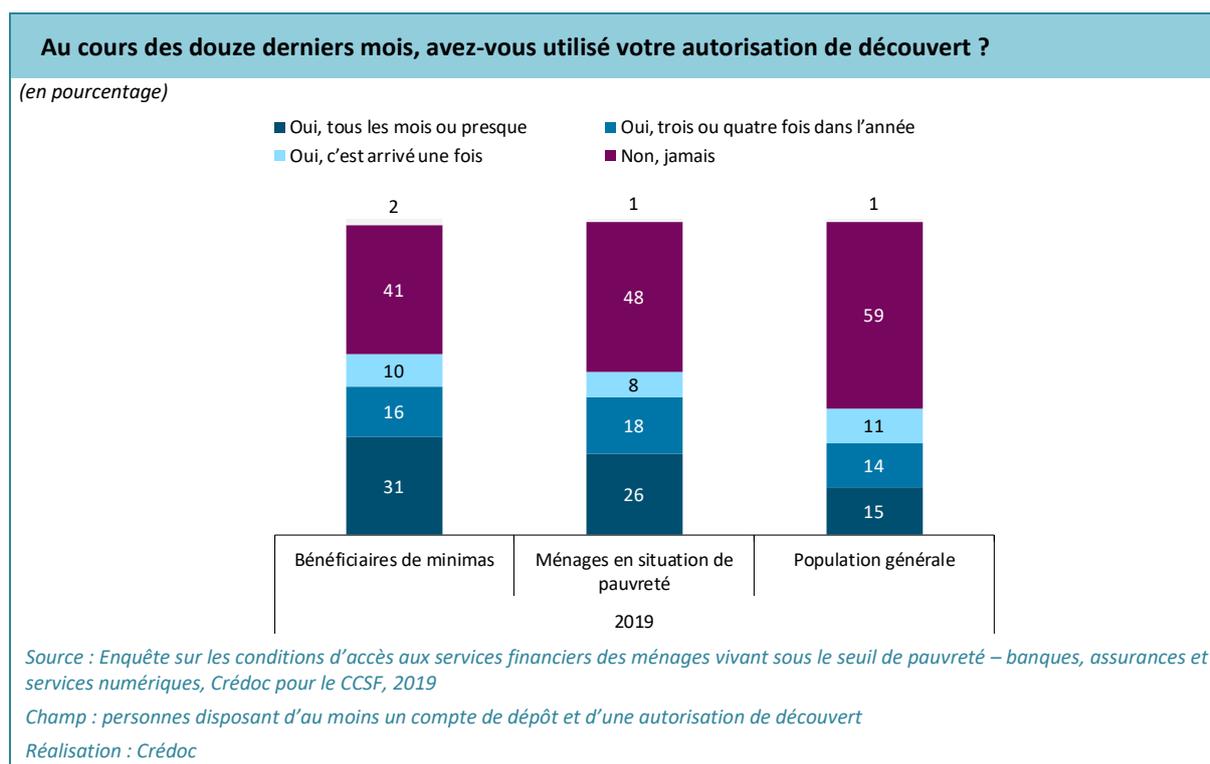
L'**absence** de cette option est, d'ailleurs, plus souvent constatée chez les ménages les plus modestes : 18 % des ménages pauvres, par exemple, n'y ont pas accès contre 11 % de la population générale.

### Moins d'autorisation de découvert pour les plus pauvres, mais un recours plus fréquent, pour un montant moindre

En 2019, le tiers des bénéficiaires de minima sociaux n'ont **pas d'autorisation de découvert**. La non-autorisation de découvert concerne également plus du quart des ménages en situation de pauvreté, contre seulement 16 % des détenteurs de compte qui se trouvent dans cette situation en population générale.

En population générale, six personnes sur dix n'ont **jamais** utilisé leur découvert, et seulement 15 % l'ont fait tous les mois ou presque. La situation est toute autre pour les ménages en situation de pauvreté, puisqu'environ la moitié d'entre eux ont utilisé leur autorisation de découvert, et un sur quatre l'a fait tous les mois ou presque. Au sein des bénéficiaires de minima, près du tiers des personnes y a recours **tous les mois ou presque**, signe d'un déficit chronique de revenus par rapport aux dépenses habituelles.

Dans le même temps, **les montants des autorisations de découvert sont nettement moins élevés** pour les ménages à faibles ressources que pour l'ensemble des Français : si dans l'ensemble de la population, 43 % des personnes ont une autorisation de découvert supérieur à 450 euros, ce montant de découvert n'est autorisé qu'à 24 % des personnes en situation de pauvreté (et 22 % des bénéficiaires de minima).



En cas de rejet par la banque d'un prélèvement ou d'un chèque émis par les personnes qui ont dépassé leur autorisation de découvert (ou qui avaient un solde insuffisant sur leur compte et aucune autorisation de dépassement), dans la moitié des cas, la banque a fait payer des frais. En population générale, on semble plus facilement échapper à des frais (53 %) qu'au sein des ménages en situation de pauvreté (50 %) ou que chez les bénéficiaires de minima social (46 %). À l'inverse, la proportion de ceux qui subissent « souvent » ou « régulièrement » de tels frais est maximale chez les bénéficiaires de minima (25 %), moindre chez les personnes en situation de pauvreté (20 %) et plus faible encore en population générale (17 %).

Rapportés à l'ensemble de la population, on aboutit aux taux suivants : 8 % des détenteurs d'un compte ont, au cours des douze derniers mois, payé des frais d'incident bancaire à la suite d'un rejet de chèque ou de prélèvement. Cette proportion s'établit à 15 % chez les ménages en situation de pauvreté et à 20 % pour les bénéficiaires de minimas sociaux.

### Les cartes de crédit : une détention identique pour tous les groupes en 2019 ; une très forte baisse de leur utilisation en population générale par rapport à 2010

Indépendamment d'une carte (de paiement ou de retrait) associée à un compte de dépôt, les ménages peuvent détenir des cartes de crédits associées à certaines enseignes (Cetelem, Cofinoga, etc.). L'accès à ces **cartes de crédit** qui permettent de régler dans certains magasins ou de faire des crédits est, cette année, **relativement homogène** au sein des trois catégories de population étudiées : 14 % de détention en population générale, 13 % chez les bénéficiaires de minima et 12 % chez les ménages en situation de pauvreté.

Depuis 2010, **l'utilisation de ce type de carte tend à diminuer**, en particulier en population générale (- 12 points en 9 ans, contre - 4 points pour les populations plus défavorisées).

**L'accès au liquide et l'usage des distributeurs automatiques de billets sont jugés globalement faciles ; pour les ménages pauvres, un besoin récurrent mais un accès et un usage moins aisés**

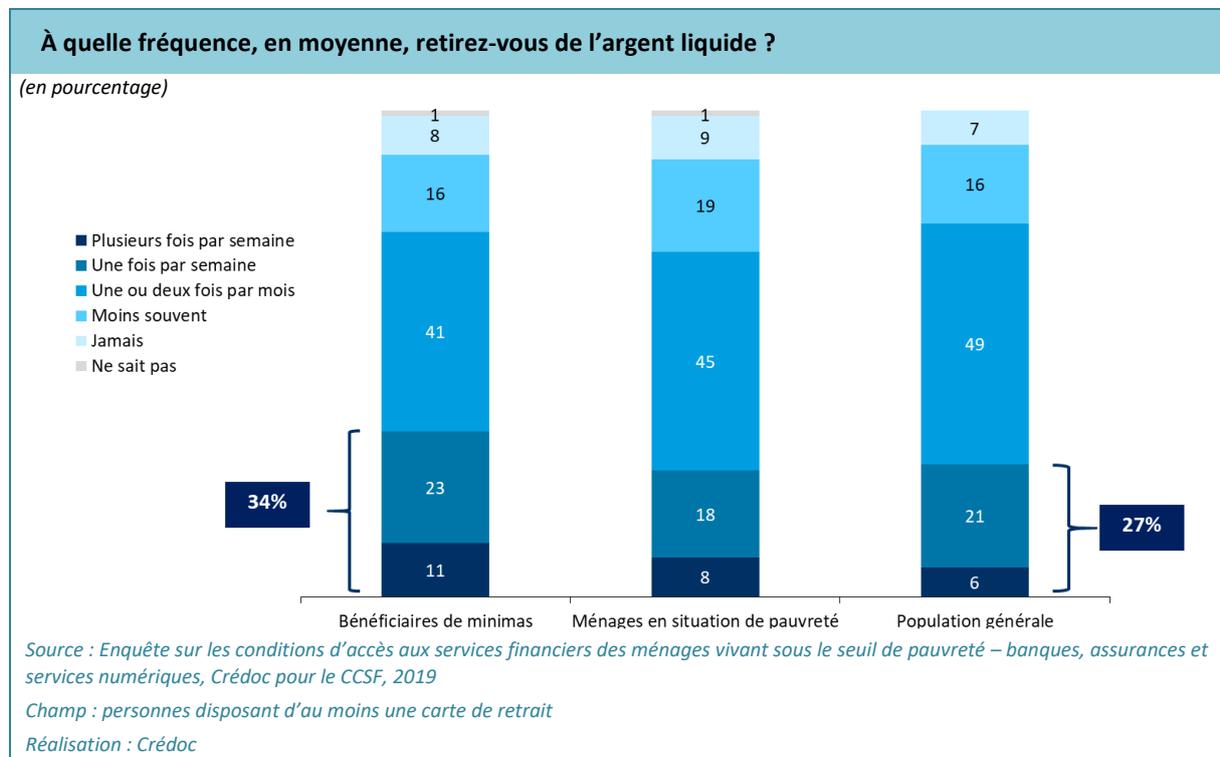
Dans tous les groupes, moins d'une personne sur dix ne retire jamais d'argent liquide (7 % en population générale, 8 % chez les bénéficiaires de minimas et 9 % chez les ménages en situation de pauvreté). Les bénéficiaires de minima sociaux retirent, plus souvent qu'en moyenne, de l'argent liquide à une fréquence au moins hebdomadaire. 34 % d'entre eux indiquent en retirer entre une et plusieurs fois par semaine, contre 26 % chez les ménages pauvres et 27 % en moyenne générale.

Le recours au liquide pour payer les dépenses courantes est beaucoup plus fréquent pour les catégories défavorisées que pour l'ensemble de la population. Environ quatre bénéficiaires de minima sociaux et personnes des ménages pauvres sur dix utilisent les **espèces** pour au moins un type d'opération parmi celles qui sont analysées (44 % pour les premiers, 39 % pour les seconds, contre 29 % seulement en population générale).

L'accès au liquide est considéré comme étant globalement **facile** par les ménages (82% à 89%), même si les ménages pauvres (13 %) et les bénéficiaires de minima sociaux (11 %) se plaignent un peu plus souvent que la moyenne des Français (7 %).

Pour retirer du liquide, les ménages en situation de pauvreté vont un peu plus souvent au **guichet** (25 % contre 19 % en population générale), peut-être car l'utilisation des automates leur semble un peu moins aisée (64 % le qualifiant de « très facile » contre 74 % de l'ensemble de la population).

Une situation d'autant plus dommageable que ces catégories règlent plus souvent leurs dépenses avec de l'argent liquide : pour les achats de moins de 30€, par exemple, 34 % des ménages pauvres paient leurs achats chez les commerçant en espèces, contre 25 % de la population en moyenne.



## Des difficultés (clôture, refus d'ouverture, surendettement...) moins fréquentes qu'en 2010

### Les clôtures de compte

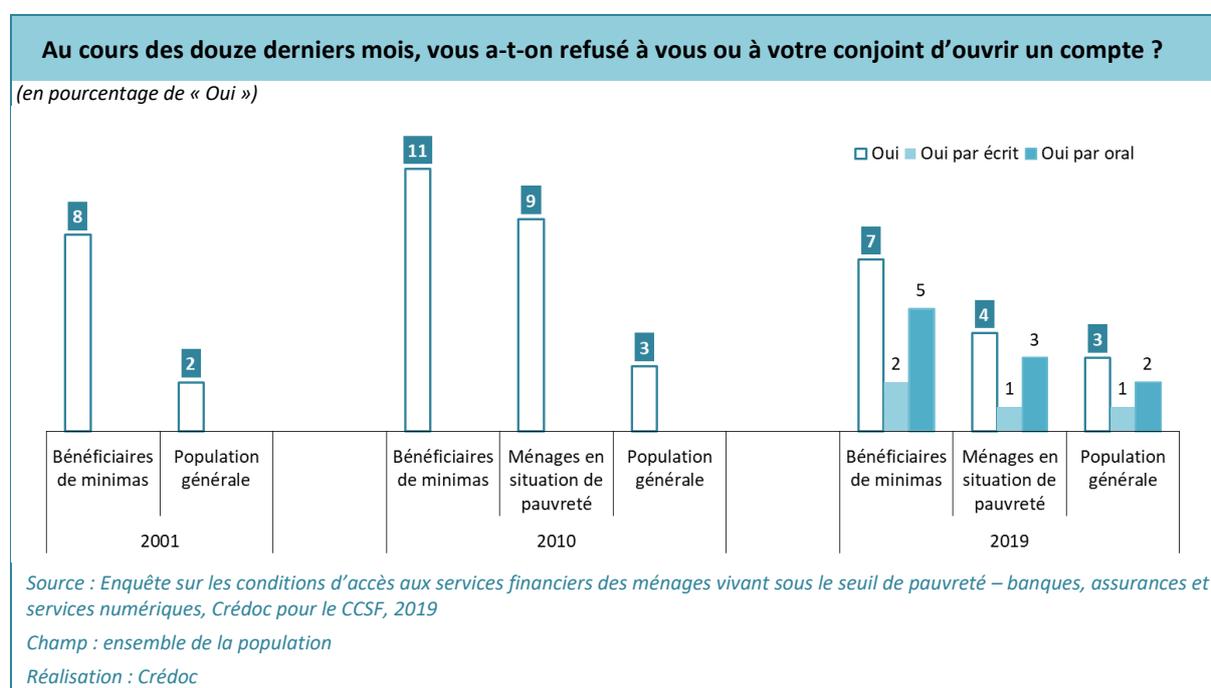
La clôture d'un compte bancaire peut être faite à l'initiative de la banque. L'établissement bancaire dispose d'un délai de deux mois pour informer, par écrit, les clients de la fermeture du compte <sup>8</sup>. 2 % des Français ont été concernés par cette situation en 2019. Cette proportion est identique à celle observée en 2001, mais un peu inférieure à celle de 2010 où 5 % des Français avaient répondu en ce sens.

Entre 2010 et 2019, **la situation s'est améliorée pour les ménages les plus modestes**. 4 % des bénéficiaires d'un minima social ont fait l'objet d'une clôture de compte sans en faire la demande (soit 6 points de moins qu'en 2010) et 4 % également des ménages en situation de pauvreté (soit 4 points de moins sur la période). Ils restent toutefois un peu plus nombreux qu'en moyenne à faire état de cette expérience (+ 2 points).

### Les refus d'ouverture

Seuls 3 % des Français se sont vu refuser l'ouverture d'un compte en 2019, une proportion identique à celle observée en 2010.

En 2019, la part des personnes en situation de pauvreté qui se sont vu opposer une fin de non-recevoir est **très proche** de celle observée en population générale (4 % vs 3 % en moyenne). En 2010, 9 % des ménages en situation de pauvreté s'étaient vu rejeter la possibilité d'ouvrir un compte, soit 5 points de plus qu'en 2019.



<sup>8</sup> Site internet de la Banque de France, <https://particuliers.banque-france.fr/votre-banque-et-vous/le-compte-bancaire/la-cloture-dun-compte-bancaire>.

### Les difficultés à rembourser ses crédits

Parmi les personnes ayant des crédits en cours, le quart des bénéficiaires de minima sociaux a parfois **des difficultés à rembourser ses crédits**, 15 % rencontrant même ces difficultés souvent (8 %) ou de temps en temps (7 %). Les résultats sont voisins pour les ménages en situation de pauvreté. En population générale, les difficultés sont moindres, puisque seulement un dixième de l'ensemble des ménages concernés par des crédits ont connu des difficultés à rembourser.

### L'inscription au Fichier des incidents de remboursements des crédits aux particuliers

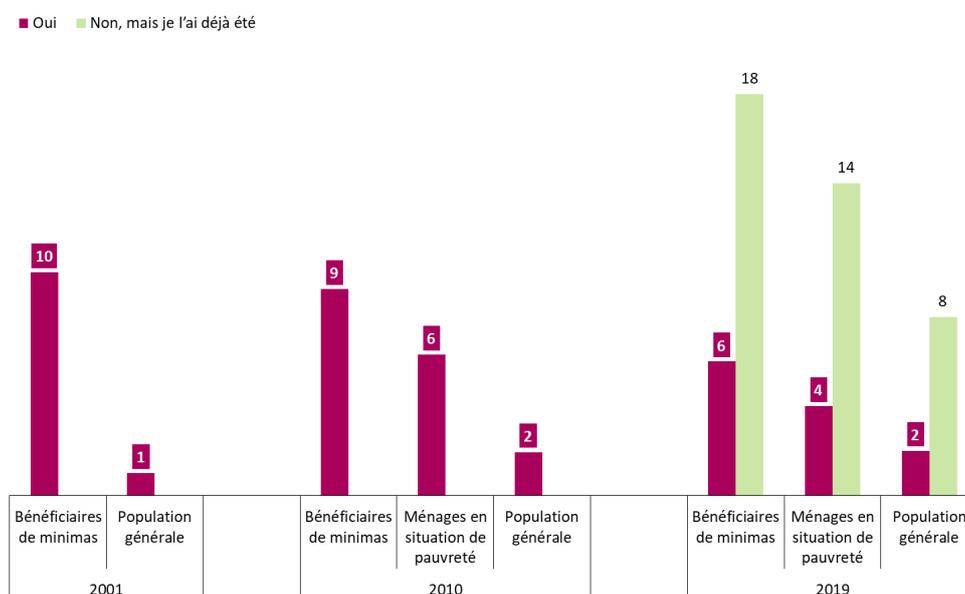
En 2019, 6 % des bénéficiaires de minima et 4 % des ménages en situation de pauvreté sont inscrits au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). En population générale, cette situation est plus rare : on compte 2 % d'inscription en cours sur le FICP.

Une proportion non négligeable des répondants signale qu'ils ont déjà connu une telle situation par le passé : c'est le cas de 18 % des bénéficiaires de minimas et de 14 % des ménages en situation de pauvreté (8 % en population générale).

Si la part des inscrits au FICP en population générale a peu évolué cette année, en revanche on compte moins d'inscriptions pour les ménages en fragilité financière (- 3 points pour les bénéficiaires de minimas et - 2 points pour les ménages en situation de pauvreté).

#### Êtes-vous actuellement interdit bancaire de chéquier ou inscrit au FICP (Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers) ?

(en pourcentage)



Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : ensemble de la population

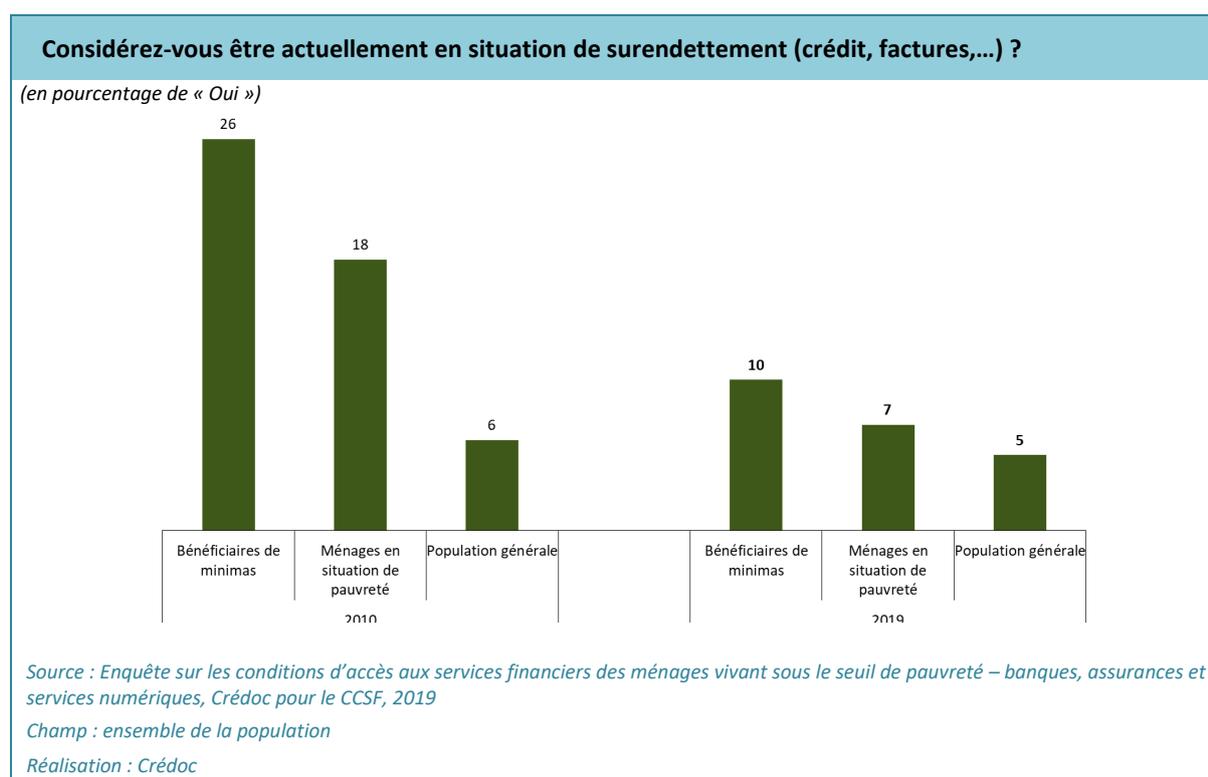
Réalisation : Crédoc

### Le surendettement : une situation moins fréquente chez les catégories défavorisées

En 2019, 10 % des bénéficiaires de minima se considèrent en situation de surendettement, c'est un peu plus que les ménages en situation de pauvreté (7 % d'entre eux se considèrent en surendettement) et deux fois plus qu'en population générale (5 %).

Si, en population générale, la part des ménages ayant le sentiment d'être en surendettement a peu évolué entre 2010 et 2019 (- 1 point), cette part s'est nettement réduite pour les ménages bénéficiaires de minima (de 26 % à 10 %, - 16 points) et pour les ménages pauvres (de 18 % à 7 %, - 11 points).

Dans le même temps, et cette tendance est corroborée par les données de la Banque de France, ces situations de surendettement sont moins souvent suivies du dépôt d'un dossier auprès de la Banque de France.



## Une connaissance des tarifs et des droits à améliorer pour les plus défavorisés

### Les dispositifs à destination des publics fragiles sont encore peu connus

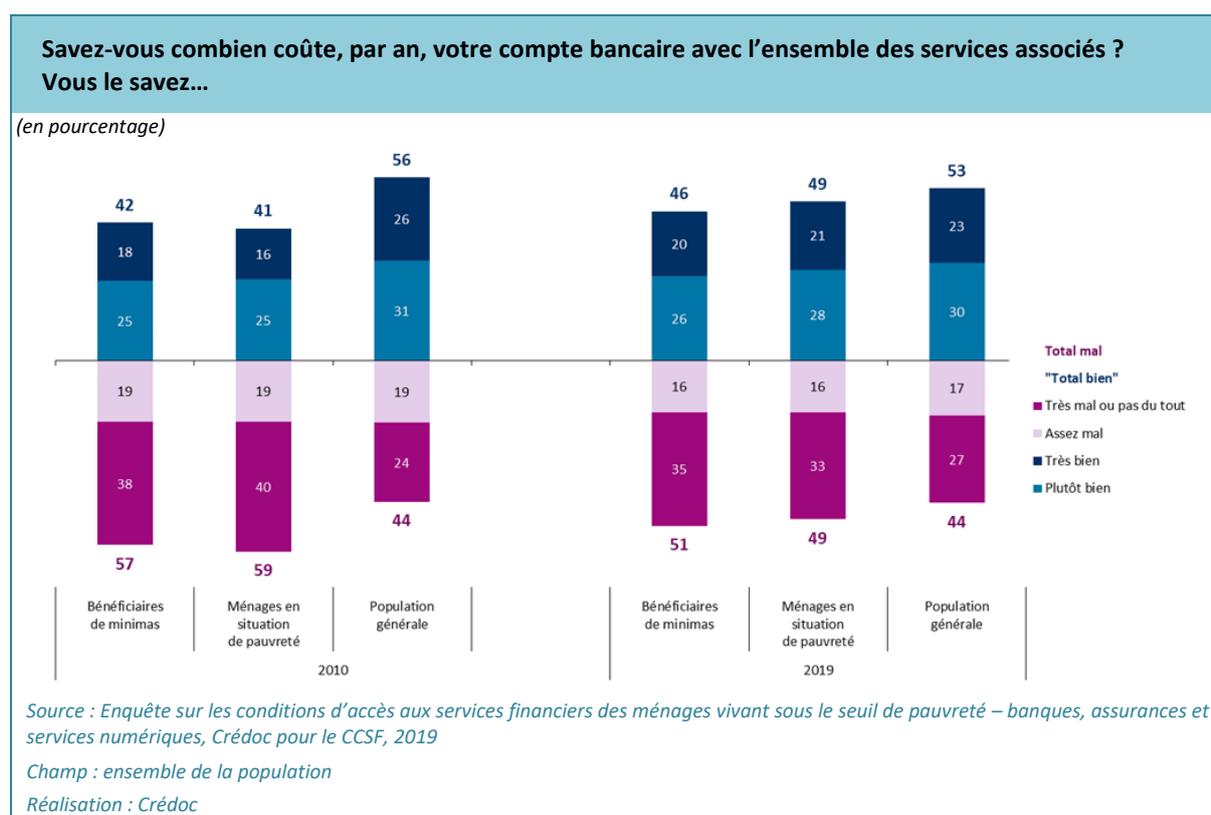
Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2014, les banques proposent aux personnes en situation financière fragile, une **offre de services bancaires spécifique** de nature à limiter les frais en cas d'incident de paiement. L'objectif de cette offre est d'aider les personnes concernées à gérer et à maîtriser leur budget mais aussi de limiter les frais en cas d'incident<sup>9</sup>. En moyenne, quatre Français sur dix ont connaissance de cette offre bancaire spécifique (39 %). Mais les ménages les plus modestes, en premier lieu concernés par cette possibilité, ont moins accès à cette information : 31 % pour les allocataires de minima sociaux et 30 % pour les ménages en situation de pauvreté, soit respectivement - 8 points et - 9 points par

<sup>9</sup> Site internet de la Banque de France, <https://particuliers.banque-france.fr/sites/default/files/media/2018/02/28/offre-specifique-clientele-fragile.pdf>.

rapport à l'ensemble de la population en moyenne. Ils se sentent, en vérité, peu concernés par le dispositif.

### Une meilleure connaissance des tarifs qui s'appliquent au compte bancaire pour les plus modestes

La moitié des Français qui disposent d'un compte bancaire disent **bien connaître** le tarif annuel de leur compte bancaire et des services associés (53 %). Cette proportion a légèrement diminué (56 % en 2010). Sur la même période, le niveau de connaissance des ménages aux ressources les plus modestes a, quant à lui, plutôt progressé : + 4 points pour les bénéficiaires de minima sociaux et + 8 points pour les ménages en situation de pauvreté. Ces groupes restent toutefois moins nombreux qu'en moyenne générale à indiquer être « plutôt bien » et « très bien » informés de ces tarifs (7 et 4 points de moins).



### Les services associés au compte bancaire restent mal identifiés

Le tiers des bénéficiaires de minima et la même proportion de ménages en situation de pauvreté ont répondu ne pas savoir quels sont les services associés à leur compte de dépôt et quelle est leur utilité. Cette méconnaissance n'est pas rare non plus dans l'ensemble de la population, mais elle y est toutefois moins répandue (elle concerne 23 % de la population générale contre 33 % des pauvres et des bénéficiaires de minima). Parmi ceux qui ont une connaissance des services associés à leur banque, dans les trois groupes, on recense davantage de personnes ayant une connaissance qu'ils jugent incomplète que de personnes qui pensent connaître tous les services et leur utilité.

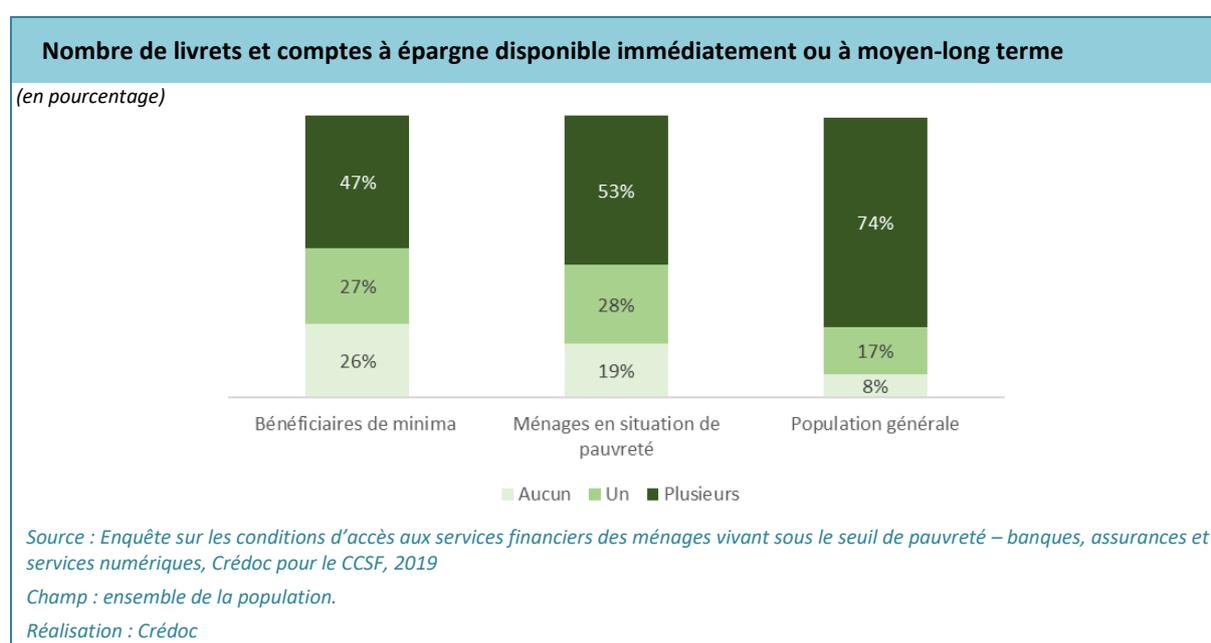
### Connaissance des documents concernant un crédit

En 2019, parmi les détenteurs de crédits en cours, les ménages en situation de pauvreté ont majoritairement lu tous les documents remis avant signature, mais ils l'ont fait **un peu moins systématiquement** que l'ensemble des ménages (55 % des ménages pauvres l'ont fait contre 64 % en

population générale) ; les ménages avec minima sociaux occupant une position intermédiaire avec 59 % d'entre eux déclarant avoir lu tous les documents.

## Les produits d'épargne : une nette progression de détention en près d'une décennie, notamment pour l'assurance-vie

Trois bénéficiaires de minima sociaux sur quatre et quatre ménages en situation de pauvreté sur cinq ont au moins un produit d'épargne (disponible immédiatement ou non). Cette part est encore plus élevée en population générale, où plus de neuf foyers sur dix disposent d'un produit d'épargne, et où il est encore plus fréquent que pour les ménages défavorisés de disposer de **plusieurs** produits d'épargne.

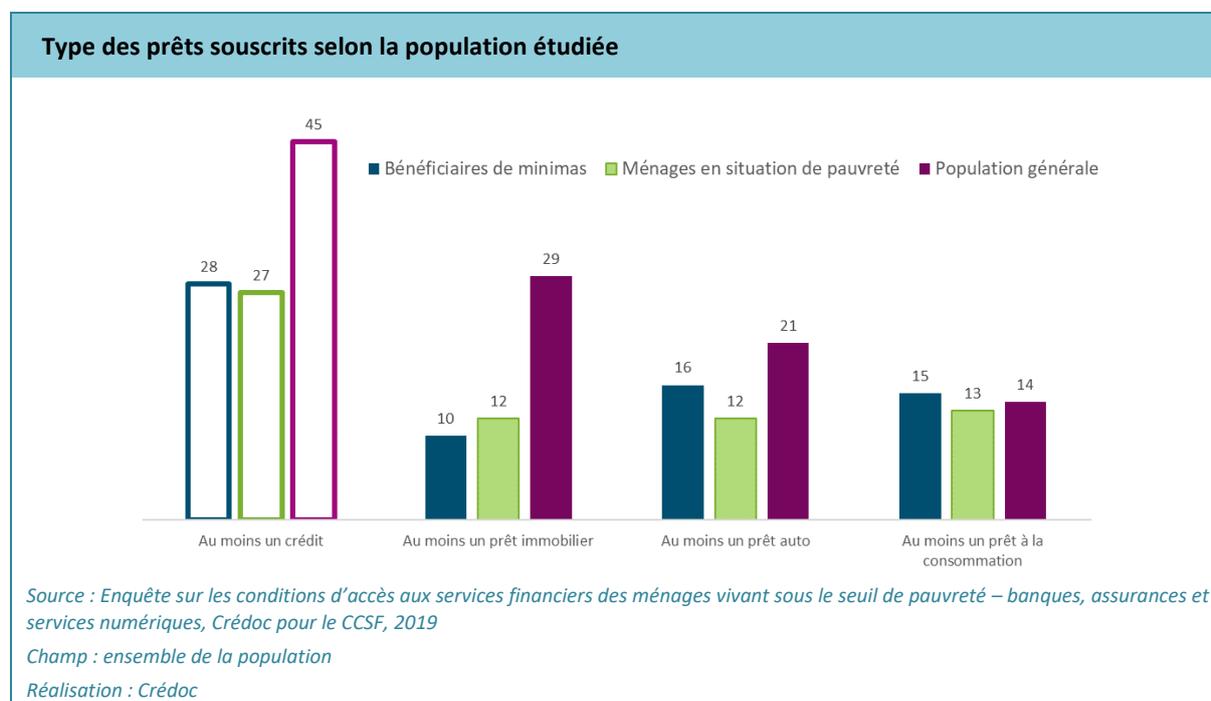


Parmi les ménages qui disposent d'un ou de plusieurs livrets d'épargne (livret A, livret d'épargne populaire ou de développement durable), dans l'ensemble de la population comme parmi les bénéficiaires de minima sociaux ou les ménages pauvres, la première motivation pour disposer d'un livret d'épargne disponible est **de pouvoir faire face aux imprévus**. Au moins les trois quarts des ménages interrogés ont mentionné ce motif.

Parmi les détenteurs d'un livret d'épargne immédiatement disponible, les populations plus fragiles financièrement ont des niveaux d'épargne nettement plus faibles que l'ensemble de la population : 44 % des bénéficiaires de minima et 36 % des ménages pauvres ont moins de 500 euros d'épargne, alors qu'en population générale, seuls 18 % des ménages épargnants ont moins de 500 euros en dépôt.

## L'accès au crédit est moins développé chez les plus pauvres des Français, malgré une progression sur les crédits immobiliers notamment

45 % des personnes interrogées en population générale ont un crédit en cours. Chez les bénéficiaires de minimas (28 %) ou les personnes en situation de pauvreté (27 %), la proportion est beaucoup plus réduite.

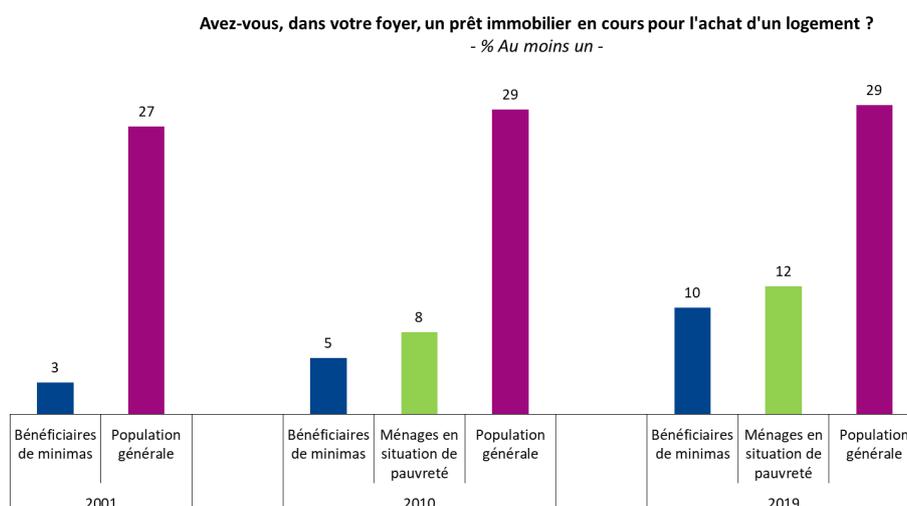


## Le crédit immobilier concerne de plus en plus de personnes pauvres, avec une incidence forte sur leur budget

Si, en population générale, la part des personnes ayant contracté un prêt immobilier est relativement stable entre 2010 et 2019, on note une hausse du nombre de crédits immobiliers en cours chez les ménages pauvres (8 à 12 %) et les bénéficiaires de minimas sociaux (5 % à 10 %)

### Avez-vous, dans votre foyer, un prêt immobilier en cours pour l'achat d'un logement ?

(en pourcentage de « Oui »)



Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : ensemble de la population

Réalisation : Crédoc

L'absence de prêt immobilier en cours s'explique rarement par un refus de crédit (seulement une personne sur vingt parmi les bénéficiaires de minima ainsi que parmi les ménages en situation de pauvreté ont essuyé un refus de crédit), situation encore plus exceptionnelle en population générale (où 2 % des personnes sans prêt immobilier font état d'un refus). Pour tous, en général, c'est **l'insuffisance de ressources** qui justifie, pour les banques, le refus de crédit.

En 2019, parmi les ménages en cours de remboursement d'un crédit immobilier, les ménages en situation de pauvreté sont ceux qui estiment le plus que les échéances de remboursement de leur prêt immobilier sont nettement trop importantes pour leurs revenus, 18 % d'entre eux sont dans ce cas, et plus de la moitié jugent le montant de leurs remboursements tout juste supportable. La situation est légèrement moins tendue pour les bénéficiaires de minima accédants à la propriété, même si 13 % estiment leurs remboursements beaucoup trop importants et 37 % tout juste supportables.

Cette situation est possiblement aggravée par le fait que **les plus défavorisés ont, moins souvent qu'en moyenne, comparé les offres de crédit avant la souscription**. Plus du tiers des bénéficiaires de minima (37 %) comme des ménages pauvres (38 %) n'ont pas comparé les taux d'intérêt avant de choisir leur prêt immobilier, contre un emprunteur sur cinq seulement en population générale qui s'est abstenu de faire cette comparaison (21 %). Pour tous les niveaux de ressources, le recours à un intermédiaire pour obtenir les meilleurs taux est moins répandu que la recherche autonome, par ses propres moyens.

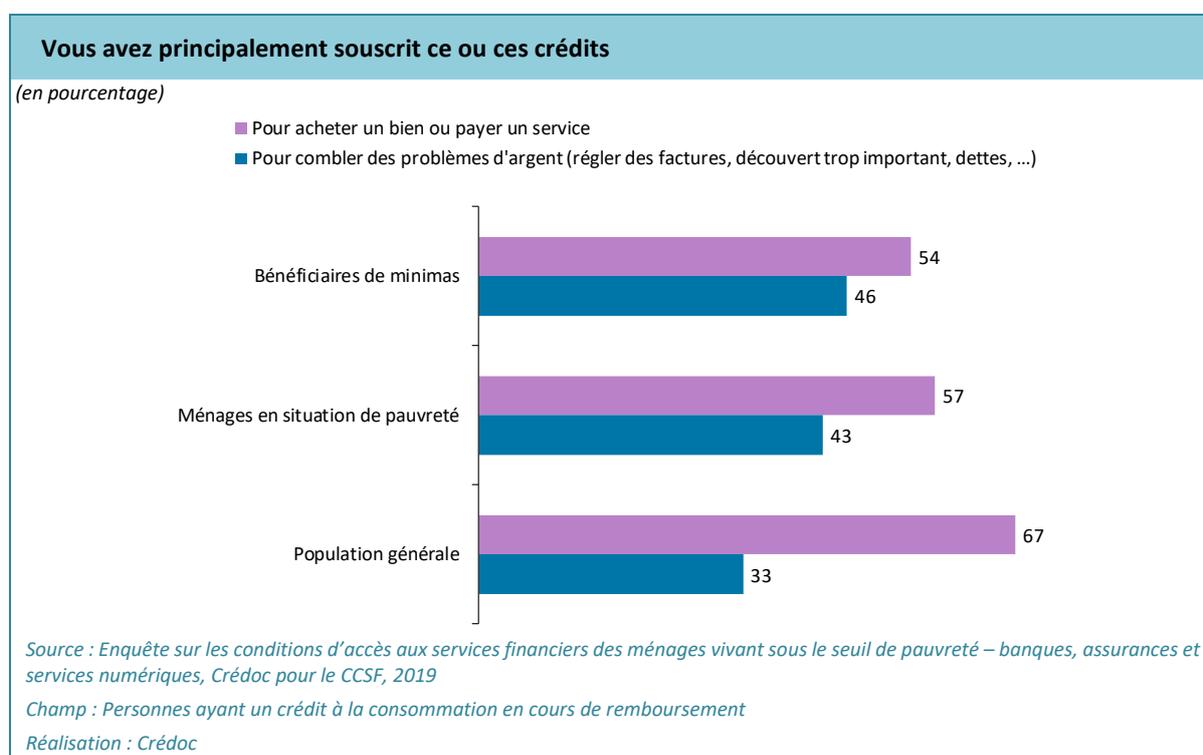
#### Des crédits à la consommation en recul, mais moins chez les pauvres qu'en population générale

En 2019, la part des foyers concernés par des crédits à la consommation des deux groupes de foyers à faibles ressources est **très proche** de celle en population générale (13 % à 15 %). Cette situation est inédite : auparavant, en 2001 comme en 2010, les crédits à la consommation étaient nettement moins fréquents pour les ménages fragiles financièrement que pour la moyenne des foyers.

Entre 2010 et 2019, les crédits à la consommation se sont raréfiés, mais force est de constater que la baisse a été plus prononcée en population générale (27 % à 14 % de souscription en cours) que pour les ménages en situation de pauvreté (23 % à 13 %) ou les bénéficiaires de minima (19 % à 15 %).

S'agissant des crédits à la consommation, on repère peu d'écart sur les lieux de souscription, ou sur le fait que l'achat concerné était programmé ou pas : en 2019, parmi les utilisateurs de crédits à la consommation, la part de ceux qui ont déclaré avoir utilisé ce prêt pour un achat imprévu ne varie pas entre les différentes catégories et se situe autour de 30 %.

En revanche, les plus pauvres se démarquent de l'ensemble de la population concernée car ils souscrivent plus souvent un crédit à la consommation **pour combler des problèmes de trésorerie**.



## Toutes les catégories sont globalement satisfaites des relations avec leur banque ; la progression est marquée pour les plus défavorisés des Français

### Une satisfaction globale qui progresse chez les ménages pauvres et les bénéficiaires de minimas

Le **taux global de satisfaction** (somme des « très satisfait » et des « plutôt satisfait ») **progresse sensiblement chez les bénéficiaires de minimas sociaux** (passant de 80 % à 88 %, + 8 points) et **les ménages en situation de pauvreté** (passant de 79 % à 86 %, + 7 points).

En **population générale**, en revanche, le taux global de satisfaction (somme des « très satisfait » et des « plutôt satisfait ») est quasiment **inchangé** (91 % en 2019 vs 90 % en 2010).

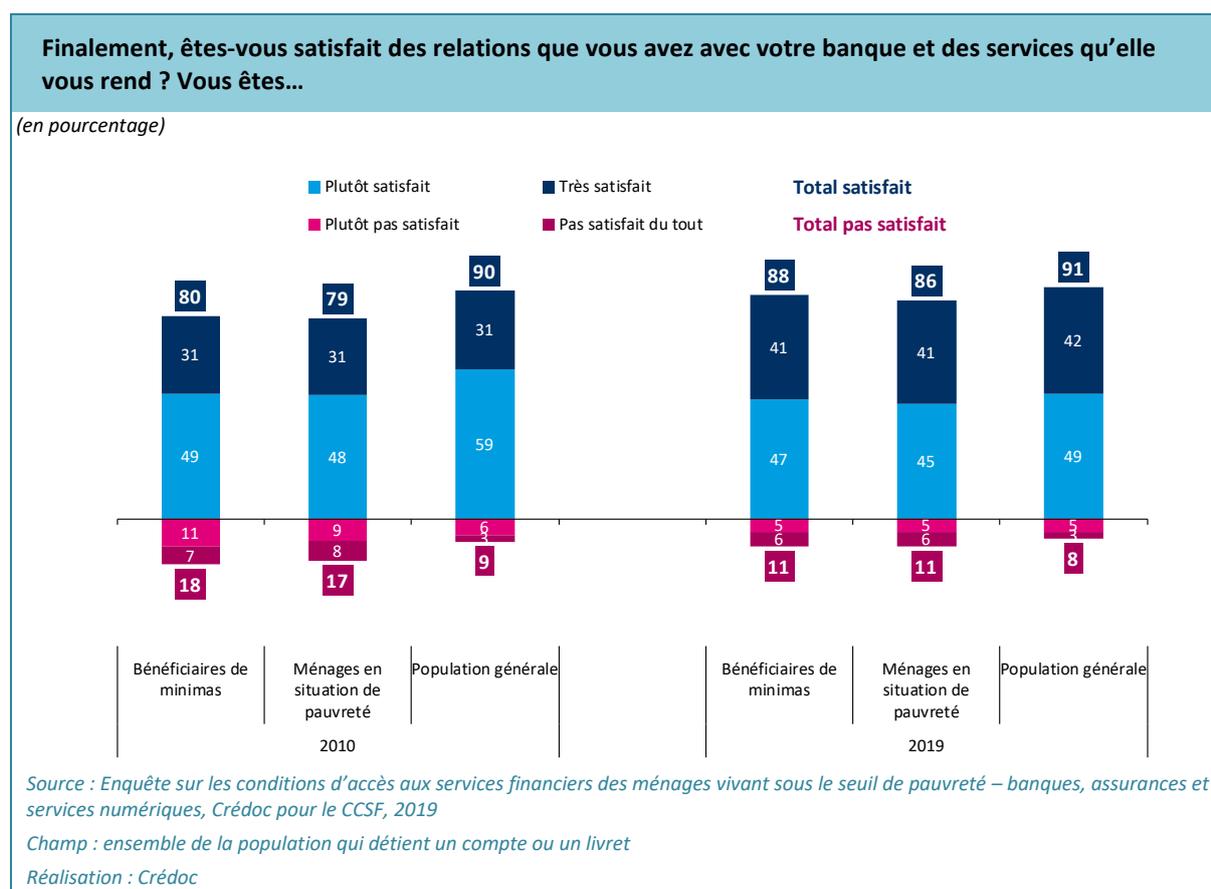
Dans tous les groupes, on note une progression sensible de la modalité la plus favorable, celle des « très satisfaits » (+ 10 à + 11 points).

Si la satisfaction reste, en 2019, plus élevée en population générale que chez les bénéficiaires de minimas ou les ménages en situation de pauvreté, on note donc que **l'écart se réduit** (passant de 11 à 5 points pour les ménages en situation de pauvreté, notamment).

## Tout comme progresse la satisfaction quant au niveau d'information dispensée et aux conseils prodigués

Par rapport à la précédente enquête, l'opinion témoigne **d'une satisfaction accrue** sur le sentiment d'être suffisamment **informé** par son agence sur le fonctionnement du compte (+ 7 points en population générale comme chez les ménages pauvres) ou celui d'être bien **conseillé** sur les choix à faire (+ 5 points en population générale, + 4 points chez les ménages en situation de pauvreté).

L'idée que l'on est écouté lorsqu'on a des difficultés progresse en population générale (+ 7 points), mais pas au sein des ménages pauvres, tandis que le sentiment que « parler de ses difficultés à son banquier permet souvent de trouver une solution » reste dominant, mais perd un peu de crédit dans l'opinion (- 2 points en population générale comme chez les ménages pauvres).



## Les cas d'interventions non comprises par les clients sur les comptes ou les livrets ont beaucoup diminué

La question a été posée, aux détenteurs d'un compte ou d'un livret, de la survenue au cours des douze derniers mois d'interventions sur le compte de la part de la banque (comme un prélèvement de frais, un rejet de chèque, un débit inattendu de certaines opérations...) qui ne soient pas comprises.

Entre 2010 et 2019, les situations de ce type ont **sensiblement diminué** : en population générale, 73 % de clients ne sont pas confrontés à ce type d'interventions en 2019 (contre 55 % en 2010). **Cette tendance à l'amélioration par rapport à 2010 se vérifie également sur les plus défavorisés** : puisque 65 % des bénéficiaires de minimas ne font état d'aucune intervention de ce genre en 2019 (12 points de plus qu'en 2010) tout comme 67 % des ménages en situation de pauvreté (13 points de plus qu'en 2010).

## L'accès aux assurances

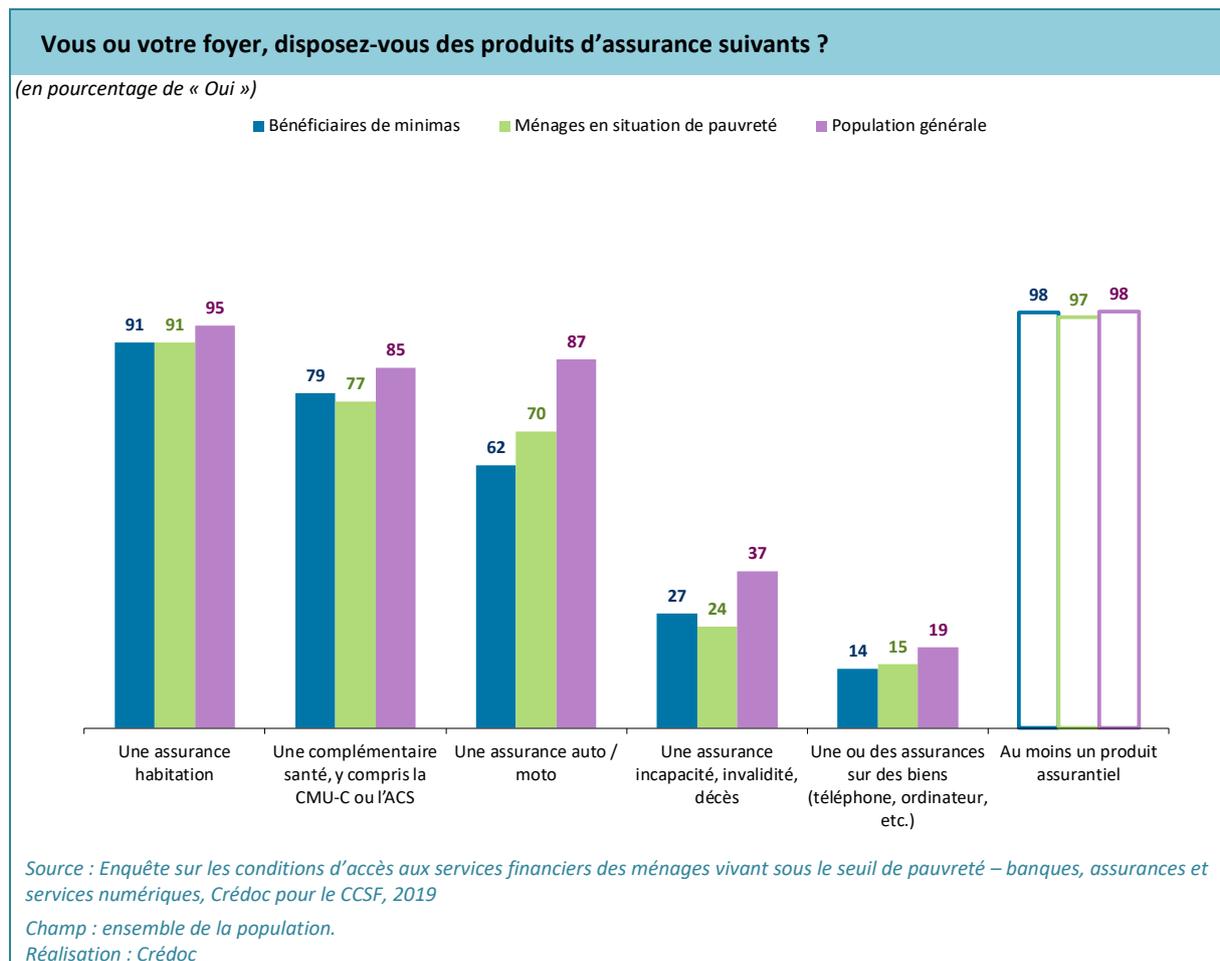
Dans tous les groupes étudiés, pratiquement tous les foyers sont couverts par **au moins un** contrat d'assurance (98 % en population générale comme chez les bénéficiaires de minimas sociaux, 97 % chez les ménages en situation de pauvreté).

### Un taux de couverture toujours plus faible dans les groupes défavorisés

Pour chaque type d'assurance, cependant, le taux de couverture est **moins élevé pour les ménages en situation de pauvreté** ou pour les bénéficiaires de minima qu'en population générale. Pour certains types d'assurances (auto/moto, assurance emprunteur), les écarts proviennent en partie du fait que les personnes pauvres ou bénéficiaires d'un minimum sont moins concernées (elles ont moins souvent l'usage d'une voiture, elles sont moins souvent en situation d'accession à la propriété).

Pour l'assurance auto, l'écart provient surtout des taux de motorisation plus faibles dans les populations les plus défavorisées : sur les seules personnes qui ont l'usage d'une voiture, le taux de couverture assurantielle est beaucoup plus homogène : 97 % en population générale, 96 % chez les ménages en situation de pauvreté et 95 % pour les bénéficiaires d'un minimum social.

Pour la complémentaire santé, la qualité de la couverture tend à s'améliorer avec l'âge, et ce dans tous les groupes étudiés.



## Chez les pauvres et les bénéficiaires d'un minima, moins de nouveaux contrats, de diversification et de recours à une banque pour souscrire une assurance

Tous types de produits confondus, 29 % de l'ensemble de la population a souscrit au moins **un nouveau contrat** depuis un an, soit 6 points de plus que les bénéficiaires de minima sociaux (23 %), les ménages pauvres occupant une position intermédiaire entre ces deux catégories (26 %).

Alors que plus d'un ménage fragile sur deux a souscrit tous ses contrats d'assurances chez un seul assureur, **dans l'ensemble de la population les cas de diversification des assureurs sont les plus fréquents**, la majorité des ménages en population générale a au moins deux assureurs différents et 42 % se contentant d'un seul.

Alors que le tiers des ménages en population générale a au moins un de leurs contrats d'assurance souscrit **dans un établissement bancaire** où ils sont clients, ce lien est plus rare pour les ménages bénéficiaires de minima sociaux ou encore en situation de pauvreté monétaire puisque seul le quart d'entre eux a un contrat d'assurance souscrit dans une banque dont ils sont clients. Cet écart s'explique surtout par le fait que les ménages fragiles financièrement ont **moins souvent un crédit en cours** que l'ensemble de la population. Or, comme les personnes interviewées lors de la phase qualitative l'avaient évoqué, il n'est pas rare que les établissements bancaires insistent pour faire souscrire des assurances auprès de leurs services au moment de l'attribution d'un prêt. L'enquête quantitative confirme cet effet : quelle que soit la catégorie de revenus, les taux de détenteurs d'une assurance auprès de sa banque sont près de deux fois plus élevés quand un crédit est en cours.

### Parmi ces établissements [où au moins une assurance est souscrite], y a-t-il un établissement bancaire dans lequel vous disposez également d'un compte de dépôt ou d'un produit d'épargne ?

(en pourcentage de « Oui »)

	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
Avec un crédit en cours	41	35	44
Sans crédit en cours	21	22	25

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : Individus ayant au moins une assurance

Réalisation : Crédoc

## Les opinions sur les produits assurantiels et la satisfaction ressentie : un satisfecit global, auquel les personnes défavorisées souscrivent un peu moins

### Les assurances fournissent conseil et écoute

La satisfaction la plus forte porte sur le fait de **se sentir bien conseillé** : 87 % de la population générale, 84 % des bénéficiaires de minima et 82 % des ménages en situation de pauvreté sont d'accord avec la phrase : « Vous êtes bien conseillé sur les choix que vous avez à faire ».

Une très large majorité des personnes interrogées **se sentent écoutées** lorsqu'elles rencontrent des difficultés. La satisfaction est un peu plus élevée pour l'ensemble de la population, avec en population générale 82 % de ménages d'accord avec la phrase : « Vous êtes écouté lorsque vous rencontrez des difficultés ou que vous avez un sinistre », contre 77 % des ménages en situation de pauvreté et 77 % des ménages bénéficiaires de minima.

Si les deux tiers des bénéficiaires de minima sociaux et de ménages pauvres pensent **qu'il est facile de résilier un contrat d'assurance**, cette proportion est encore plus élevée en population générale où près des trois quarts des ménages partagent cette opinion (73 %). C'est sur cette question que les écarts sont les plus importants entre population générale et les deux catégories à très faibles ressources. Ce jugement se nourrit peut-être de situations vécues, puisque le taux de nouveaux contrats est inférieur dans les catégories à faibles ressources qu'en population générale.

On ne note pratiquement **aucune différence** d'opinion sur **la complexité des garanties**, près des deux tiers des répondants dans les trois groupes de revenus sont d'accord avec l'idée qu'il est facile de comprendre les garanties dans le détail.

#### **Les assurés sont globalement satisfaits, mais les plus pauvres souvent un peu moins qu'en moyenne**

Lorsqu'on mesure la satisfaction sur les assurances produit par produit, sur les personnes effectivement couvertes pour chacun des risques, les niveaux de satisfaction sont très élevés pour l'assurance auto, l'assurance habitation et la complémentaire santé (avec environ neuf personnes satisfaites sur dix), un peu moins pour les assurances sur les biens (huit satisfaites sur dix).

Les niveaux de satisfaction des ménages à très faibles ressources sont très légèrement inférieurs à ceux observés en population générale (2 ou 3 points de moins), à part pour la complémentaire santé où les proportions de personnes satisfaites ne varient pratiquement pas entre catégories de ressources.

## Préambule

La méthodologie d'enquête appliquée pour cette année est similaire à celle qui avait été mise en place en 2010, dans le sens où trois populations distinctes ont été interrogées :

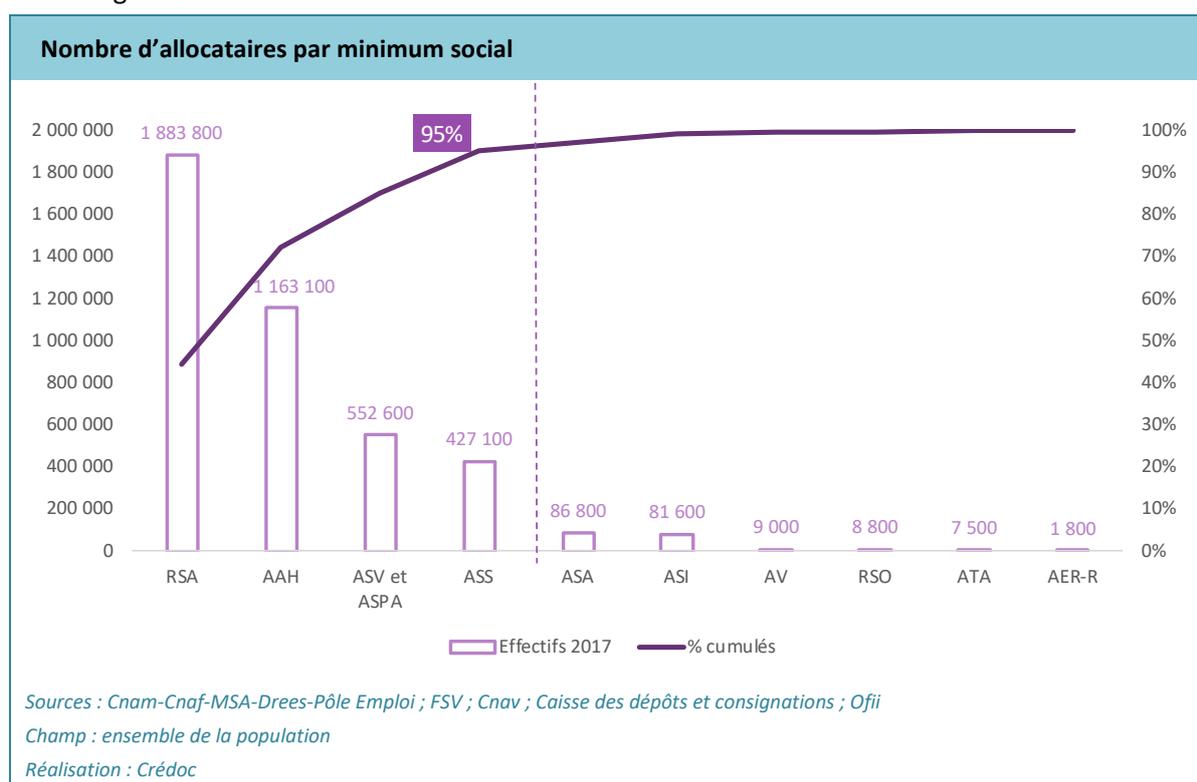
- un échantillon d'allocataires de minima sociaux ;
- un échantillon de personnes vivant dans des ménages pauvres ;
- un échantillon de la population générale.

### Les allocataires de minima sociaux

#### Choix des minima sociaux à étudier

Selon la Drees, en France fin 2017, 4,22 millions de personnes sont allocataires de l'un des dix minima sociaux qui existent (Figure 1). Parmi eux, 95 % sont bénéficiaires d'un des quatre minimas suivants : le RSA, l'AAH, l'ASPA, l'ASS. Ces données justifient donc de centrer l'interrogation sur les bénéficiaires de ces quatre prestations.

Figure 1 : 95 % des allocataires concentrés sur 5 minima sociaux



En 2010, les allocataires interrogés bénéficiaient d'au moins un des minima sociaux en place à l'époque : revenu minimum d'insertion (RMI), l'allocation parent isolé (API), l'allocation adulte handicapé (AAH), l'allocation de solidarité spécifique (ASS) et le minimum vieillesse. En 2019, les minima sociaux ont évolué et l'échantillon a donc été réduit aux principaux minima en vigueur, à savoir :

- **Le revenu de solidarité active (RSA)** : minimum social qui regroupe les ex RMI et API. Il concerne les individus de 25 ans ou plus ou les jeunes actifs de 18 à 24 ans s'ils sont parents isolés ou justifient d'une certaine durée d'activité professionnelle. Il est versé par la CAF.
- **L'allocation adulte handicapé (AAH)** : allocation versée aux personnes de 20 ans ou plus ayant un taux d'incapacité de 80 % ou de 50 à 79 % avec une restriction substantielle et durable d'accès à un emploi, reconnue par la CDAPH. Elle est versée par la CAF.
- **L'allocation de solidarité spécifique (ASS)** : versée aux personnes ayant épuisé leurs droits au chômage. Il faut alors être demandeur d'emploi, avoir travaillé 5 ans au cours des 10 dernières années avant la fin du dernier contrat de travail. En outre, la personne ne doit pas avoir dépassé l'âge légal du départ à la retraite. Cette aide ne peut être cumulée avec l'AAH. Elle est versée par Pôle Emploi.
- **L'allocation de solidarité aux personnes âgées (Aspa)** : cette allocation remplace le minimum vieillesse. Il s'agit d'une prestation accordée aux retraités de 65 ans ou plus. Le montant est calculé par différentiel entre le montant des revenus et le montant maximum de l'allocation. Elle est versée par la CARSAT.

Figure 2 : De plus en plus de bénéficiaires du RSA

Nombre de bénéficiaires des quatre principaux minima sociaux						
	2000		2008		2017	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
RSA	1 267 000	40 %	1 342 000	43 %	1 883 800	47 %
AAH	713 000	22 %	849 000	27 %	1 163 100	29 %
ASS	448 000	14 %	324 000	10 %	427 100	11 %
ASPA et ASV	766 000	24 %	575 000	19 %	552 600	14 %
<b>Total</b>	<b>3 194 000</b>	<b>100 %</b>	<b>3 090 000</b>	<b>100 %</b>	<b>4 026 600</b>	<b>100 %</b>

Sources : Cnam-Cnaf-CCMSA-Drees-Pôle Emploi ; FSV ; Cnav ; Caisse des dépôts et consignations ; Ofii  
Champ : ensemble de la population française y compris les DOM  
Réalisation : Crédoc

Les minima sociaux sont alloués sous conditions de ressources. Les montants de ces différentes allocations sont présentés dans le tableau suivant (Figure 3) ; ils peuvent dépendre du montant des ressources du ménage et sont alors calculés comme le différentiel entre les ressources et le montant à atteindre.

Figure 3 : Montant des différents minima sociaux étudiés

Montant par mois en euros – montant valable au 01/02/2020		
	Seul	En couple
<b>RSA</b>		
Pas d'enfant	559,74 (+ 159,04 pour parent isolé)	839,62
Un enfant	839,62 (+ 118,75 pour parent isolé)	1 007,55
Deux enfants	1 007,55 (+ 190,42 pour parent isolé)	1 175,47
Enfant ou personne à charge supplémentaire	223,89 (+ 15,70 pour parent isolé)	+ 223,89
<b>AAH</b> 900€ maximum – ressources selon les cas		
<b>ASS</b>		
Sans emploi	Minimum (502,20 et 1 171,80-ressources)	Minimum (502,20 et 1 841,40-ressources)
En emploi	Montant de 502,20 cumulable 3 mois avec la rémunération	
<b>ASPA</b>		
	903,20-ressources	1 402,22-ressources

### Constitution de l'échantillon de minima sociaux

En 2010, la Cnaf (pour les allocataires du RMI, API et AAH), la Cnav (en charge du versement du minimum vieillesse) et Pôle Emploi (pour les bénéficiaires de l'ASS) avaient été sollicités afin qu'ils transmettent des fichiers nominatifs permettant de contacter les bénéficiaires de ces différentes prestations.

En 2019, il a dans un premier temps été envisagé de recourir à la même méthodologie. Cependant, en raison de l'application du RGPD, les délais et les coûts pour récupérer ces fichiers se sont avérés trop importants.

La méthodologie a donc été modifiée et le recrutement a été effectué à partir d'une enquête en population générale. Au début du questionnaire, une grappe de questions avait pour objectif de repérer les individus qui étaient bénéficiaires de l'un des quatre minima sociaux retenus : l'information sur le bénéfice ou non des minima sociaux est donc déclarative.

L'objectif d'interroger 800 bénéficiaires de minima sociaux a été atteint, mais c'est pour cette population que le terrain a duré le plus longtemps.

Pour s'assurer d'obtenir un échantillon représentatif des bénéficiaires de chacun des minima sociaux étudiés, des quotas ont été mis en place. Ces derniers se basent sur les statistiques produites par la Drees à partir des données de la Cnaf, la Cnav et Pôle Emploi. Ainsi les quotas suivants ont été mis en place pour les bénéficiaires de minima sociaux.

Figure 4 : Données utilisées pour la définition des quotas et pour le redressement des échantillons de bénéficiaires de minima sociaux

Statistiques sur les bénéficiaires des principaux minima sociaux 2018								
	ASPA - ASV	RSA	AAH	ASS	Total		OBJECTIFS	
	Effectifs	Effectifs	Effectifs	Effectifs	Effectifs	%	Effectifs.	%
Moins de 30 ans		433 274	174 465	4 271	612 010	15%	122	15%
30-49 ans		979 576	500 133	196 466	1 676 175	42%	333	42%
50-59 ans		339 084	395 454	162 298	896 836	22%	178	22%
60 et plus	552 600	131 866	93 048	64 065	841 579	21%	167	21%
Femmes	303 930	1 017 252	604 812	183 653	2 109 647	52%	419	52%
Hommes	248 670	866 548	558 288	243 447	1 916 953	48%	381	48%
Isolés	408 924	1 017 252	767 646	273 344	2 467 166	61%	490	61%
Familles monoparentales		602 816	93 048		695 864	17%	138	17%
Couples	143 676	263 732	302 406	153 756	863 570	21%	172	21%
ASPA - ASV	552 600				552 600	14%	110	14%
RSA		1 883 800			1 883 800	47%	374	47%
AAH			1 163 100		1 163 100	29%	231	29%
ASS				427 100	427 100	11%	85	11%
<b>Total</b>	<b>552 600</b>	<b>1 883 800</b>	<b>1 163 100</b>	<b>427 100</b>	<b>4 026 600</b>	<b>100%</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

Sources : Cnam-Cnaf-MSA-Drees-Pôle Emploi ; FSV ; Cnav ; Caisse des dépôts et consignations ; Ofii  
 Champ : ensemble de la population française y compris les DOM  
 Réalisation : traitement Crédoc

## Les individus des ménages pauvres

### Définition de la pauvreté

Pour cette étude, c'est la définition de pauvreté monétaire qui a été retenue. Celle-ci se calcule en se basant sur le niveau de vie des ménages et donc leur revenu et leur composition. C'est un indicateur relatif puisqu'il définit la pauvreté par rapport aux niveaux de vie de l'ensemble des ménages.

Le niveau de vie correspond au revenu disponible des ménages rapporté au nombre d'unité de consommation (UC) du ménage. Il existe plusieurs échelles pour calculer les unités de consommation. Celle retenue et présentée ici est celle dite de l'OCDE. C'est aussi celle qu'utilise l'Insee.

Les unités de consommation sont donc calculées de la façon suivante :

- 1 pour la première personne du ménage ;
- 0,5 pour toute personne supplémentaire âgée de 14 ans ou plus ;
- 0,3 pour toute personne supplémentaire âgée de moins de 14 ans.

Figure 5 : Quelques exemples de calcul d'unités de consommation

Unité de consommation par situation familiale					
	Conjoint	Enfant ou personne à charge		Nombre total de personnes	UC
		De 14 ans ou plus	De moins de 14 ans		
<b>Personne seule</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1,0</b>
<b>Famille monoparentale</b>					
1 enfant de <u>moins</u> de 14 ans	0	0	1	2	1,3
1 enfant de <u>14 ans ou plus</u>	0	1	0	2	1,5
2 enfants de <u>moins</u> de 14 ans	0	0	2	3	1,6
1 enfant de 14 ans ou plus + 1 enfant de moins de 14 ans	0	1	1	3	1,8
2 enfants de <u>14 ans ou plus</u>	0	2	0	3	2,0
<b>Couple sans enfant</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1,5</b>
<b>Couple avec enfant</b>					
1 enfant de <u>moins</u> de 14 ans	1	0	1	3	1,8
1 enfant de <u>14 ans ou plus</u>	1	1	0	3	2,0
2 enfants de <u>moins</u> de 14 ans	1	0	2	4	2,1
1 enfant de 14 ans ou plus + 1 enfant de moins de 14 ans	1	1	1	4	2,3
2 enfants de <u>14 ans ou plus</u>	1	2	0	4	2,5

Réalisation : Crédoc

Par définition, sont considérés comme pauvres les ménages dont le niveau de vie ne dépasse pas une proportion du niveau de vie médian de l'ensemble des ménages. Le seuil le plus communément utilisé est celui de 60 %<sup>10</sup>. Selon l'Insee, en France en 2017, 14,1 % de la population vivait sous le seuil de pauvreté.

<sup>10</sup> Pour l'année 2017, selon l'Insee, le niveau de vie médian s'établissait à 1 735 euros par UC. Le seuil de pauvreté mensuel s'établit alors à 1 041 euros par UC (une personne seule disposant de moins de 1 041 euros par mois est donc considérée comme pauvre).

Figure 6 : 14 % de la population vit sous le seuil de pauvreté

Indicateurs de pauvreté de 1996 à 2017							
1. Indicateurs de pauvreté de 1996 à 2017							
	1996	2000	2004	2008	2012	2016	2017
<b>Taux de pauvreté (en %)</b>	<b>14,6</b>	<b>13,7</b>	<b>12,7</b>	<b>13,2</b>	<b>14,2</b>	<b>14,0</b>	<b>14,1</b>
Seuil de pauvreté mensuel (en euros 2017)	875	925	965	1 034	1 023	1 036	1 041
Niveau de vie mensuel médian des personnes pauvres (en euros 2017)	698	750	782	832	804	832	837
Nombre de personnes pauvres (en milliers)	8 292	7 951	7 495	7 952	8 760	8 783	8 889
<b>Intensité de la pauvreté (en %)</b>	<b>20,2</b>	<b>18,9</b>	<b>19,0</b>	<b>19,5</b>	<b>21,4</b>	<b>19,7</b>	<b>19,6</b>

Note : pour permettre une comparaison temporelle, les indicateurs de pauvreté ont été rétropolés de 1996 à 2011. Les montants en euros (seuils de pauvreté, niveaux de vie médians des personnes pauvres) ont été chaînés à partir de leurs taux d'évolution entre deux enquêtes Revenus fiscaux et sociaux successives et comparables. Les taux de pauvreté ont été rétropolés selon une méthode similaire à partir des variations en points.  
Champ : France métropolitaine, personnes vivant dans un ménage dont le revenu déclaré est positif ou nul et dont la personne de référence n'est pas étudiante.  
Sources : Insee-DGI, enquêtes Revenus fiscaux et sociaux rétropolées 1996-2004 ; Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA, enquêtes Revenus fiscaux et sociaux 2005-2017.

Champ : France métropolitaine, personnes vivant dans un ménage dont le revenu déclaré est positif ou nul et dont la personne de référence n'est pas étudiante.

Sources : Insee-DGI, enquêtes Revenus fiscaux et sociaux rétropolées 1996-2004 ; Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA, enquêtes Revenus fiscaux et sociaux 2005-2017, France, portrait social édition 2019

<https://www.insee.fr/fr/statistiques/4238395?sommaire=4238781&q=%C3%A9volution+taux+de+pauvret%C3%A9>

### Conception de l'échantillon des individus de ménages pauvres

En 2010, l'échantillon avait été constitué sur la base notamment des fichiers de la Cnaf recensant les ménages pauvres selon la définition de la caisse sans être bénéficiaire d'un des trois minima sociaux versés par la Cnaf et faisant l'objet de l'étude (RMI, API, AAH).

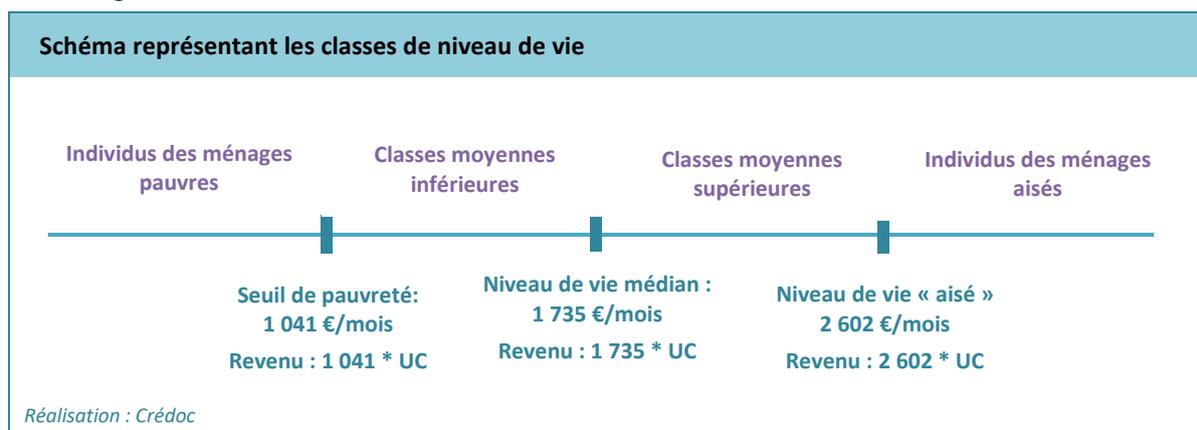
À cet échantillon avaient été ajoutés les ménages identifiés comme étant pauvres dans les deux autres populations interrogées, c'est-à-dire les bénéficiaires de minima sociaux et la population générale.

Cette année, les fichiers de la Cnaf n'étant pas disponibles, la méthodologie d'enquête a évolué. Elle s'apparente à celle ayant permis d'interroger les bénéficiaires de minima sociaux.

Pour chacune des personnes interrogées, on a donc recueilli la composition du foyer, permettant de déterminer le nombre d'unité de consommation du foyer correspondant. Ensuite, en fonction des revenus perçus par l'ensemble des membres du foyer, on a pu déterminer si le ménage était pauvre ou pas selon la façon dont il se positionnait par rapport aux seuils suivants :

- le revenu en dessous duquel le ménage est considéré comme pauvre :  $0,6 \times \text{niveau de vie médian} \times \text{nombre d'UC}$  ou  $1\,041 \text{ €} \times \text{nombre d'UC}$  ;
- le revenu médian :  $\text{niveau de vie médian} \times \text{nombre d'UC}$  ou  $1\,735 \text{ €} \times \text{nombre d'UC}$  ;
- le revenu « aisé » :  $1,5 \times \text{niveau de vie médian} \times \text{nombre d'UC}$  ou  $2\,602 \text{ €} \times \text{nombre d'UC}$ .

Figure 7 : 4 classes de niveau de vie en fonction des revenus



Ces seuils permettent de distinguer 4 classes de niveaux de vie (cf. Figure 7). Il est ensuite demandé aux personnes interrogées de se positionner en fonction de ces seuils. Ont cependant été exclus les individus qui disaient être bénéficiaires d'un minimum social : ces derniers ont été intégrés dans l'échantillon des bénéficiaires de minima sociaux.

Ont ainsi été interrogées 800 personnes en situation de pauvreté et non bénéficiaires de minima sociaux. Comme pour l'échantillon de ménages pauvres, des quotas ont été mis en place pour s'assurer de la représentativité de l'échantillon par rapport à la population mère <sup>11</sup>. Les variables utilisées comme variables de quotas sont le sexe, l'âge, le type de ménage et la situation d'activité.

<sup>11</sup> *Minima sociaux et prestations sociales, Ménages aux revenus modestes et redistribution, Panoramas de la Drees, édition 2019.*

Figure 8 : Données pour quotas et redressement de l'échantillon de ménages pauvres

		Répartition par catégorie					
		Ensemble des personnes	Personnes modestes (niveau de vie < 4 <sup>e</sup> décile <sup>1</sup> )	dont personnes pauvres	dont personnes modestes non pauvres	Personnes avec un niveau de vie ≥ 4 <sup>e</sup> décile <sup>1</sup>	
<b>Ensemble (en nombre)</b>		<b>62 688 653</b>	<b>25 075 071</b>	<b>8 782 509</b>	<b>16 292 562</b>	<b>37 613 581</b>	
<b>Sexe</b>	Femme	51,6	53,1	53,0	53,2	50,5	
	Homme	48,4	46,9	47,0	46,8	49,5	
Personne seule		16,1	19,3	18,4	19,8	14,0	
<b>Type de ménage</b>	Famille mono-parentale	avec 1 enfant	4,8	7,3	8,2	6,9	3,0
		dont l'enfant est mineur	2,5	4,6	5,4	4,1	1,1
		avec 2 enfants ou plus	5,5	10,5	15,6	7,7	2,1
		dont au moins 1 enfant est mineur	4,7	9,5	14,4	6,8	1,5
	Couple	sans enfant	23,8	14,5	10,6	16,6	30,0
		avec 1 enfant	13,6	9,6	7,9	10,5	16,3
		dont l'enfant est mineur	8,9	6,7	5,8	7,1	10,5
		avec 2 enfants	20,4	16,8	13,1	18,7	22,8
		dont au moins 1 enfant est mineur	18,1	15,1	11,8	16,9	20,1
		avec 3 enfants	8,8	11,2	11,4	11,0	7,2
avec 4 enfants ou plus	3,4	6,3	9,3	4,7	1,5		
Ménage complexe	sans enfant	1,9	2,1	2,7	1,8	1,8	
	avec enfant(s)	1,7	2,4	2,8	2,2	1,2	
<b>Tranche d'âge</b>	Moins de 20 ans	24,4	30,2	35,0	27,7	20,5	
	20 à 29 ans	11,0	12,8	15,0	11,6	9,9	
	30 à 39 ans	12,6	12,2	11,8	12,5	12,8	
	40 à 49 ans	13,5	12,7	13,0	12,6	14,0	
	50 à 59 ans	13,4	11,1	11,7	10,8	14,9	
	60 ans ou plus	25,1	20,9	13,6	24,9	27,9	
<b>Statut d'activité</b>	<b>Actifs de 18 ans ou plus</b>		<b>45,4</b>	<b>37,8</b>	<b>35,0</b>	<b>39,4</b>	<b>50,4</b>
	Actifs occupés		40,8	29,8	22,5	33,8	48,2
	dont salariés		35,9	25,4	16,4	30,3	42,9
	dont non-salariés		4,9	4,4	6,1	3,5	5,2
	Chômeurs		4,5	8,0	12,4	5,6	2,2
	<b>Inactifs de 18 ans ou plus</b>		<b>32,4</b>	<b>34,8</b>	<b>33,6</b>	<b>35,4</b>	<b>30,8</b>
	Retraités		22,7	19,5	11,9	23,5	24,8
	Autres inactifs		9,7	15,3	21,6	11,9	6,0
	<b>Personnes de moins de 18 ans</b>		<b>22,2</b>	<b>27,3</b>	<b>31,4</b>	<b>25,1</b>	<b>18,8</b>
	Seniors sans emploi ni retraite (NER)		2,3	3,6	5,2	2,8	1,4
<b>Situation face au handicap</b>	Personnes de 15 ans ou plus qui ne sont pas en situation de handicap ou de perte d'autonomie		74,4	67,9	65,3	69,3	78,7
	Personnes de 15 ans ou plus en situation de handicap ou de perte d'autonomie		6,8	9,3	8,9	9,5	5,3
	dont celles qui ont moins de 60 ans		3,0	4,6	5,6	4,1	1,9
	dont celles qui ont 60 ans ou plus		3,9	4,7	3,3	5,4	3,3
	Personnes de moins de 15 ans		18,7	22,8	25,8	21,2	16,1
<b>Ensemble</b>		<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

1. Le 4<sup>e</sup> décile de niveau de vie est le seuil en dessous duquel se situent 40 % des personnes.

Note : Les enfants sont définis comme les enfants célibataires dans le ménage, sans limite d'âge. Une personne est dite en situation de handicap ou de perte d'autonomie si elle déclare « être fortement limitée, depuis au moins six mois, à cause d'un problème de santé, dans les activités que les gens font habituellement ». Les seniors sans emploi ni retraite sont définis comme les personnes âgées de 53 à 69 ans n'ayant déclaré au cours de l'année 2016 ni revenu d'activité ni pension de retraite, en propre ou de réversion.

Lecture : En 2016, les personnes seules représentent 16,1 % des personnes vivant en France métropolitaine. Elles représentent 19,3 % des personnes modestes et 18,4 % des personnes pauvres.

Champ : France métropolitaine, personnes appartenant à un ménage vivant dans un logement ordinaire dont le revenu déclaré au fisc est positif ou nul et dont la personne de référence n'est pas étudiante

Sources : Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-CCMSA, enquête Revenus fiscaux et sociaux 2016

## La population générale

Pour comparer les résultats des deux premières populations avec l'ensemble de la population française, un troisième échantillon est interrogé correspondant à la population générale.

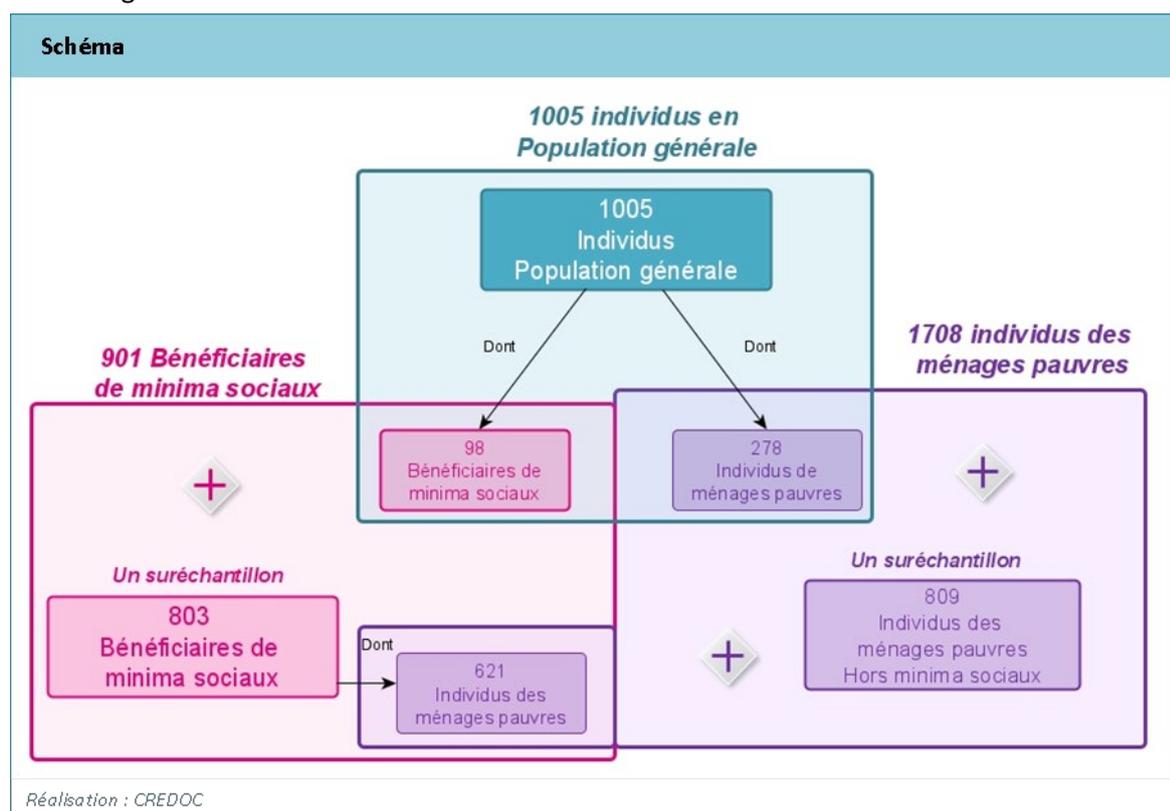
Ce dernier fait l'objet d'une interrogation par méthode de quotas. Les variables utilisées pour le suivi de quotas ont été l'âge, le sexe et la région en 9 catégories (Île-de-France, Nord, Est, Bassin Parisien Est, Bassin Parisien Ouest, Ouest, Sud-Ouest, Sud Est et Méditerranée), la taille de l'unité urbaine et le PCS <sup>12</sup>.

## Les échantillons finaux

Pour compléter les échantillons d'individus précaires (bénéficiaires de minima sociaux ou individus des ménages en situation de pauvreté financière), les individus présentant les mêmes caractéristiques dans les autres échantillons ont été intégrés.

L'échantillon d'individus de la population générale n'a subi aucune transformation. En revanche, cet échantillon a enrichi les deux autres. En effet, au sein de l'échantillon en population générale, on a repéré les bénéficiaires d'un minimum social et les personnes vivant sous le seuil de pauvreté et on les a ajoutés aux échantillons correspondants (Figure 9).

Figure 9 : Détermination des échantillons d'étude



<sup>12</sup> La nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) sert à la codification du recensement et des enquêtes que l'Insee réalise auprès des ménages.

### Les bénéficiaires de minima sociaux

Dans un premier temps, 803 bénéficiaires de minima sociaux ont été interrogés. À ceux-ci, viennent s'ajouter 98 bénéficiaires de minima sociaux issus de l'interrogation de la population générale. Ainsi, l'échantillon final compte 901 bénéficiaires de minima sociaux.

C'est sur cette population ainsi constituée qu'a été réalisé le redressement de l'échantillon selon les critères définis précédemment et respectant les statistiques de la population présentées Figure 4.

### Les individus des ménages pauvres

En plus des 809 individus issus de l'enquête spécifique, sont ajoutés 278 individus des ménages pauvres provenant de l'enquête auprès de la population générale et 621 individus issus de l'échantillon des bénéficiaires des minima sociaux. Ainsi, l'échantillon à étudier pour les individus en situation de pauvreté contient 1 708 personnes.

C'est sur la base de cet échantillon que les redressements sont effectués, en respectant les statistiques présentées dans la Figure 8.

## Le profil des trois populations

Après pondération, les trois populations présentent les caractéristiques suivantes :

Figure 10 : Profil socio-démographique des trois échantillons interrogés

Caractéristiques socio-démographiques des trois populations						
	Bénéficiaires d'un minimum social		Individus en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
<b>Sexe</b>						
Homme	438	49%	798	47%	478	48%
Femme	463	51%	910	53%	527	52%
<b>Age en 6</b>						
18 - 24 ans	45	5%	232	14%	111	11%
25 - 34 ans	179	20%	348	20%	160	16%
35 - 49 ans	284	32%	452	27%	266	27%
50 - 64 ans	284	32%	423	25%	250	25%
65 ans et plus	109	12%	242	14%	212	21%
<b>Situation d'emploi</b>						
En emploi	226	25%	506	30%	538	54%
Vous êtes en stage de formation sans contrat de travail	19	2%	27	2%	4	0%
Vous êtes à la recherche d'un travail, d'une formation	263	29%	326	19%	82	8%
Vous êtes en invalidité, en longue maladie	150	17%	184	11%	27	3%
Vous êtes à la retraite ou en préretraite	152	17%	311	18%	288	29%
Vous êtes au foyer	75	8%	185	11%	30	3%
Vous êtes étudiant	16	2%	169	10%	37	4%
<b>Niveau de vie</b>						
Ménages pauvres	727	81%	1 708	100%	263	26%
Classes moyennes inférieures	166	18%	.	.	329	33%
Classes moyennes supérieures	7	1%	.	.	278	28%
Ménages aisés	2	0%	.	.	133	13%
Non réponse	.	.	.	.	2	0%
<b>Situation familiale</b>						
Seul sans enfant	403	45%	479	28%	277	28%
Famille monoparentale	147	16%	258	15%	64	6%
En couple sans enfant	59	7%	263	15%	284	28%
En couple avec enfant	108	12%	505	30%	266	27%
Ménage complexe	184	20%	203	12%	114	11%
<b>Situation de logement</b>						
Accédant à la propriété	67	7%	181	11%	229	23%
Propriétaire	140	15%	395	23%	336	33%
Locataire HLM	329	37%	452	26%	123	12%
Locataire dans le secteur privé	257	29%	508	30%	251	25%
Locataire d'un meublé ou d'une chambre d'hôtel	15	2%	53	3%	28	3%
Hébergé dans la famille, chez des amis	80	9%	89	5%	31	3%
Hébergé dans un centre d'hébergement de longue durée	7	1%	17	1%	6	1%
En habitation de fortune (caravane, baraquement), sans abri	5	1%	11	1%	0	0%
Ne sait pas	1	0%	2	0%	1	0%
<b>Ensemble</b>	<b>901</b>	<b>100%</b>	<b>1 708</b>	<b>100%</b>	<b>1 005</b>	<b>100%</b>

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : ensemble de la population

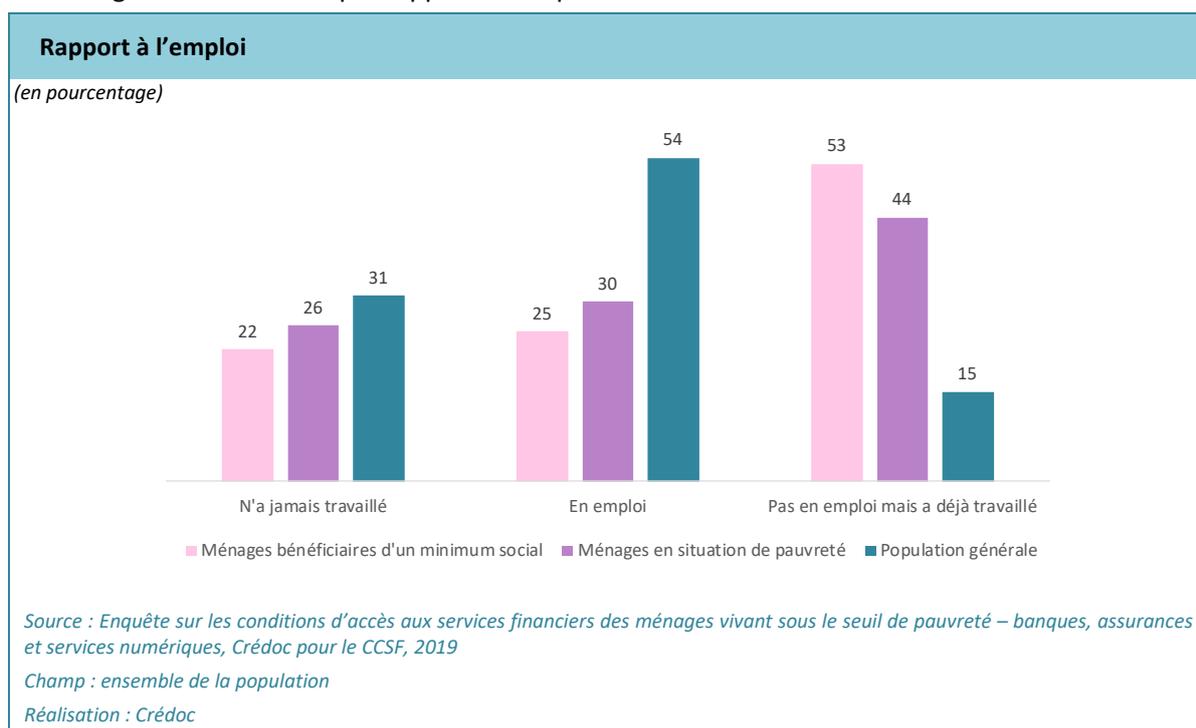
Réalisation : Crédoc

### Des emplois plus précaires pour les bénéficiaires de minima sociaux et les personnes pauvres

Les bénéficiaires de minima sociaux comme les personnes des ménages pauvres connaissent des situations d'emploi plus précaires que la population générale : ils sont moins souvent en emploi au moment de l'enquête (respectivement 25 % et 30 % vs 54 %).

Mais s'ils sont plus rarement en emploi au moment de l'enquête, ils ont plus souvent déjà occupé un emploi : 53 % des bénéficiaires des minima sociaux, 44 % des personnes des ménages pauvres interrogées et 15 % en population générale. Au final, les ménages précaires ont un contact avec l'emploi plus important que la population générale.

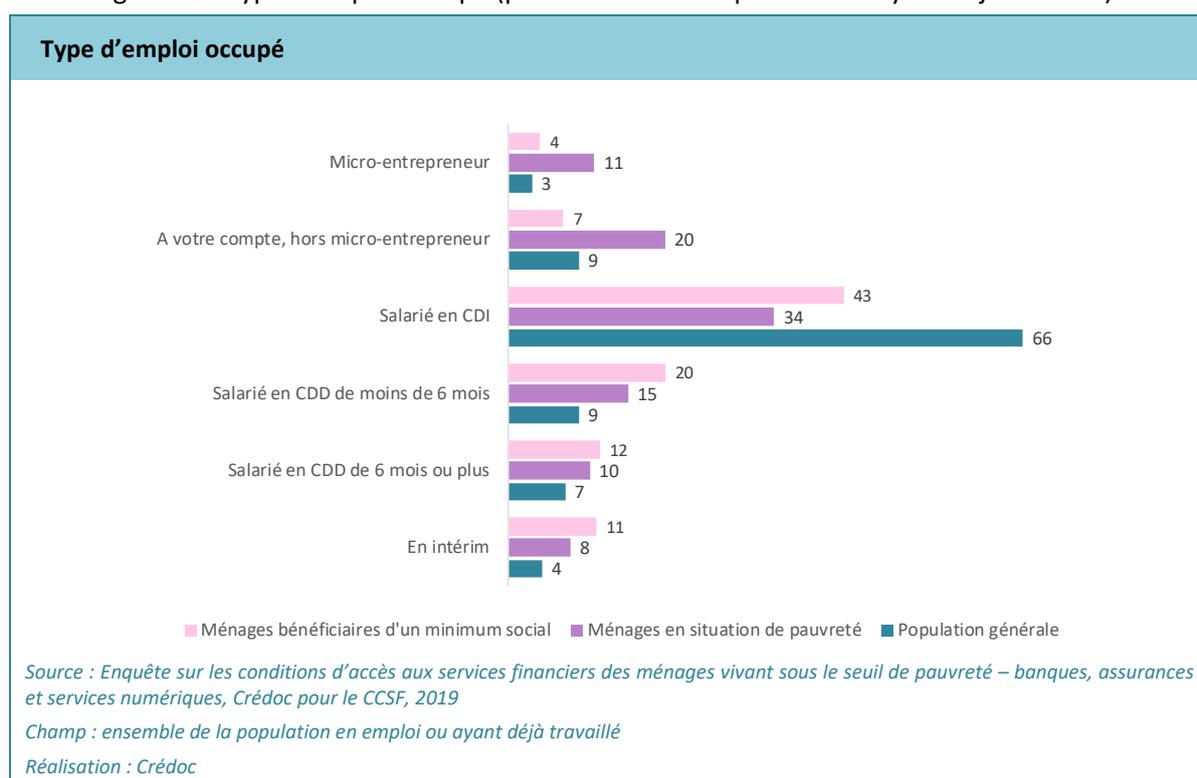
Figure 11 : Situation par rapport à l'emploi



Même quand ils ont déjà travaillé ou sont en emploi, les bénéficiaires de minima sociaux comme les personnes vivant sous le seuil de pauvreté, ont des situations d'emploi beaucoup plus précaires :

- les bénéficiaires de minima sociaux ont connu aussi souvent que la population générale des situations de salariat (88 % vs 87 %) mais moins souvent de CDI (43 % vs 66 %) ;
- les personnes des ménages pauvres sont, quant à elles, davantage des travailleurs indépendants à leur compte (20 % vs 9 %) soit en micro-entrepreneuriat (11 % vs 3 %) et quand elles sont salariées, comme les bénéficiaires de minima sociaux, elles sont plus rarement en CDI (34 % vs 66 %).

Figure 12 : Type d'emploi occupé (pour les actifs occupés et ceux ayant déjà travaillé)

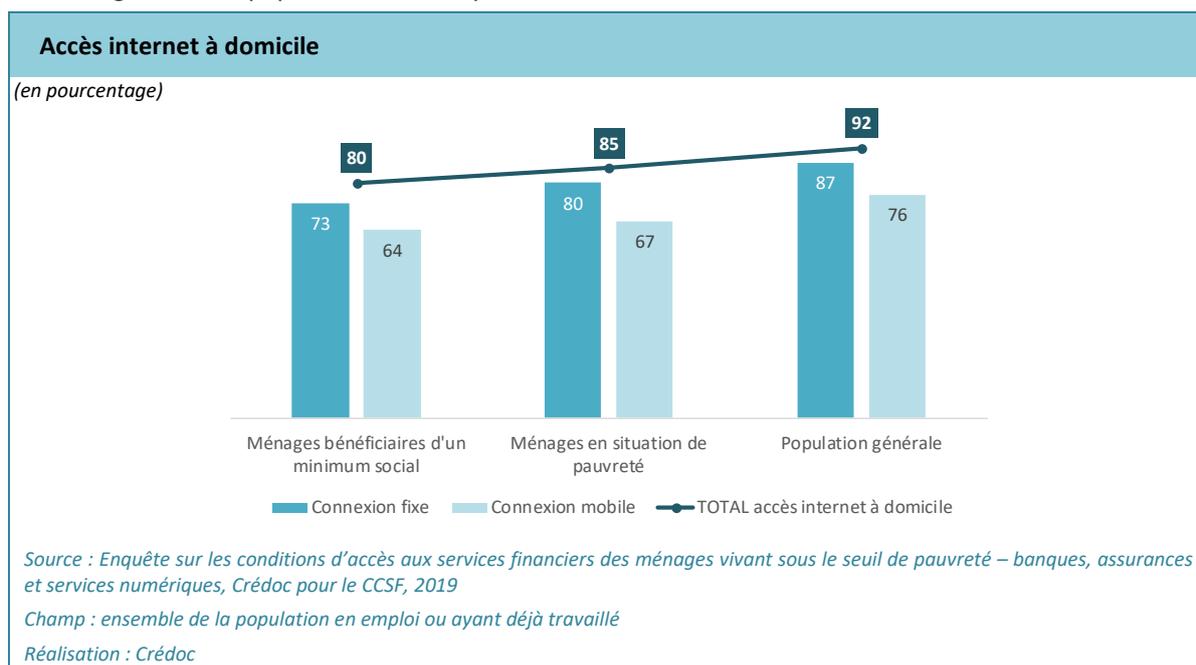


Du fait peut-être de ces situations plus précaires vis-à-vis de l'emploi, les bénéficiaires de minima sociaux et les individus des ménages pauvres déclarent plus souvent que la population générale connaître des variations de leurs ressources. Pour 11 % des bénéficiaires de minima sociaux et 15 % des personnes pauvres, leurs ressources varient beaucoup (7 % en population générale). Quand les ressources changent, les variations sont plus rarement prévisibles pour les ménages précaires : alors qu'elles sont prévisibles dans plus de 6 cas sur 10 pour la population générale, elles ne le sont que dans 54 % des cas pour les bénéficiaires de minima sociaux et dans 49 % des cas pour les ménages pauvres.

### Un rapport aux outils numériques un peu moins aisé pour les populations en précarité financière

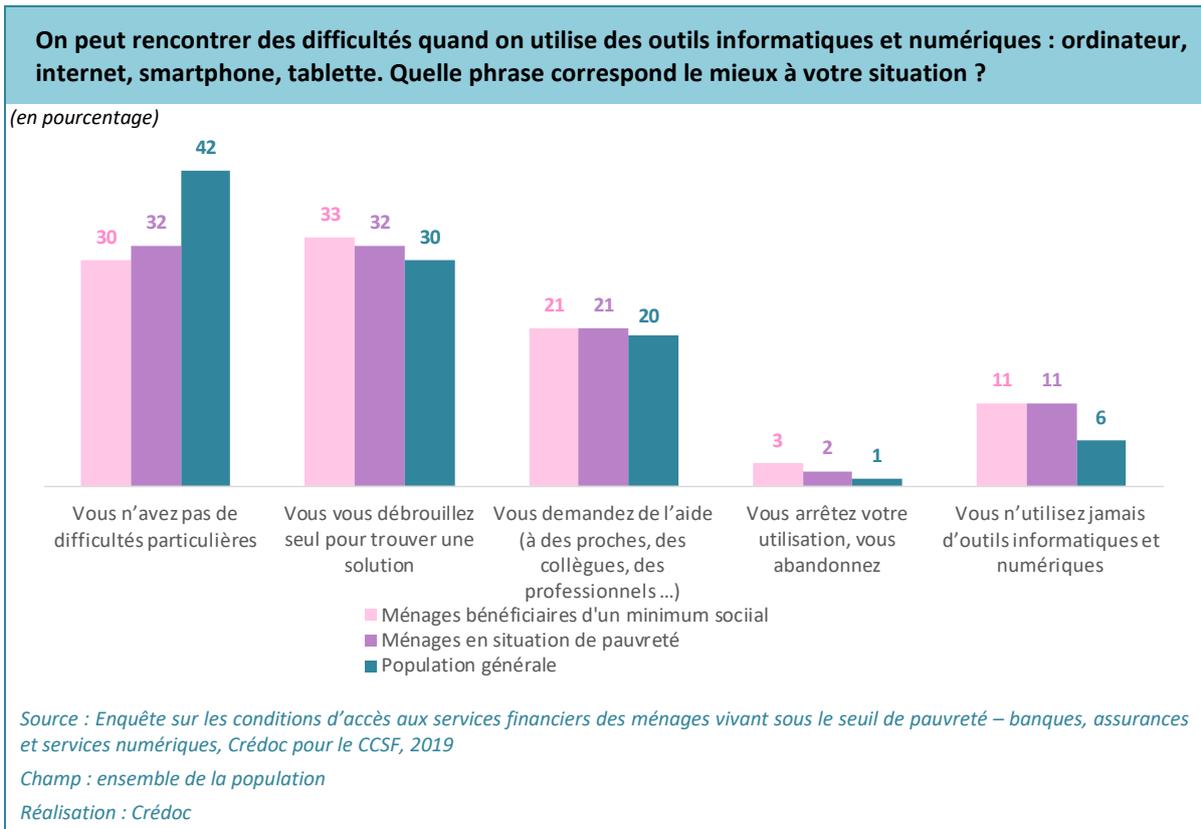
Les bénéficiaires de minima sociaux sont bien équipés en connexion internet (80 %), de même que les ménages pauvres (85 %). Mais ces taux d'équipement restent nettement en deçà de ceux observés pour l'ensemble de la population (92 %). La différence d'équipement porte aussi bien sur la connexion fixe (- 14 points parmi les bénéficiaires de minima sociaux par rapport à la population générale et - 7 points parmi les ménages pauvres) que sur la connexion mobile (- 12 points et - 9 points).

Figure 13 : Équipement numérique



Les bénéficiaires de minima sociaux et les personnes pauvres sont, globalement, autonomes vis-à-vis des outils informatiques et numériques puisque, face à une difficulté, 63 % des premiers et 64 % des seconds n'ont pas de difficulté particulière ou se débrouillent seuls. Cependant, le rapport aux outils numériques est moins aisé pour ces groupes que pour la population générale. Ainsi, alors que 42 % des personnes en population générale estiment ne pas avoir de difficultés particulières avec les outils informatiques et numériques, cette même proportion n'est que de 30 % chez les bénéficiaires de minima sociaux et 32 % chez les personnes pauvres. Ces deux populations sont, au contraire, près de deux fois plus nombreuses que la population générale à ne jamais utiliser d'outils informatiques et numériques (11 % vs 6 %). Sur ce sujet, bénéficiaires des minima sociaux et personnes vivant sous le seuil de pauvreté présentent le même profil.

Figure 14 : Aisance vis-à-vis des outils numériques et informatiques





## 1 L'accès aux comptes

### 1.1 Le taux de possession d'un compte de dépôt

#### 1.1.1 En 2019, la quasi-totalité de la population dispose d'un compte de dépôt

Le premier enseignement majeur de l'enquête réside dans le fait que **la quasi-totalité de la population Française dispose d'un compte bancaire en 2019, quelle que soit la population considérée**. L'accès à un compte bancaire est de fait une condition nécessaire pour percevoir ses ressources et honorer ses dépenses. « Le processus de bancarisation de la population, à l'œuvre depuis [les années 1960], a conduit les services bancaires, à devenir l'un des éléments clefs de l'intégration aux sociétés contemporaines. Percevoir un salaire ou des prestations sociales, louer un logement, payer ses factures, tous ces éléments du quotidien des particuliers ne peuvent quasiment plus se faire aujourd'hui, en France, sans avoir recours à ces services »<sup>13</sup>. L'absence de compte bancaire constitue aujourd'hui un « facteur de marginalisation supplémentaire pour les personnes les plus en difficultés »<sup>14</sup>.

En 2001, 8 % des allocataires de minima sociaux déclaraient ne pas avoir de compte de dépôt, ils sont 1 % seulement en 2019 (-7 points sur la période). En 2019, 2 % des ménages en situation de pauvreté monétaire font état de l'absence d'un compte bancaire, une proportion stable entre 2010 et 2019 (Figure 15).

#### 1.1.2 La part des ménages disposant de plusieurs comptes de dépôt progresse depuis 2010

Entre 2010 et 2019, la part des bénéficiaires de minima sociaux disposant de plusieurs comptes de dépôt a progressé de 13 points pour s'établir à 44 % en 2019. Les ménages en situation de pauvreté monétaire sont, également, de plus en plus nombreux à disposer de plusieurs comptes bancaires. La moitié d'entre eux dispose de plusieurs comptes en 2019 (53 %), un phénomène de multiplication des comptes qui a progressé de 18 points par rapport à 2010. En population générale, la croissance du multi équipement est plus mesurée (on passe de 59 % à 66 % de personnes avec plusieurs comptes, soit une hausse de 7 points).

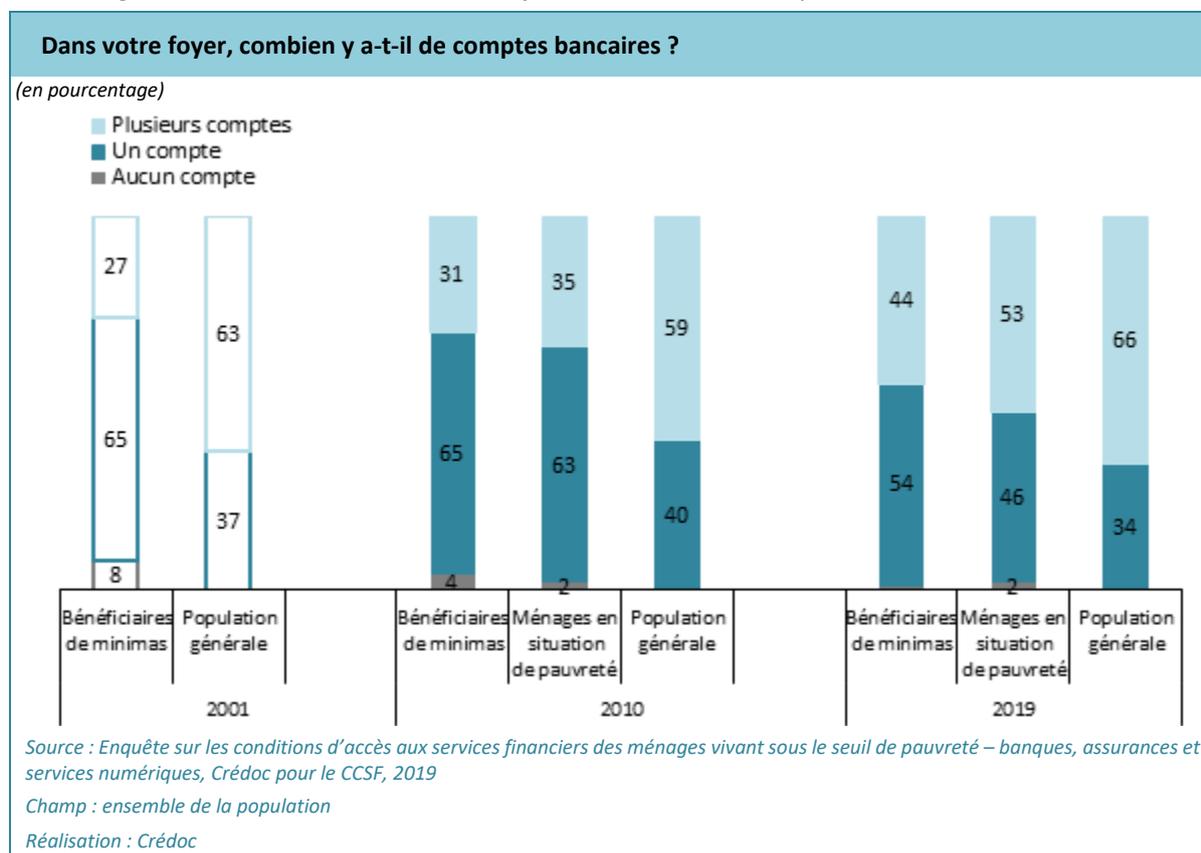
---

<sup>13</sup> Georges Gloukoviezoff, 2004, « De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale », Revue Française des Affaires Sociales, 2004/3, p. 14.

<sup>14</sup> Rapport Assemblée nationale n° 856, Jean le Garrec, 23 avril 1998.

Malgré ces hausses sensibles du multi équipement dans les groupes les plus précaires, comparativement à la population générale, les ménages en situation de pauvreté monétaire comme les bénéficiaires de minima sociaux disposent moins souvent de plusieurs comptes de dépôt (soit respectivement 13 et 22 points de moins, Figure 15).

Figure 15 : Quasiment tous les Français détiennent un compte bancaire



Chez les ménages en situation de pauvreté monétaire, comme chez les bénéficiaires de minima sociaux, **les effectifs sont trop faibles pour commenter les motifs de non-possession d'un compte de dépôt**. Les résultats de cette question présentent donc seulement les effectifs en fonction des populations (Figure 16). Deux motifs de non-possession d'un compte de dépôt sont un peu plus cités, notamment chez les ménages en situation de pauvreté : le fait que cela ne « rapporte rien » et l'absence de besoin.

Figure 16 : Les motifs de non-possession d'un compte de dépôt

<b>Pourquoi n'avez-vous pas de compte de dépôt (compte bancaire) dans votre foyer ?</b>			
<i>(plusieurs réponses possibles)</i>			
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
	Effectifs	Effectifs	Effectifs
Vous n'en avez pas besoin	2	9	2
Ça ne rapporte rien	3	10	0
Autre	3	7	2
C'est trop cher	1	9	0
Revenus insuffisants	1	8	1
Vous n'y avez pas droit	3	5	0
C'est difficile à gérer	0	6	0
Interdit bancaire	3	3	0
<b>Total des répondants</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>5</b>

*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

*Champ : personnes qui ne disposent pas de compte de dépôt*

*Réalisation : Crédoc*

### 1.1.3 Les changements d'établissement bancaire ne semblent pas fréquents

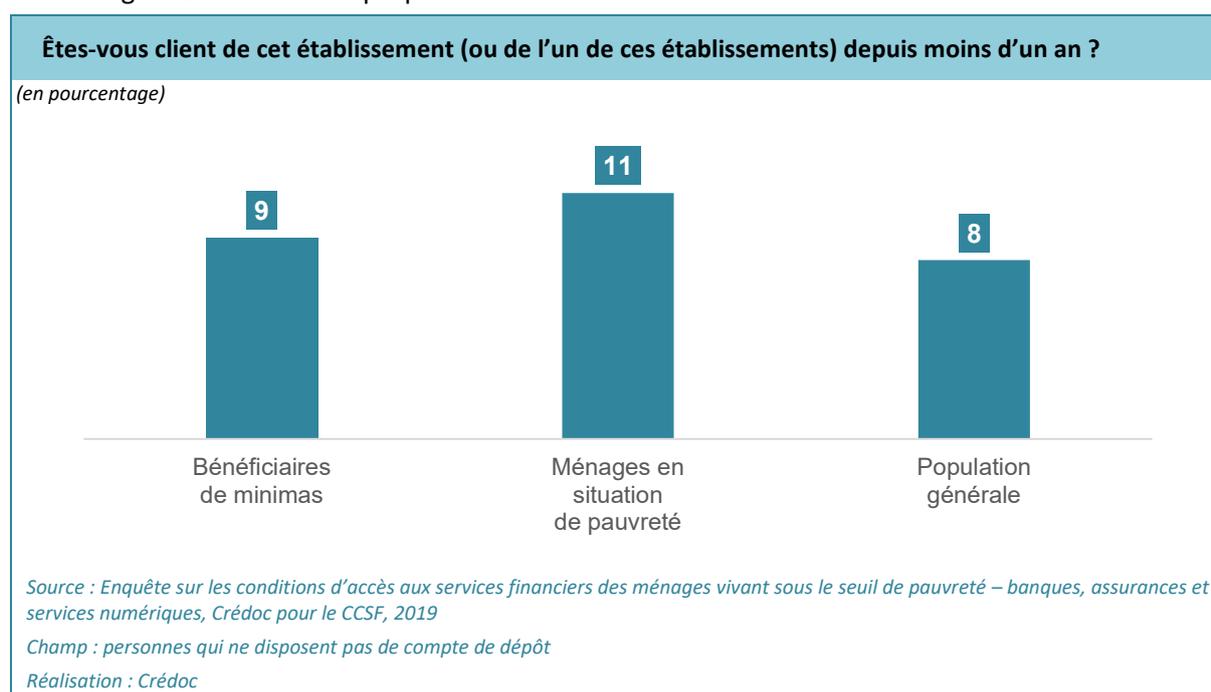
Changer de banque ne semble pas être une pratique si courante. En 2019, 8 % seulement des Français indiquent avoir changé d'établissement bancaire depuis moins d'un an. Une proportion identique est observée chez les bénéficiaires de minima sociaux (9 %) ou chez les ménages en situation de pauvreté monétaire (11 %, soit 3 points de plus qu'en moyenne générale).

Ces résultats de l'enquête quantitative convergent avec les éléments recueillis dans le cadre des 19 entretiens semi directifs réalisés en amont de la phase quantitative. Les témoignages des personnes interrogées montrent une forme d'inertie à changer de banque. Chez les concitoyens aux ressources les plus modestes, une certaine forme de frilosité peut même être avancée. Parce qu'ils ont obtenu une hausse temporaire du montant du découvert autorisé ou encore réussi à négocier le taux du crédit immobilier, les ménages pauvres suggèrent dans leurs propos que ces facilités ne seraient peut-être pas obtenues dans une banque dont ils seraient nouvellement clients. Changer de banque serait prendre le risque de perdre des facilités dans les dérogations acquises grâce à l'ancienneté dans sa banque. Dans les faits, les changements d'organisme bancaire semblent plus souvent contraints que choisis et cantonnés à des situations particulières comme le fait de déménager ou de contracter un crédit immobilier. Dans ces situations, les personnes interrogées font « jouer la concurrence » et se renseignent auprès de plusieurs organismes, font des recherches sur internet, afin d'obtenir l'offre la plus intéressante. C'est cette offre qui déterminera le choix de la banque et le transfert éventuel du compte courant vers la banque de prêt.

Ce résultat est, par ailleurs, assez comparable aux chiffres d'une autre enquête selon laquelle 5 % des Français avaient changé de banque au cours de l'année 2018<sup>15</sup>. L'enquête précise que les plus jeunes et les plus aisés changent plus souvent d'organisme bancaire que la moyenne.

Le changement d'établissement bancaire est, effectivement, plus important chez les classes d'âge les plus jeunes au sein des trois catégories de la population étudiée : 19 % des 18-24 ans chez les ménages en situation de pauvreté (vs 7 % des 50-64 ans), 14 % des 18-24 ans des ménages bénéficiaires d'un minima social (vs 9 % chez les 50-64 ans) ; et 10 % des 18-24 ans en moyenne générale (vs 4 % des 50-64 ans). Une hypothèse possible est que le changement de banque résulte d'une prise d'autonomie des jeunes, comme le départ de chez les parents.

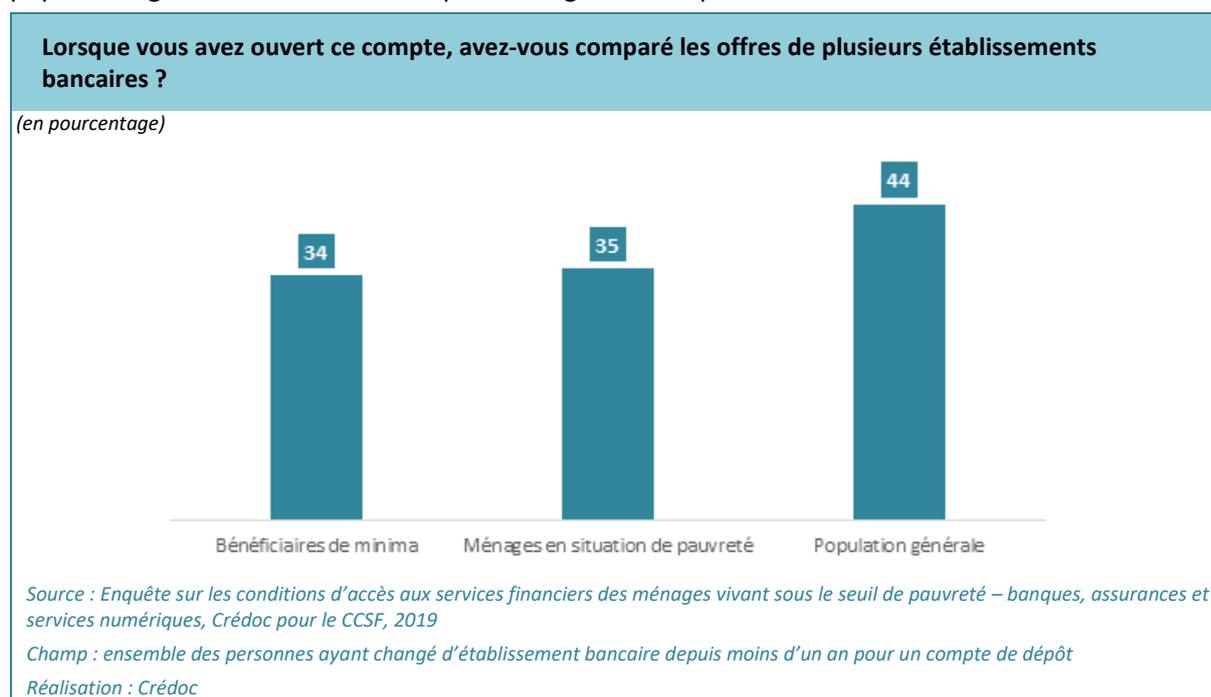
Figure 17 : Une faible proportion de clients récents



Le tiers des bénéficiaires d'un minima social (34 %) et des ménages en situation de pauvreté monétaire (35 %) ayant changé d'établissement bancaire dans l'année écoulée a comparé les offres des différentes banques avant de souscrire à une nouvelle offre. Ils sont donc un peu moins nombreux que la moyenne des Français (44 %) à examiner la concurrence pour faire un tel choix (Figure 18).

<sup>15</sup> Sharon Wajsbrot, 27 mars 2019, « Les Français font de plus en plus jouer la concurrence entre banques », Les Échos, reprise des résultats de l'enquête réalisée en 2018 par le cabinet Bain & Company.

Figure 18 : Les bénéficiaires de minima sociaux et les ménages pauvres étudient moins qu'en population générale la concurrence pour changer de banque

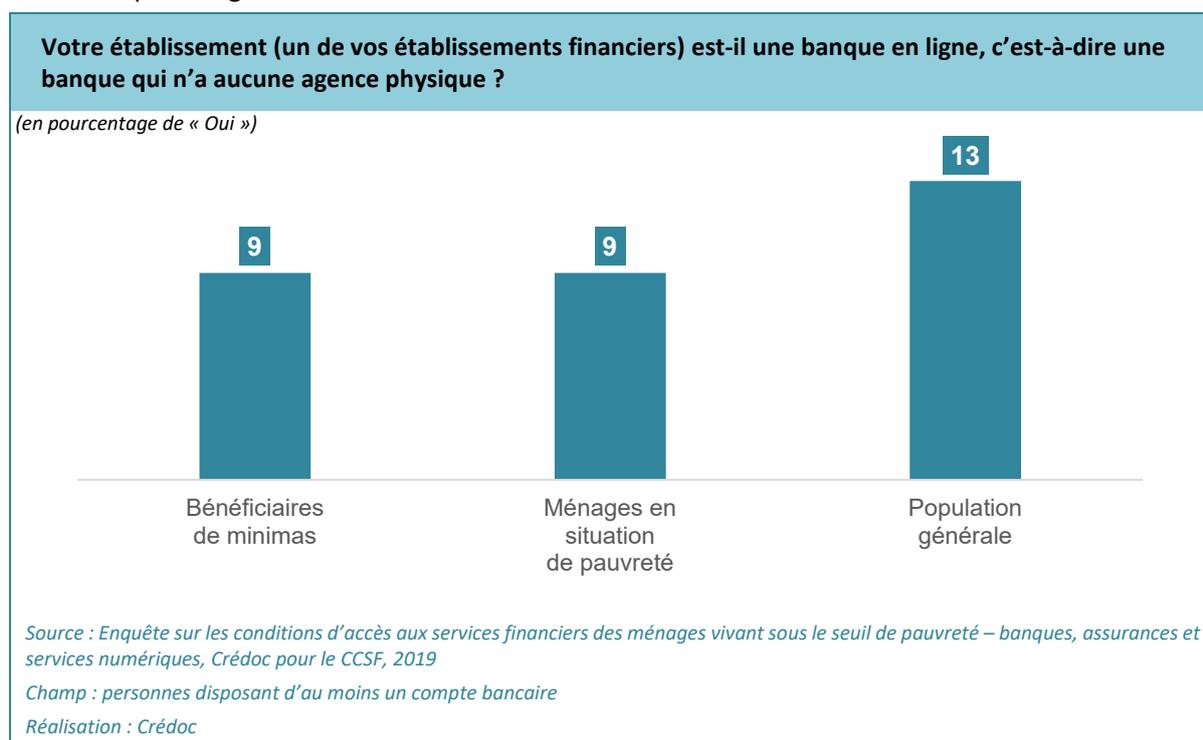


#### 1.1.4 Près d'une personne sur dix parmi les ménages en situation de pauvreté et les bénéficiaires de minima sociaux sont clients d'une banque en ligne ; les taux sont beaucoup plus importants chez les clients de moins d'un an

Parmi les Français qui détiennent au moins un compte bancaire, 13 % sont clients d'une banque en ligne. Cette proportion est à peine plus faible chez les bénéficiaires de minimas sociaux et les ménages pauvres (9 %).

Et lorsqu'on raisonne sur les personnes qui ont, récemment, changé d'établissement, la proportion de clients d'une banque en ligne grimpe encore pour atteindre 32 % en population générale (bien qu'il ne soit pas possible de déterminer si le changement s'est opéré justement pour cette banque en ligne). Chez les ménages allocataires d'un minima social et les ménages en situation de pauvreté, lorsqu'un compte a été ouvert au cours des douze derniers mois, le taux de clients d'une banque en ligne s'élève à, respectivement, 32 % et 29 % (soit des taux très proches du taux en population générale).

Figure 19 : Les bénéficiaires de minima sociaux et les pauvres sont un peu moins souvent clients d'une banque en ligne



Les concitoyens qui disposent d'un compte de dépôt dans une banque en ligne sont un peu plus jeunes que dans l'ensemble de la population. 29 % des clients d'une banque en ligne ont entre 25 et 34 ans (vs 16 % en moyenne dans la population générale). Les 50 ans et plus sont quant à eux moins représentés parmi les clients d'une banque en ligne. 34 % des clients de ces services bancaires ont 50 ans ou plus (vs 46 % en moyenne générale). Les franciliens sont également un peu plus représentés (27 %, contre 19 % en moyenne générale) ainsi que les actifs occupés (58 %, contre 54 % en moyenne générale).

Les ménages pauvres ou allocataires d'un minima social détenteurs d'un compte dans une banque en ligne, sont eux aussi, plus nombreux qu'en moyenne à être en emploi : 36 % des allocataires d'un minimum social qui disposent d'un compte dans une banque en ligne sont en emploi (vs 25 % de l'ensemble des bénéficiaires d'un minimum social) et 41 % des personnes en situation de pauvreté monétaire (vs 30 % des personnes pauvres). Les ménages fragiles qui détiennent un compte dans une banque en ligne sont aussi plus jeunes qu'en moyenne. 36 % des allocataires d'un minima social qui ont un compte en ligne ont entre 25 et 34 ans (vs 20 % des allocataires se situent dans cette tranche d'âge) et 46 % des personnes en situation de pauvreté monétaire ont entre 25 et 34 ans (vs 20 % en moyenne chez les ménages pauvres).

La très grande majorité des Français clients d'une banque en ligne, disposent de plusieurs comptes bancaires, soit 82 % de la population. Ainsi, pour 18 % des Français titulaires d'un compte de dépôt dans une banque en ligne, ce compte est le seul dont ils disposent. Cette proportion est plus importante en revanche chez les ménages en situation de pauvreté (29 %) et chez les allocataires d'un minima social (34 %) qui, rappelons-le, sont moins souvent multi équipés. On peut suggérer que le choix unique de la banque en ligne est fait dans un souci de limiter les dépenses.

### Encadré 1 – Les clients des banques en ligne, principaux résultats d'une étude réalisée par le Crédoc en 2010

En 2010, le Crédoc avait réalisé une enquête sur les profils des clients des banques en ligne pour Monabanq. Les résultats de l'enquête montraient que les deux tiers des clients des banques en ligne détenaient un diplôme supérieur au baccalauréat (contre 39 % dans l'ensemble de la population). Ils disposaient également de revenus plus élevés qu'en moyenne avec les trois quarts d'entre eux (76 %) qui vivaient dans un ménage disposant de plus de 1 860 euros mensuels (contre 55 % en moyenne générale). Les clients des banques en ligne étaient également en 2010, plus souvent propriétaires de leur logement ou accédant à la propriété.

En 2010, la très grande majorité des clients des banques en ligne (94 % d'entre eux) étaient également clients d'une banque de réseau.

*Source : Franck Lehuédé, décembre 2010, Les Français et la banque en ligne, <https://www.credoc.fr/publications/les-francais-et-la-banque-en-ligne>*

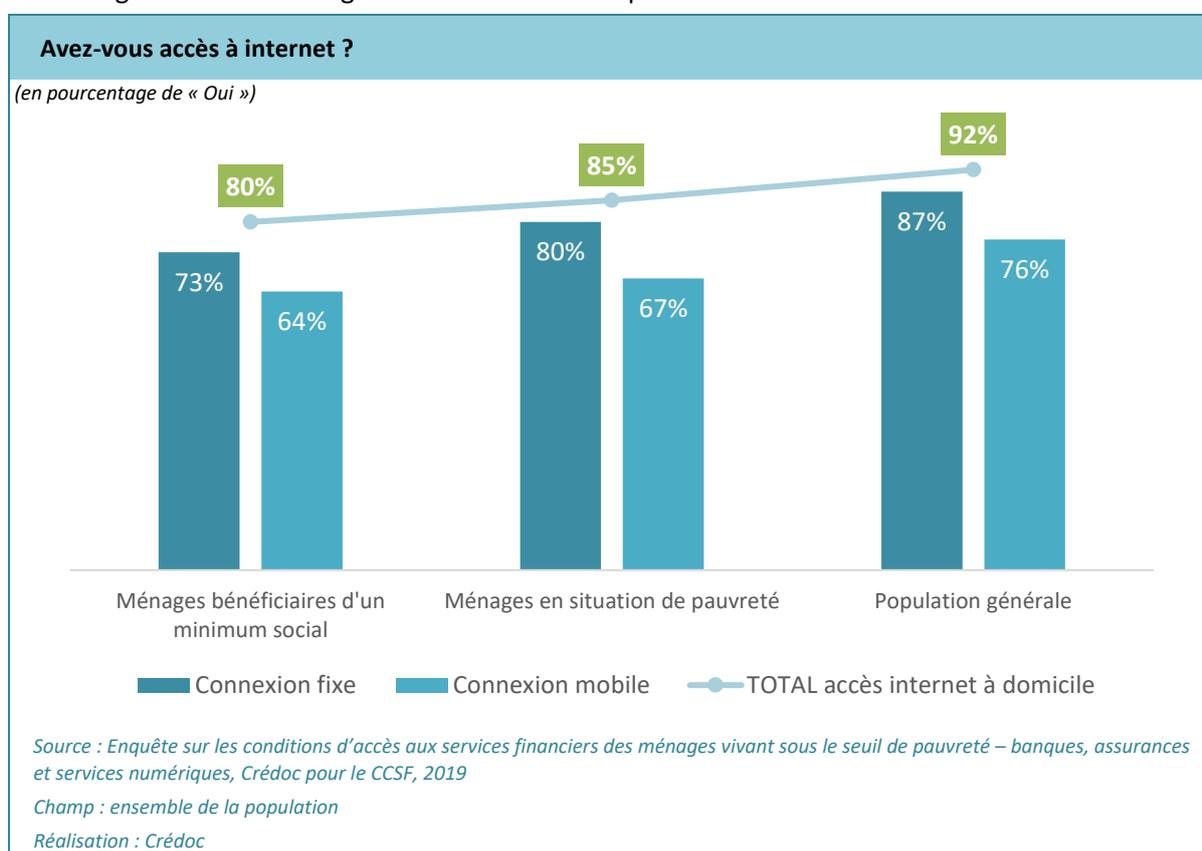
Dans le cadre des entretiens menés en amont de l'enquête, des points de vue en tension ont été exprimés au sujet des banques en ligne. Les personnes aux revenus modestes témoignent d'un intérêt plus marqué concernant la gratuité des services en ligne (absence de frais liés à la tenue de compte, possibilité de retirer de l'argent liquide dans tous les distributeurs automatiques) ainsi que les offres commerciales proposées à l'ouverture du compte en cas de parrainage. Cette offre est vue comme une opportunité particulièrement intéressante, un « coup de pouce » financier non négligeable qui peut faciliter l'ouverture d'un compte dans une banque en ligne. Mais dans le même temps, de fortes réticences ont aussi été évoquées par certaines des personnes, pauvres ou non, pour souscrire aux offres d'une banque en ligne. L'impossibilité d'avoir un contact humain en cas de problème est citée de manière systématique, y compris par les personnes qui disent ne contacter que (très) rarement leur banque. La frilosité, voire les craintes, semblent d'autant plus fortes chez les personnes pauvres. Elles supposent que les facilités qui leur sont accordées à titre exceptionnel ne le seront pas avec une banque en ligne où il n'est pas possible d'exposer sa situation et de négocier avec le conseiller. D'autres personnes en situation de pauvreté évoquent l'impossibilité d'ouvrir un compte en ligne du fait de leurs faibles ressources, de l'absence d'épargne. Le fait d'être à découvert est également cité comme argument rendant impossible l'ouverture d'un compte en ligne. Reste que ces informations ne sont parfois que supposées et ne font pas l'objet de démarches concrètes pour vérifier ou non ces seuils financiers (ressources et épargne minimums).

## 1.2 L'importance prise par les outils numériques dans la consultation des comptes

L'accès à internet, qu'il soit fixe ou mobile, s'est rapidement diffusé dans l'ensemble de la population française au cours des vingt dernières années. Les personnes pauvres ou bénéficiaires des minimas sociaux ont, cependant, moins accès à internet depuis une connexion fixe ou un téléphone mobile que la moyenne des Français (Figure 20). Alors qu'en population générale on recense 87 % de connexions fixes à internet à domicile, le taux est de 80 % chez les ménages pauvres (- 7 points) et de 73 % (- 14 points) pour les bénéficiaires d'un minima. La part de personnes disposant d'une connexion mobile, via smartphone, est également réduite par rapport aux standards nationaux : 76 % des personnes en population générale disposent d'une connexion mobile via smartphone, mais seulement 67 % des ménages pauvres (- 9 points) et 64 % de ceux qui perçoivent un minima (- 12 points).

Dans une enquête réalisée en 2019 pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES), le Crédoc a montré que l'absence de connexion à internet à domicile est principalement justifiée par les difficultés d'installation et d'usage des outils informatiques et numériques (35 % des réponses des non équipés), mais aussi pour des raisons économiques (29 %) <sup>16</sup>.

Figure 20 : Les ménages défavorisés sont un peu moins connectés à internet

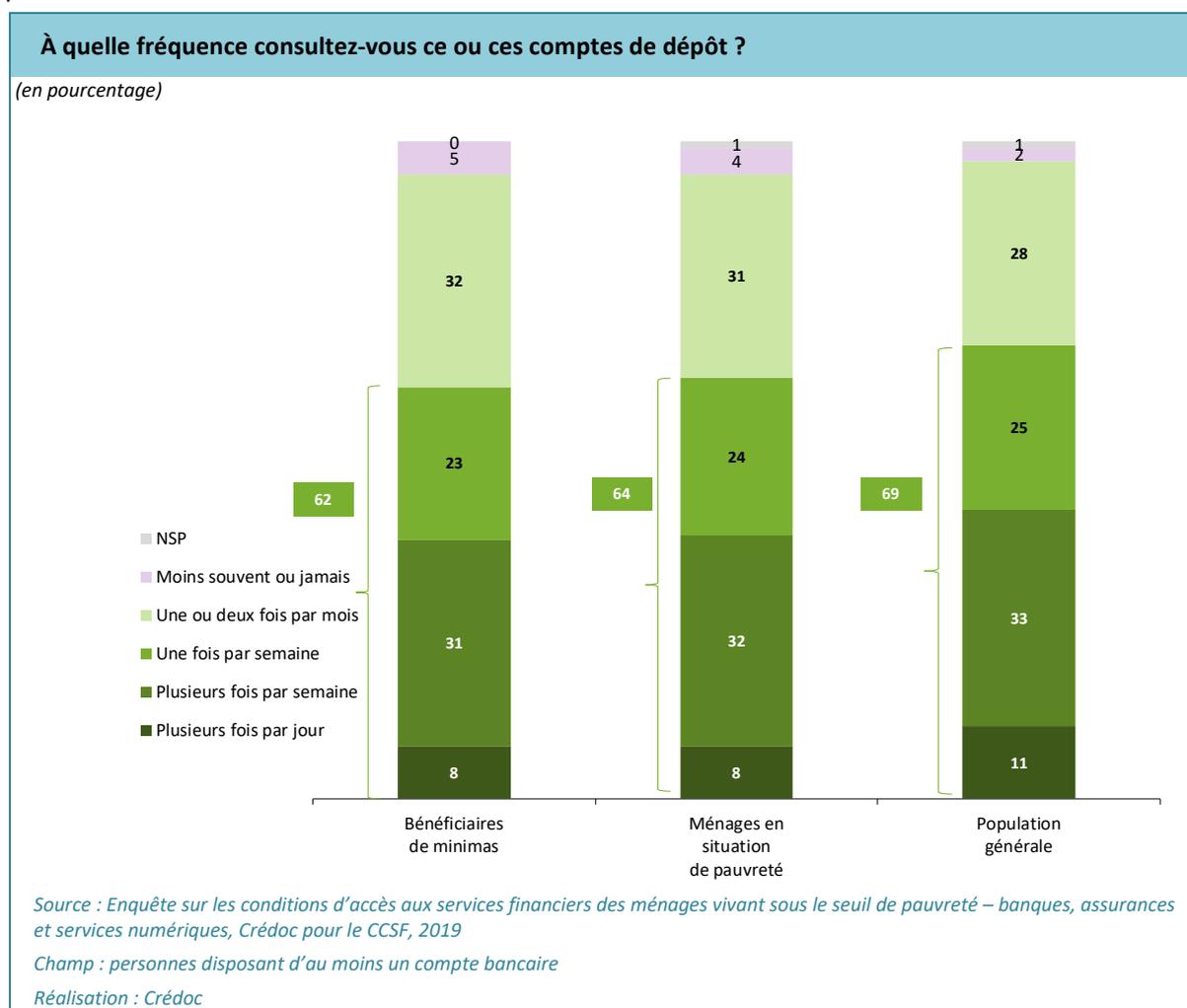


### 1.2.1 Deux tiers des Français consultent leur compte au moins une fois par semaine, quelle que soit leur situation financière

La fréquence de la consultation du compte bancaire est **globalement identique**, quelle que soit la population considérée. **Près des deux tiers des ménages en situation de pauvreté (64 %) regardent leur situation financière au moins une fois par semaine**, 62 % chez les bénéficiaires de minima sociaux et 69 % en population générale (Figure 21). Près d'un sur dix les consulte même quotidiennement (11 % en population générale, 8 % chez les ménages pauvres et les bénéficiaires d'un minimum social). Très peu de Français, en revanche, regardent leur compte moins d'une fois par mois ou jamais : dans tous les groupes, on suit régulièrement l'état de ses comptes.

<sup>16</sup> Patricia Croutte, Solen Berhuet, décembre 2019, Améliorer la connaissance et le suivi de la pauvreté et de l'exclusion sociale, étude à paraître réalisée par le Crédoc pour l'ONPES.

Figure 21 : Environ deux Français sur trois consultent le ou leur(s) compte(s) au moins une fois par semaine



### 1.2.2 Les ménages pauvres utilisent, le plus souvent, internet ou une application mobile pour consulter leur compte ou pour réaliser des opérations bancaires (64 %)

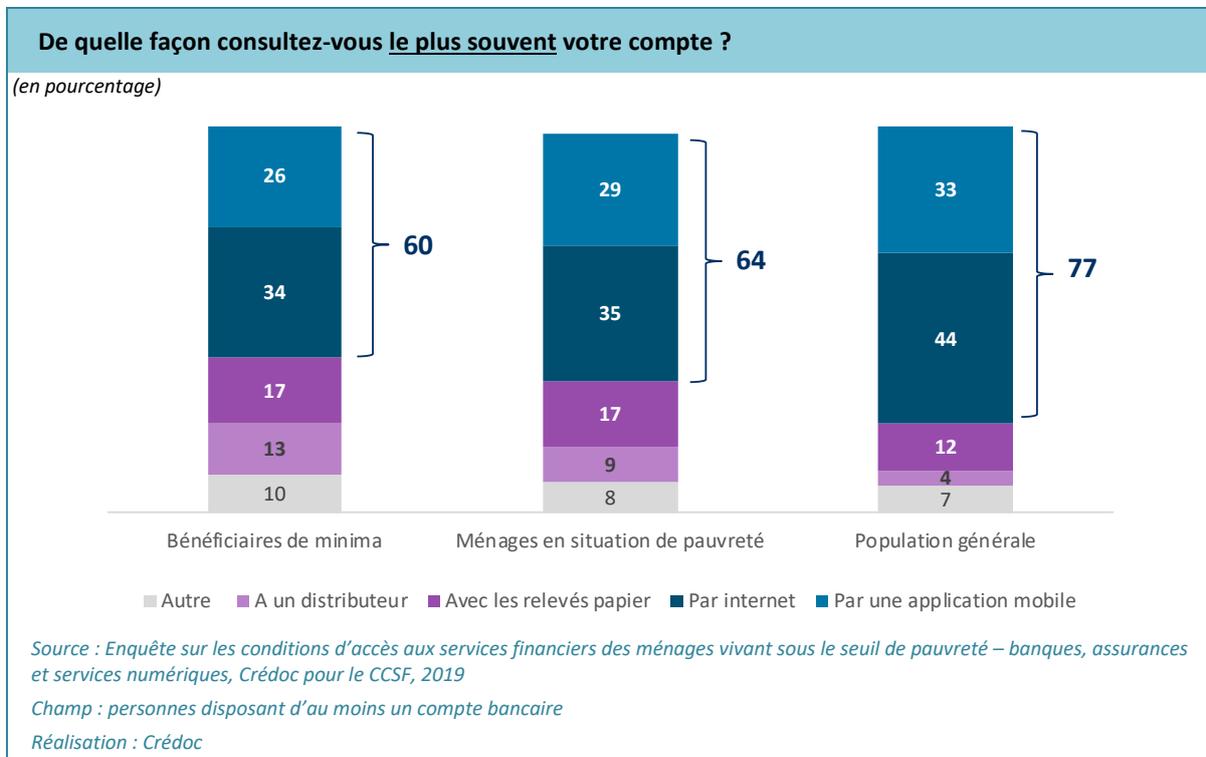
Le processus de digitalisation de la société affecte de multiples pans de l'économie ainsi que les rapports sociaux. Internet est devenu incontournable pour bien des démarches ou des prises de contact. Plus des trois quarts de l'ensemble Français recourent aux outils numériques pour consulter, le plus souvent, leur compte bancaire (77 %, voir Figure 22). Les relevés papiers ne sont cités comme mode de consultation principal que par 12 % des détenteurs de compte, tandis que 4 % se rendent à un distributeur.

Pour les ménages pauvres et les bénéficiaires de minimas sociaux, **internet et les applications mobiles constituent également le mode de consultation le plus fréquent** : 64 % pour les ménages pauvres et 60 % pour les bénéficiaires d'un minimum social.

Du fait, on l'a vu, d'un moindre accès à une connexion internet mais aussi d'une moins grande facilité à utiliser les outils informatiques et numériques, les allocataires de minima sociaux et les ménages pauvres se distinguent cependant du reste de la population par **un moindre recours** à internet ou à une application mobile pour suivre leur compte (respectivement - 17 et - 13 points). Les ménages pauvres suivent plus souvent qu'en moyenne leur compte à partir des relevés papier transmis par la banque (17 %, contre 12 % en moyenne) ou depuis un distributeur (13 % des allocataires d'un minima

social contre 4 % en moyenne générale) : mais tous ces modes de consultation sont désormais minoritaires, relégués au second plan par les modes de consultation numériques.

Figure 22 : Les ménages pauvres et allocataires de minima sociaux ont moins recours aux outils numériques pour consulter leur compte



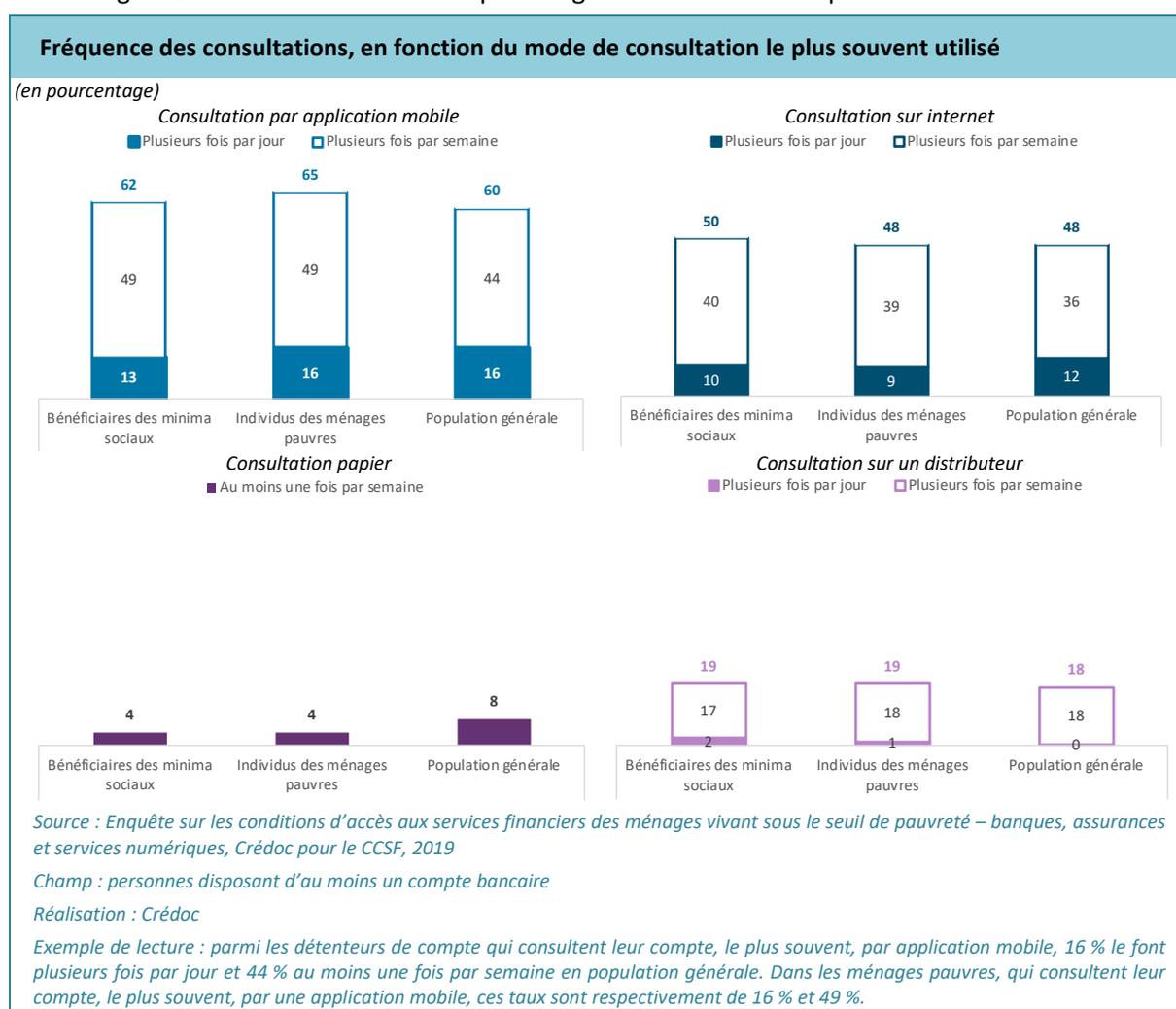
On constate, sur la façon de consulter ses comptes, **un très fort effet d'âge** : les plus jeunes, quelle que soit leur situation financière, recourent beaucoup plus fréquemment aux outils numériques et informatiques. Leurs niveaux d'équipements et leurs usages numériques sont, très souvent, en avance par rapport à l'ensemble de la population et les relations avec les banques ne dérogent pas à la règle. Ainsi, 91 % des moins de 25 ans détenteurs d'un compte consultent, le plus souvent, par une application mobile ou internet (88 % pour les jeunes des ménages pauvres et 93 % pour ceux qui bénéficient d'un minimum social).

L'utilisation d'une application mobile sur smartphone ou tablette facilite la consultation **régulière** des comptes. La moitié des ménages en situation de pauvreté (49 %) et des allocataires de minima sociaux (49 %) qui ont recours à une application mobile pour regarder leurs comptes, les consultent plusieurs fois par semaine (vs 44 % des utilisateurs d'application mobile qui utilisent une application mobile pour consulter leur compte en population générale).

Lorsque les clients des banques utilisent internet, la fréquence des consultations est moindre, quelle que soit la catégorie de population concernée. 40 % des ménages en situation de pauvreté et des allocataires de minima sociaux qui consultent leurs comptes via internet le font plusieurs fois par semaine (vs 36 % en moyenne générale).

Ceux qui privilégient les consultations à un distributeur automatique de billets prennent moins régulièrement connaissance de la situation de leur compte : 18 % des ménages en situation de pauvreté le font plusieurs fois par semaine, 17 % des allocataires de minima sociaux et 19 % en moyenne générale.

Figure 23 : Des consultations fréquentes grâce à l'outil numérique

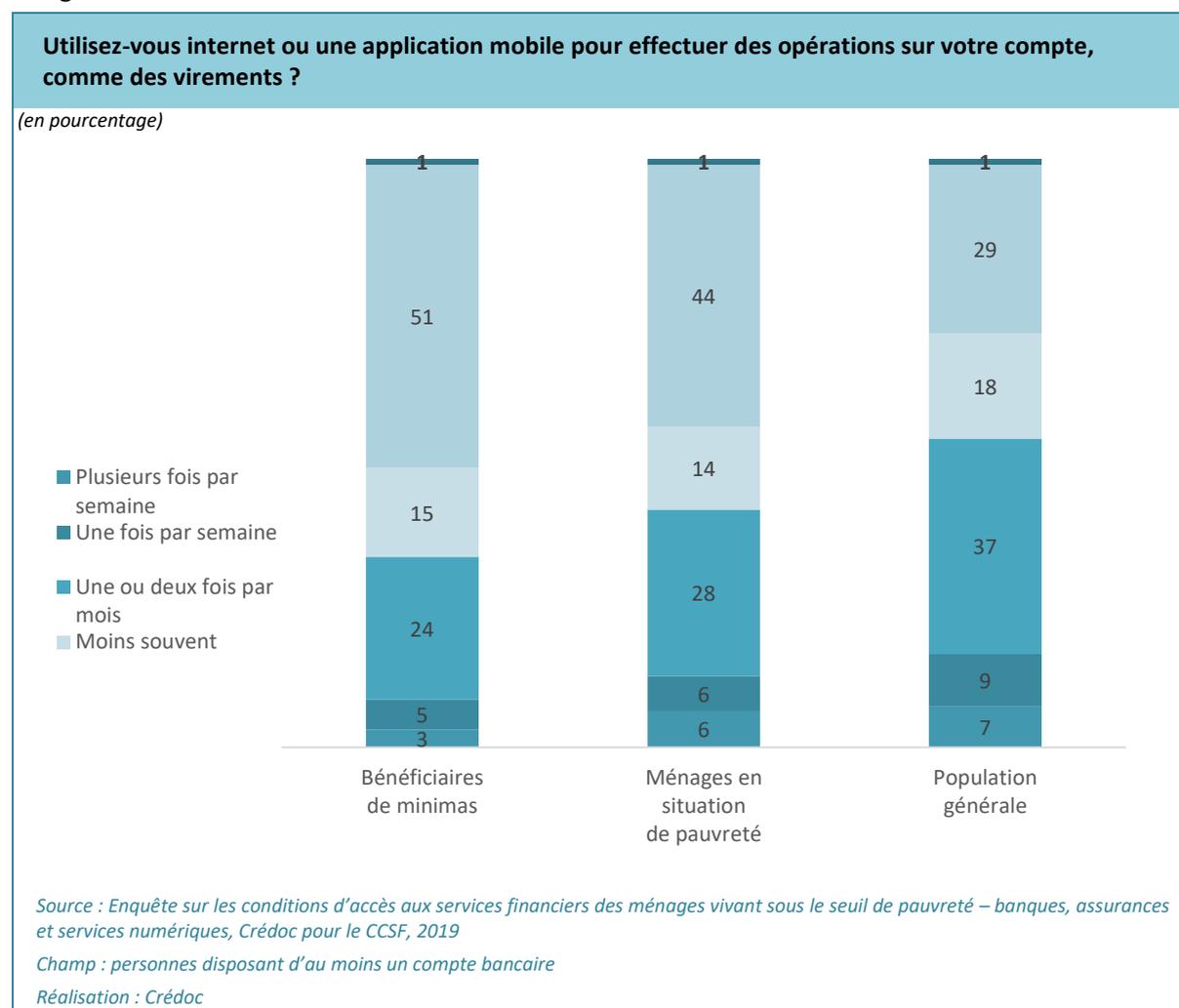


Outre la consultation, il est également possible de **réaliser des opérations bancaires à distance** (Figure 24). En population générale, sept détenteurs de compte sur dix font de telles opérations à distance. Chez les ménages pauvres, une majorité de détenteurs fait de même (55 %) ; chez les bénéficiaires de minima sociaux, c'est un détenteur sur deux qui effectue des opérations en ligne (51 % ne le faisant jamais).

Même s'ils recourent moins à internet pour opérer à distance, le quart des bénéficiaires d'un minima social se connecte entre une et deux fois par mois sur internet ou sur une application mobile pour effectuer des opérations bancaires, soit 13 points de moins qu'en moyenne générale (Figure 24).

Et si les ménages aux faibles ressources utilisent un peu moins internet ou une application mobile pour réaliser des opérations à distance comme des virements, rappelons qu'ils détiennent, en moyenne, moins de compte et également moins d'épargne, ce qui peut mécaniquement limiter le nombre (et donc la fréquence) des opérations à effectuer.

Figure 24 : Les ménages aux faibles ressources réalisent un peu moins d'opérations bancaires en ligne



### 1.3 Une connaissance des tarifs bancaires qui progresse depuis 2010 chez les ménages aux ressources modestes mais qui reste moins élevée qu'en population générale

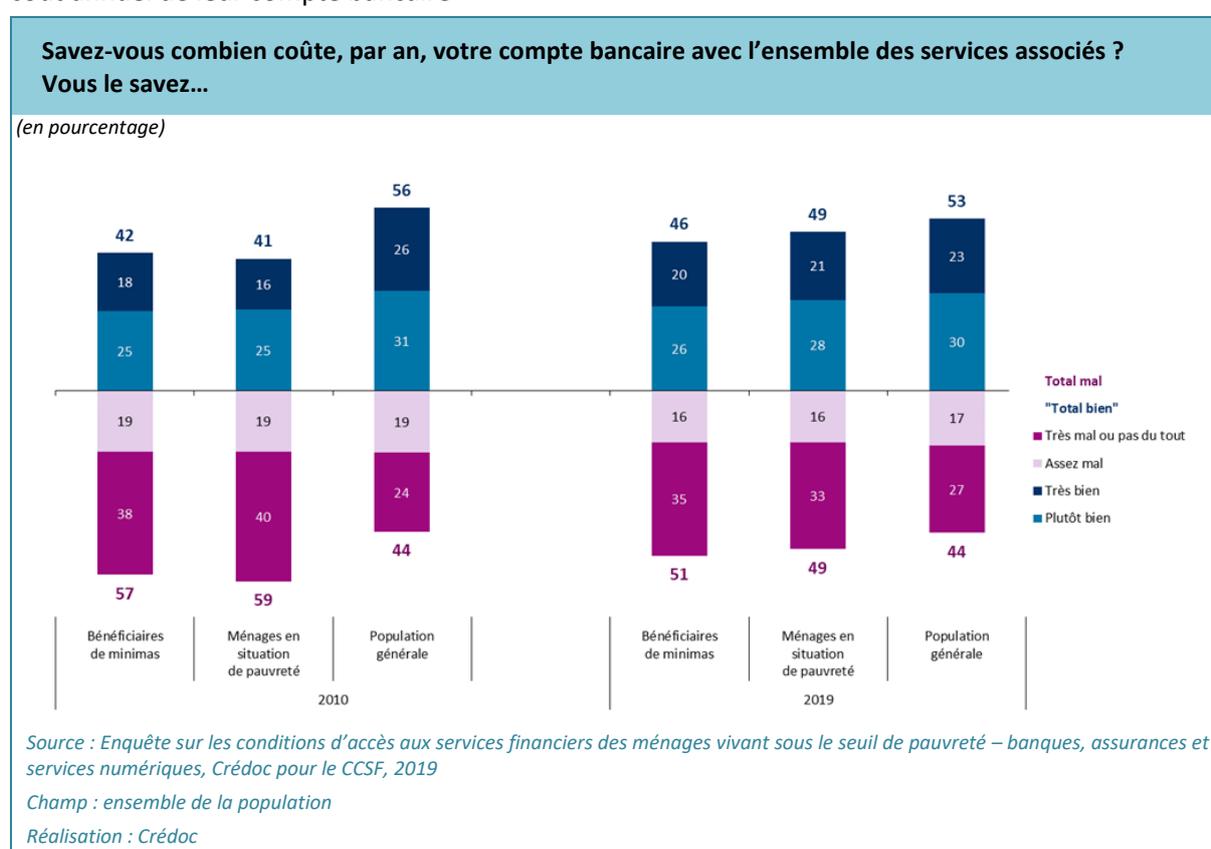
La moitié des Français qui disposent d'un compte bancaire disent **bien connaître** le tarif annuel de leur compte bancaire et des services associés (53 %). Cette proportion a légèrement diminué en 9 années (56 % en 2010). Sur la même période, le niveau de connaissance des ménages aux ressources les plus modestes a, quant à lui, plutôt progressé : + 4 points pour les bénéficiaires de minima sociaux et + 8 points pour les ménages en situation de pauvreté. Ces groupes restent toutefois moins nombreux qu'en moyenne générale à indiquer être « plutôt bien » et « très bien » informés de ces tarifs (7 et 4 points de moins).

Comme indiqué sur le site internet de la Banque de France, « le fonctionnement d'un compte bancaire est régi par une convention de compte qui contient l'ensemble des engagements contractuels liant la banque à son client ». Cette convention précise notamment les « conditions tarifaires applicables à l'ouverture du compte » et plus tard dans la tenue de ce dernier ou encore les « procédures de traitement des incidents de fonctionnement du compte et des moyens de paiement ».

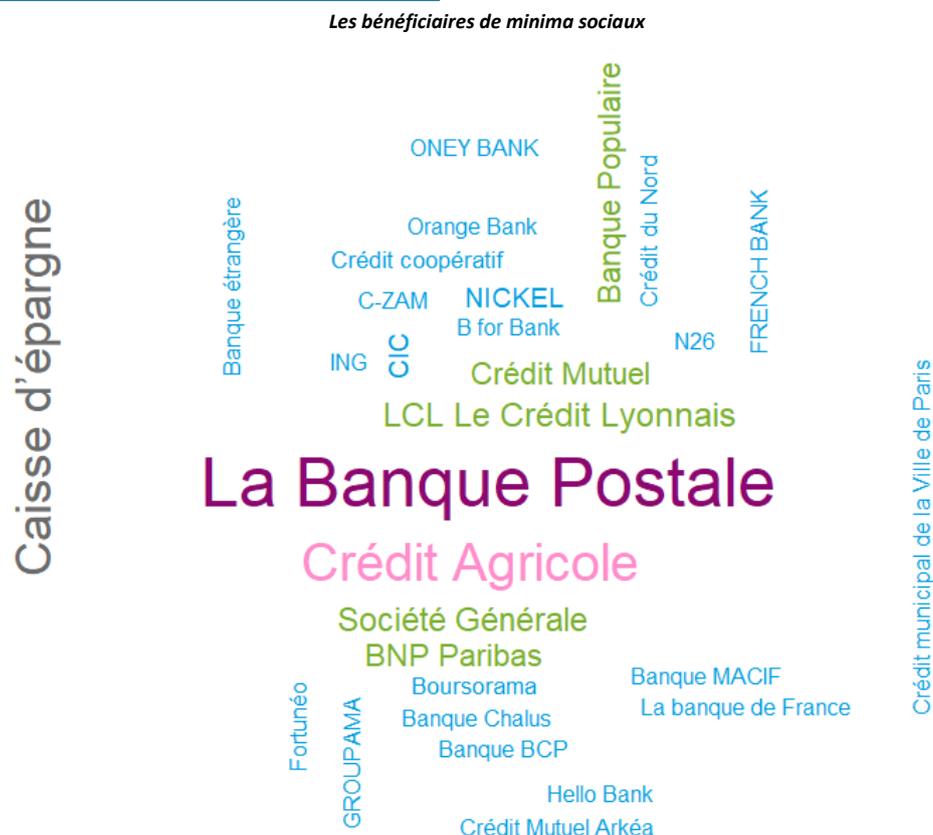
La connaissance des conditions tarifaires est souvent le fruit de recherches d'informations préalables sur les différents tarifs, notamment chez les ménages les plus modestes qui manquent de marges de manœuvre dans la gestion du budget. L'accès à l'information peut aussi être lié à de mauvaises expériences concernant les frais d'incidents bancaires. Les informations sont alors recherchées « après coup », une fois que les frais d'incidents bancaires ont été facturés par la banque. Lors des entretiens, ces expériences ont été relatées par tous types de ménages, pauvres ou non.

En 2019, on constate, enfin, que les coûts sont un peu moins bien connus lorsque la consultation des relevés de comptes est rare ou inexistante : 45% pour les bénéficiaires de minimas dans cette situation (- 1 point), 42% pour les ménages pauvres (- 7 points) et 48% en population générale (- 5 points par rapport à l'ensemble des détenteurs de comptes).

Figure 25 : Comparativement à 2010, les ménages les plus modestes disent mieux connaître le coût annuel de leur compte bancaire



**Encadré 2 – Dans quelle(s) banque(s) se trouvent votre ou vos comptes de dépôt (compte bancaire) ainsi que vos produits d'épargne ?**



**Légende** : Les couleurs du schéma précédent correspondent aux tranches de proportions suivantes :

**Borne 1** : 0 % à 3 %

**Borne 2** : 3 % à 10 %

**Borne 3** : 18 %

**Borne 4** : 19 %

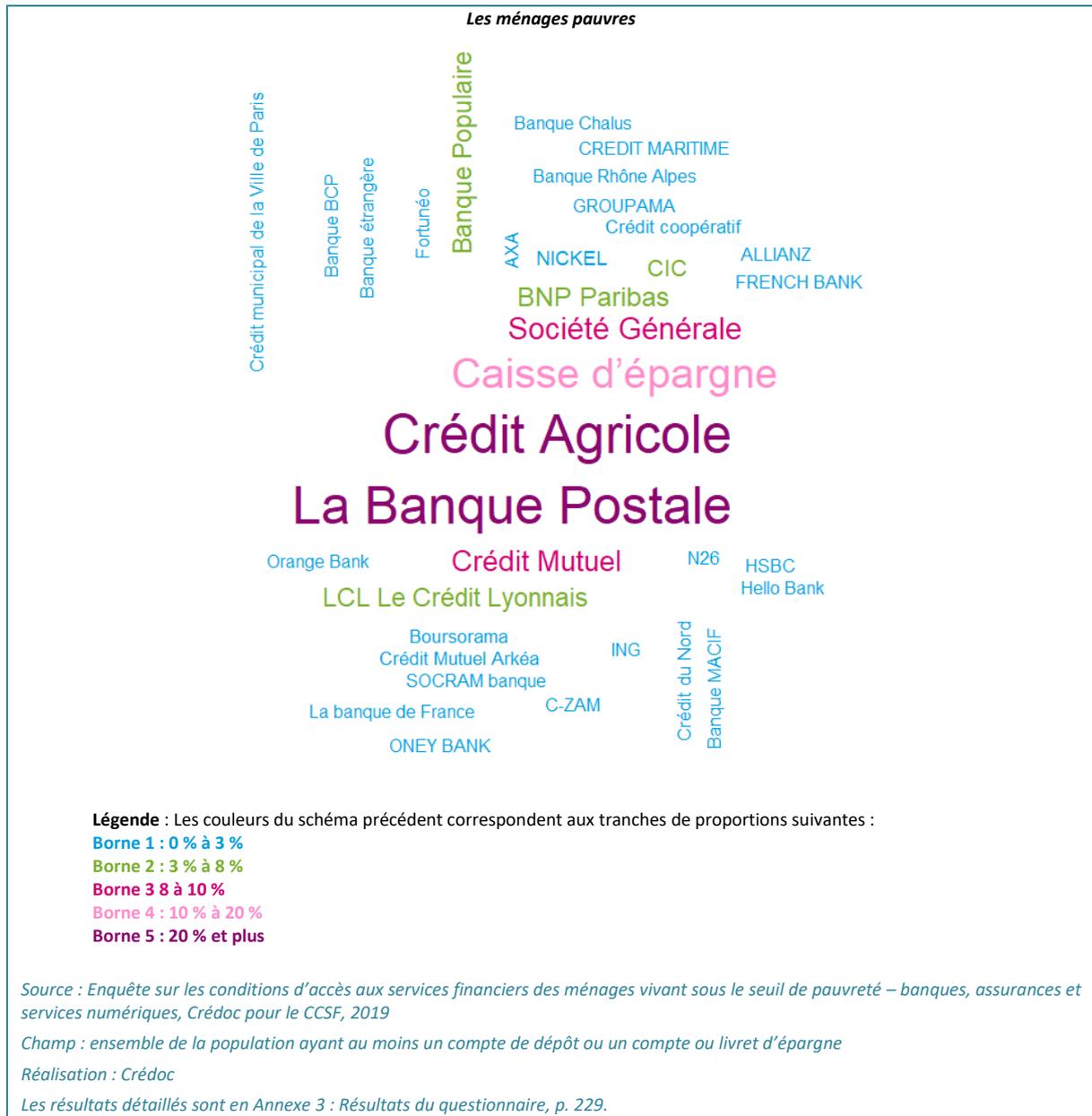
**Borne 5** : 20 % et plus

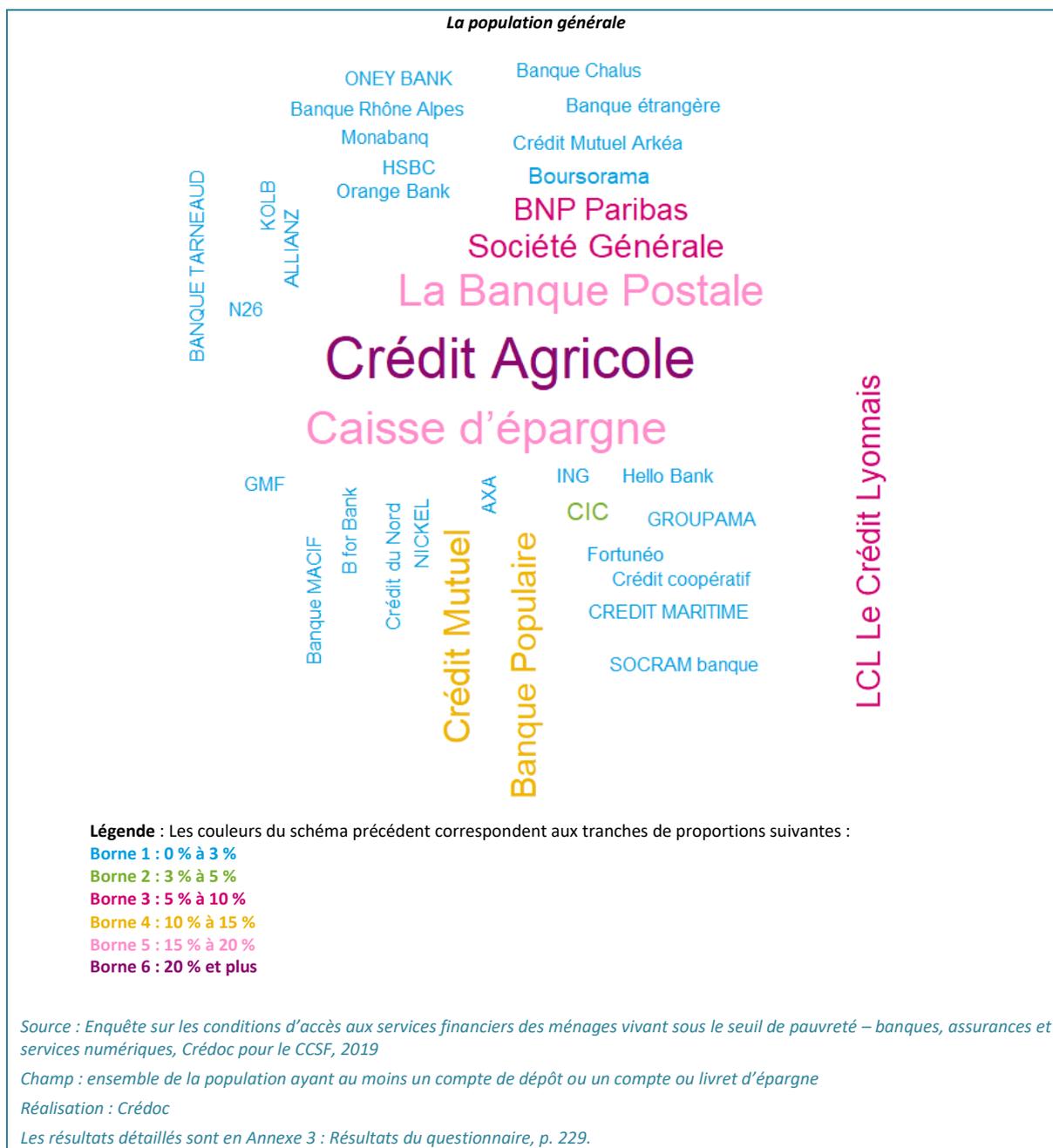
Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : ensemble de la population ayant au moins un compte de dépôt ou un compte ou livret d'épargne

Réalisation : Crédoc

Les résultats détaillés sont en Annexe 3 : Résultats du questionnaire, p. 229.





## 2 Les difficultés liées à l'accès et à la gestion des comptes

### 2.1 Les clôtures et refus d'ouverture de compte

#### 2.1.1 Par rapport à 2010, on note une forte baisse du nombre de fermetures de comptes bancaires à l'initiative de la banque, surtout chez les ménages les plus modestes

La clôture d'un compte bancaire peut être faite à l'initiative de la banque. L'établissement bancaire dispose d'un délai de deux mois pour informer, par écrit, les clients de la fermeture du compte <sup>17</sup>.

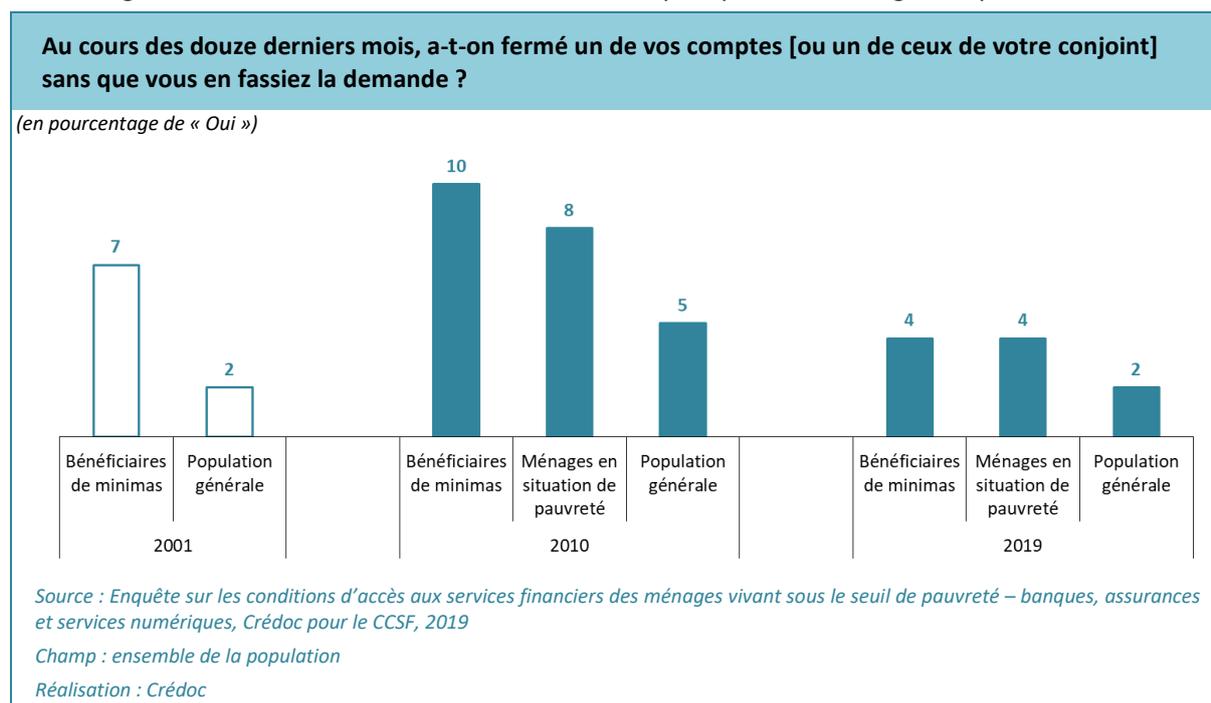
2 % des Français ont été concernés par cette situation en 2019 (Figure 26). Cette proportion est identique à celle observée en 2001, mais un peu inférieure à celle de 2010 où 5 % des Français avaient répondu en ce sens.

Entre 2010 et 2019, la situation s'est améliorée pour les ménages les plus modestes. 4 % des bénéficiaires d'un minima social ont fait l'objet d'une clôture de compte sans en faire la demande (soit 6 points de moins qu'en 2010) et 4 % également des ménages en situation de pauvreté (soit 4 points de moins sur la période). Ils restent toutefois un peu plus nombreux qu'en moyenne à faire état de cette expérience (+ 2 points).

---

<sup>17</sup> Site internet de la Banque de France, <https://particuliers.banque-france.fr/votre-banque-et-vous/le-compte-bancaire/la-cloture-dun-compte-bancaire>

Figure 26 : Moins de cas de fermetures de comptes pour les ménages les plus modestes



Les effectifs sont trop faibles pour commenter dans le détail les motifs de clôture de compte. Ils sont présentés ici à titre d'information (Figure 27).

Figure 27 : Les motifs évoqués par les clients pour expliquer la fermeture d'un compte par la banque

**Pourquoi a-t-on fermé un de vos comptes ?**

(plusieurs réponses possibles)

	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
	Effectifs	Effectifs	Effectifs
Vous étiez à découvert et vous n'avez pas remboursé	7	16	5
Vous aviez un crédit (prêt) que vous n'avez pas pu rembourser	1	10	3
Vous étiez surendetté	6	3	2
Vous n'avez pas su pourquoi	7	15	2
Autre raison	21	44	12
<b>Total des répondants</b>	<b>34</b>	<b>76</b>	<b>20</b>

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019  
Champ : personnes concernées par la fermeture d'un de ses comptes sans en avoir fait la demande  
Réalisation : Crédoc

### 2.1.2 Comme en 2010, seulement 3 % des Français se sont vu refuser l'ouverture d'un compte en 2019

Si toute banque a le droit de refuser d'ouvrir un compte, ce refus n'a pas la même implication si les personnes concernées disposent déjà d'un compte de dépôt ou en sont dépourvues. Dans les années 1980, la généralisation des paiements des salaires et prestations sociales par chèque et virement, a rendu indispensable la possession d'un compte en banque pour pouvoir participer à la vie économique. Le Code monétaire et financier permet depuis 1984 à toute personne physique ou morale de posséder au moins un compte de dépôt. L'établissement bancaire qui n'accède pas à la demande d'ouverture de compte doit transmettre « gratuitement, sur support papier, et sur un autre support durable »<sup>18</sup> si la demande est faite, une attestation de refus d'ouverture de compte précisant les motifs de ce refus. L'organisme bancaire doit également proposer d'agir, au nom de la personne déboutée en transmettant « la demande de désignation d'un établissement de crédit à la Banque de France ainsi que les informations requises pour l'ouverture du compte »<sup>19</sup>.

Seuls 3 % des Français se sont vu refuser l'ouverture d'un compte en 2019, une proportion identique à celle observée en 2010.

En 2019, la part des personnes en situation de pauvreté qui se sont vu opposer une fin de non-recevoir est **très proche** de celle observée en population générale (4 % vs 3 % en moyenne). En 2010, 9 % des ménages en situation de pauvreté s'étaient vu rejeter la possibilité d'ouvrir un compte, soit 5 points de plus qu'en 2019.

La situation des allocataires d'un minima social s'est également améliorée entre 2010 et 2019 puisqu'ils ont été moins nombreux à faire l'objet d'un refus d'ouverture de compte (on passe de 11 % de refus à 7 %). Mais ils restent encore aujourd'hui plus exposés qu'en moyenne à ces rejets (+ 4 points).

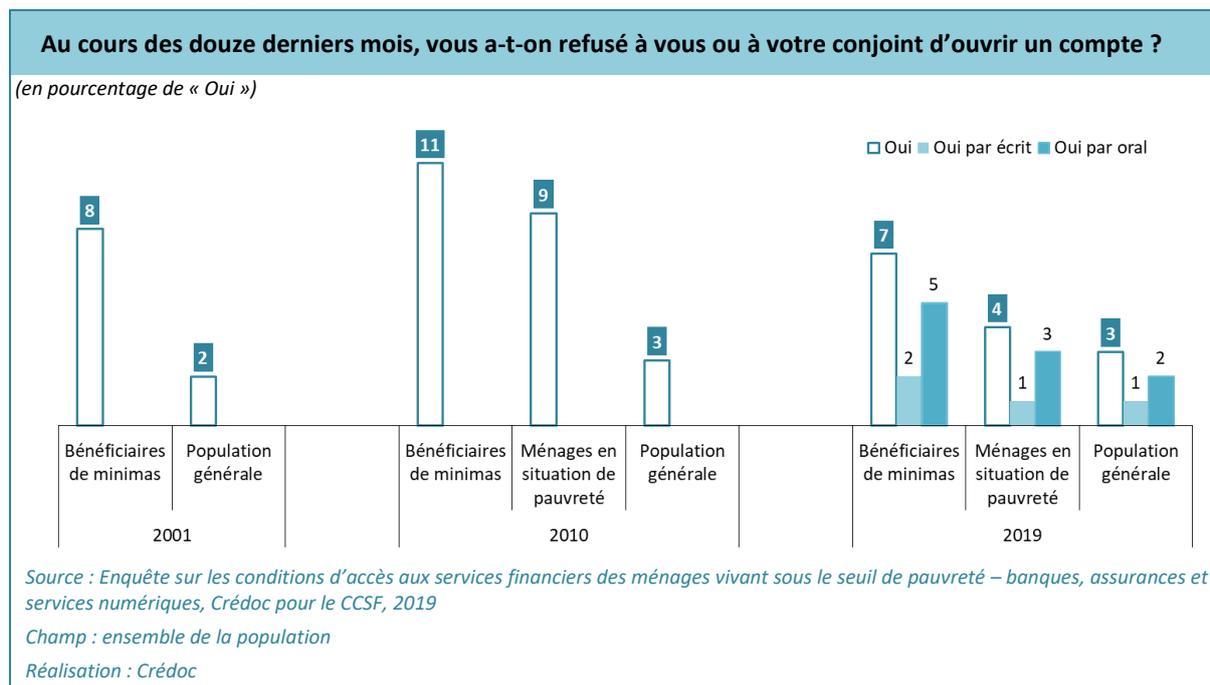
Pour tous les publics, le fait que les revenus du foyer soient sujets à de fortes variations tend à augmenter la probabilité de se voir refuser l'ouverture d'un compte. En population générale, lorsque les ressources varient beaucoup d'un mois sur l'autre, on mesure 7 % de refus d'ouverture de compte (2 % quand il n'y en a pas du tout). Chez les ménages pauvres, la forte variation des ressources s'accompagne de 6 % de refus d'ouverture (4 % quand il n'y a pas de variation). Pour les ménages bénéficiaires d'un minima social, l'écart est plus important encore (15 % de refus d'ouverture de compte chez ceux qui indiquent une forte variation du niveau des ressources d'un mois sur l'autre, contre 5 % quand les ressources sont régulières).

---

<sup>18</sup> Ordonnance n° 2017-1433 du 4 octobre 2017, article 16,  
<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000024039832&cidTexte=LEGITEXT000006072026>

<sup>19</sup> *Ibid.*

Figure 28 : Les allocataires de minima sociaux sont plus concernés que la moyenne par le refus d'ouverture de compte



Il est à noter (Figure 28) que les refus d'ouverture de compte se font plus souvent par oral que par écrit, en particulier chez les bénéficiaires de minima sociaux. Or la notification par oral du refus d'ouverture de compte ne permet pas d'engager des démarches auprès de la Banque de France.

## 2.2 Les cas d'interventions sur les comptes incomprises par les clients sont en diminution, mais suscitent davantage de réactions

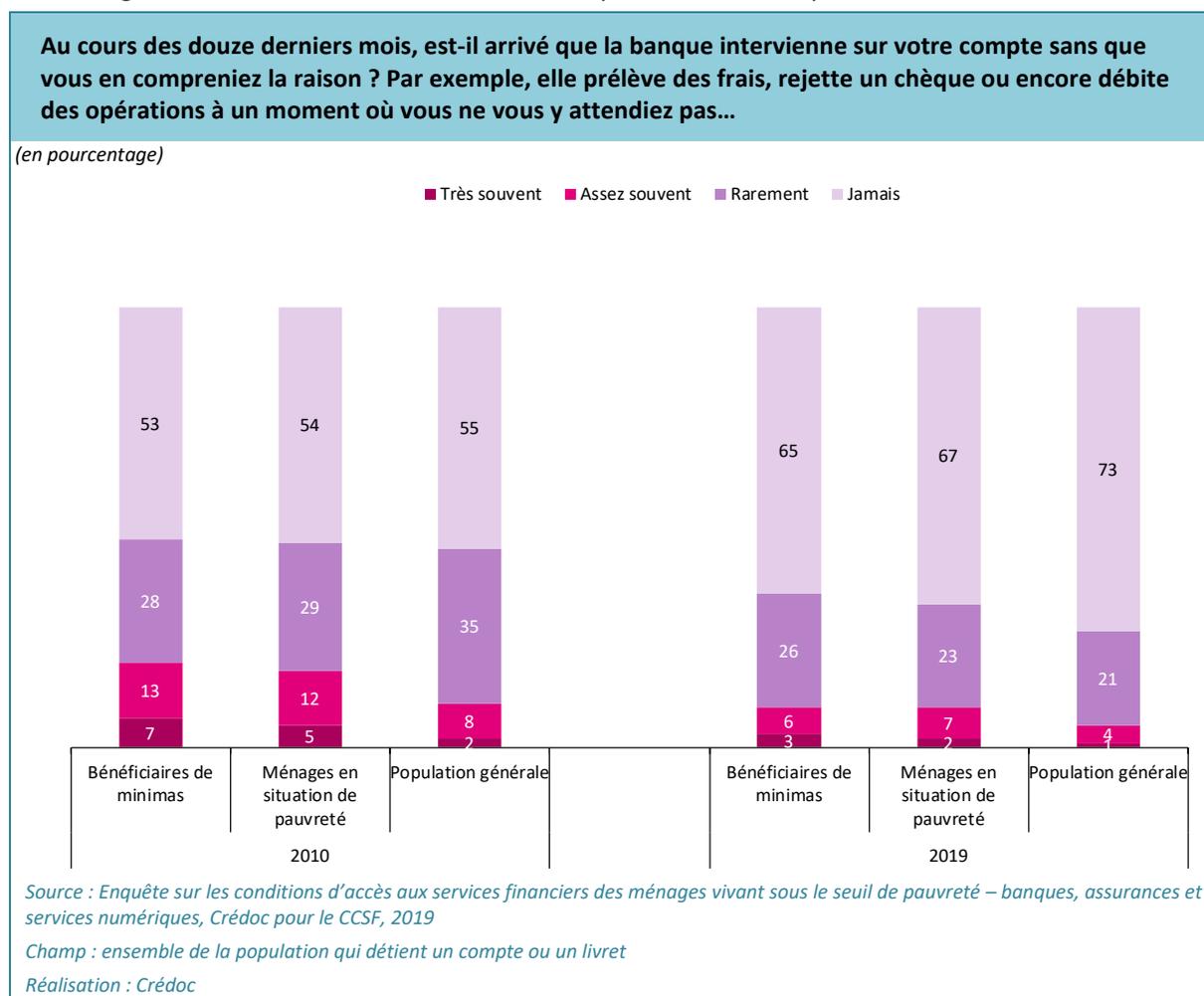
La question a été posée, aux détenteurs d'un compte ou d'un livret, de la survenue au cours des douze derniers mois d'interventions sur le compte de la part de la banque (comme un prélèvement de frais, un rejet de chèque, un débit inattendu de certaines opérations...) qui ne soit pas comprise.

Entre 2010 et 2019, les situations de ce type auraient **sensiblement diminué**, passant, en population générale, de 10 % à 5 % (pour la somme des modalités « très souvent » et « assez souvent ») et de 35 % à 21 % pour les personnes disant que cela leur arrive « rarement ». On passe, au total, entre 2010 et 2019, de 55 % à 73 % de clients épargnés par ce type d'interventions perçues comme abusives (Figure 29).

Il s'avère que **ces interventions incomprises par les clients sont un peu plus fréquentes pour les ménages en situation de pauvreté et les ménages bénéficiaires de minimas** (respectivement 33 % et 35 % en 2019, contre 27 % en population générale).

Mais, sur ces cibles également, la situation s'est nettement améliorée par rapport à 2010 : 65 % des bénéficiaires de minimas ne recensent aucune intervention de ce genre en 2019 (53 % dans l'enquête de 2010) tout comme 67 % des ménages en situation de pauvreté (contre 54 % seulement en 2010).

Figure 29 : Baisse des interventions incomprises sur les comptes



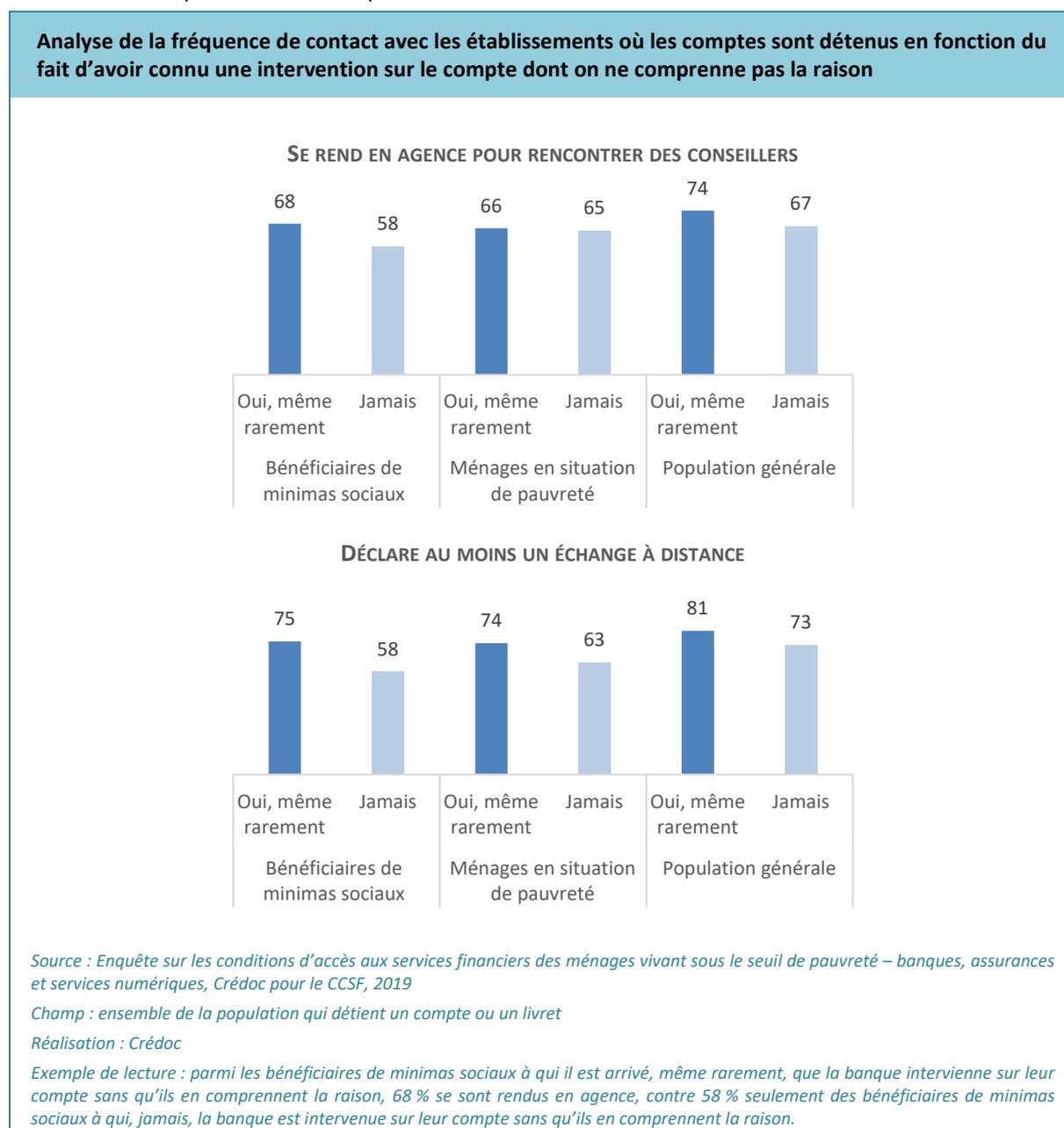
On remarque que **lorsque son compte a fait l'objet d'une intervention incomprie au cours des douze derniers mois**, pour toutes les cibles et tous les modes de contacts, **on a tendance à plus souvent déclarer un contact avec l'établissement détenteur du compte.**

Ainsi, en population générale, quand un tel incident s'est produit, 74 % des détenteurs disent avoir rencontré un conseiller en agence et 81 % ont eu un contact à distance (téléphone, mail, SMS ou chatbot) contre respectivement 67 % et 73 % des personnes pour qui aucun incident de ce genre n'a été déclaré (soit respectivement + 7 points et + 8 points).

Mêmes écarts pour les bénéficiaires de minimas sociaux : 68 % d'entre eux disent avoir rencontré un conseiller en agence quand ils ont connu une situation de ce type et 75 % ont eu un contact à distance (téléphone, mail, SMS ou chatbot) contre 58 % des bénéficiaires à qui cela n'est pas arrivé (soit respectivement + 10 points et + 17 points).

Pour les ménages en situation de pauvreté, si l'occurrence d'une intervention faite sans qu'on en comprenne la raison majore les contacts à distance (74 % vs 63 %), cette situation est sans effet, en revanche, sur le fait de se rendre en agence pour voir un conseiller : 66 % des personnes pauvres qui ont déclaré une intervention inopportune de la banque se sont rendues en agence pour voir un conseiller, mais 65 % de ceux qui n'ont pas rapporté une telle situation l'ont fait aussi.

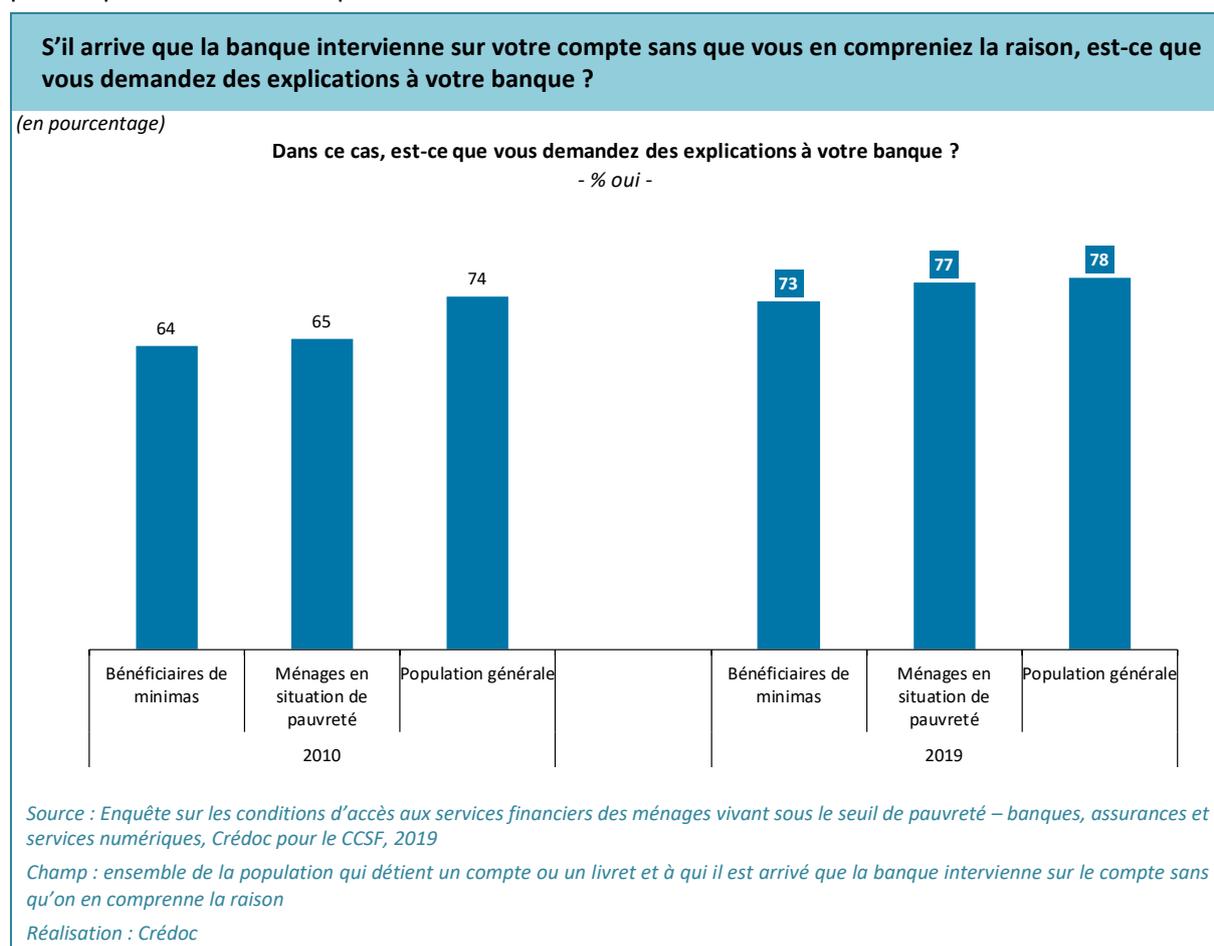
Figure 30 : Une intervention non comprise sur le compte tend à accroître les contacts avec l'établissement qui détient le compte



Dans le même temps, face à de telles situations d'interventions intempestives, on constate **une hausse de la proportion des personnes concernées qui demandent des explications à leur banque** (Figure 31). La hausse est particulièrement nette chez les ménages en situation de pauvreté (on passe de 65 % à 72 % de demande d'explications en cas d'intervention incomprise, soit + 12 points) et chez les bénéficiaires de minimas (on passe de 64 % à 73 %, + 9 points). Dans l'ensemble de la population, la proportion de personnes qui s'enquêtent auprès de leur banque du motif de l'intervention passe de 74 % à 78 % (+ 4 points).

En 2019, les bénéficiaires de minimas sociaux tendent à **moins souvent** demander d'explication à leur banquier, mais l'écart avec le comportement de l'ensemble de la population s'est résorbé quasiment en totalité s'agissant des ménages pauvres et il s'est réduit de moitié (passant de 10 à 5 points) pour les bénéficiaires de minimas.

Figure 31 : En cas d'intervention incompressible de la part de la banque, les clients demandent de plus en plus souvent des explications

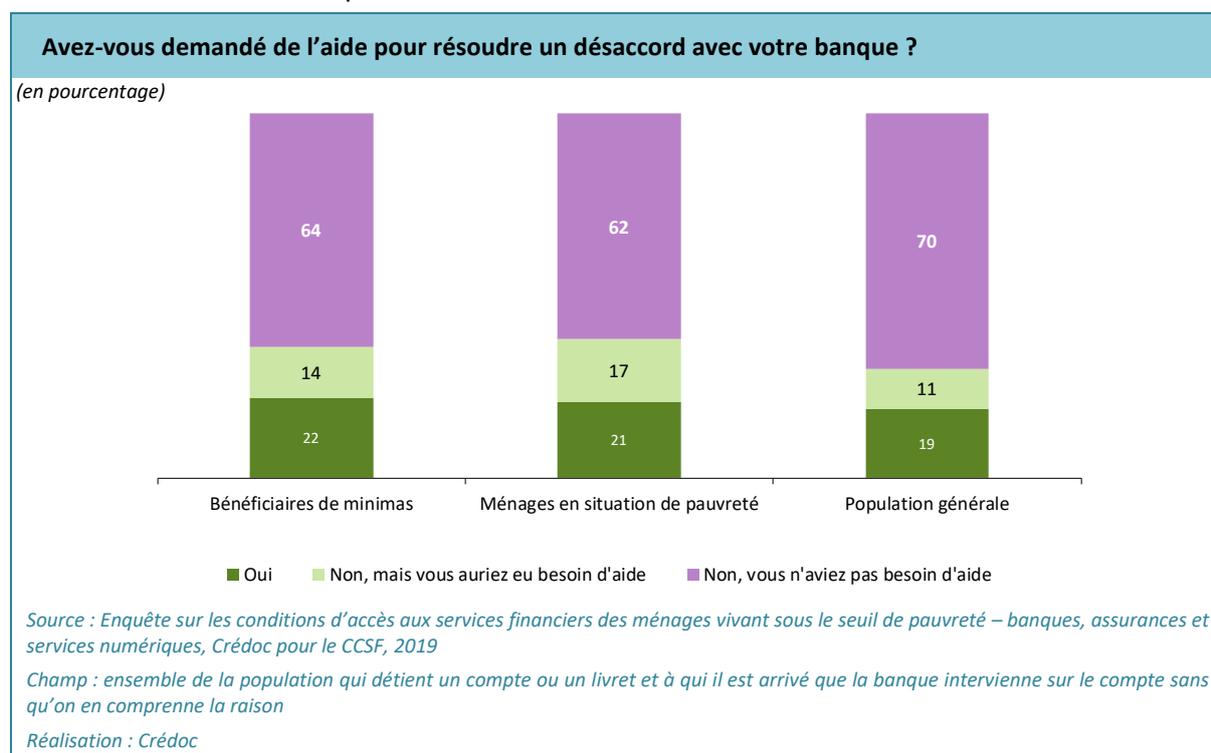


Aux personnes qui ont connu, même rarement, un épisode où la banque est intervenue sur le compte sans qu'ils en comprennent la raison, on a demandé s'ils avaient eu besoin d'aide pour résoudre un désaccord avec la banque. Il s'avère que 70 % des personnes concernées en population générale n'ont pas eu besoin d'aide. Chez les personnes en situation de pauvreté (62 %) et les bénéficiaires de minimas sociaux (64 %), la proportion de ceux qui n'ont **pas besoin d'aide** est légèrement moindre, mais reste majoritaire.

Dans le même temps, près d'une personne sur cinq (19 % en population générale, 21 % pour les personnes en situation de pauvreté et 22 % des bénéficiaires de minimas) a demandé de l'aide pour résoudre un différend avec sa banque.

Il subsiste un léger écart entre ceux qui auraient eu besoin d'aide et ceux qui en ont, effectivement, bénéficié (Figure 33). En population générale, 11 % des personnes concernées auraient eu besoin d'aide mais n'y ont pas eu accès. Cette même proportion s'établit à 14 % chez les bénéficiaires de minimas sociaux et à 17 % chez les personnes en situation de pauvreté.

Figure 32 : 62 % des ménages en situation de pauvreté n'ont pas eu besoin d'aide quand il y a eu désaccord avec leur banque



Ce léger désavantage des personnes pauvres est dû à un double effet (Figure 33) : elles auraient à la fois **un peu plus souvent besoin d'aide** pour régler un différend (38 %) et elles en obtiendraient un peu moins souvent (56 %, contre 60 % pour les bénéficiaires de minimas sociaux et 63 % en population générale).

Figure 33 : Les ménages en situation de pauvreté ont plus souvent besoin d'aide pour régler leurs différends avec leur banque

Avez-vous eu besoin d'aide pour résoudre un désaccord avec votre banque ?			
<i>(en pourcentage)</i>			
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
Oui	36	38	30
Non	64	62	70

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : ensemble de la population qui détient un compte ou un livret et à qui il est arrivé que la banque intervienne sur le compte sans en comprendre la raison

Réalisation : Crédoc

Avez-vous obtenu de l'aide pour résoudre ce désaccord avec votre banque ?			
<i>(en pourcentage)</i>			
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
Oui	60	56	63
Non	40	44	37

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : ensemble de la population qui détient un compte ou un livret, à qui il est arrivé que la banque intervienne sur le compte sans en comprendre la raison et qui aurait eu besoin d'aide

Réalisation : Crédoc

## 2.3 Le droit au compte

Rappelons-le : les cas de refus d'ouverture de compte sont très minoritaires (3 % en population générale, 4 % chez les ménages en situation de pauvreté et 9 % pour les bénéficiaires de minimas sociaux).

### 2.3.1 Les refus d'ouverture de compte concernent majoritairement des personnes déjà détentrices d'un compte de dépôt

En 2019, la majorité des personnes (72 %) qui ont vu leur demande d'ouverture de compte rejetée disposaient déjà d'un autre compte de dépôt au moment de ce refus<sup>20</sup>, contre 91 % en 2010. Autrement dit, en 2019, 28 % des individus qui se sont vu refuser l'ouverture d'un compte de dépôt n'en disposaient d'aucun autre par ailleurs contre 9 % en 2010 (Figure 34). **Ce sont ces individus qui sont potentiellement concernés par l'exercice du droit au compte.** Les ménages les plus modestes qui sont éconduits dans leur demande d'ouverture de compte sont moins nombreux qu'en moyenne à ne pas disposer par ailleurs d'un autre compte bancaire. Ils sont donc un peu moins concernés,

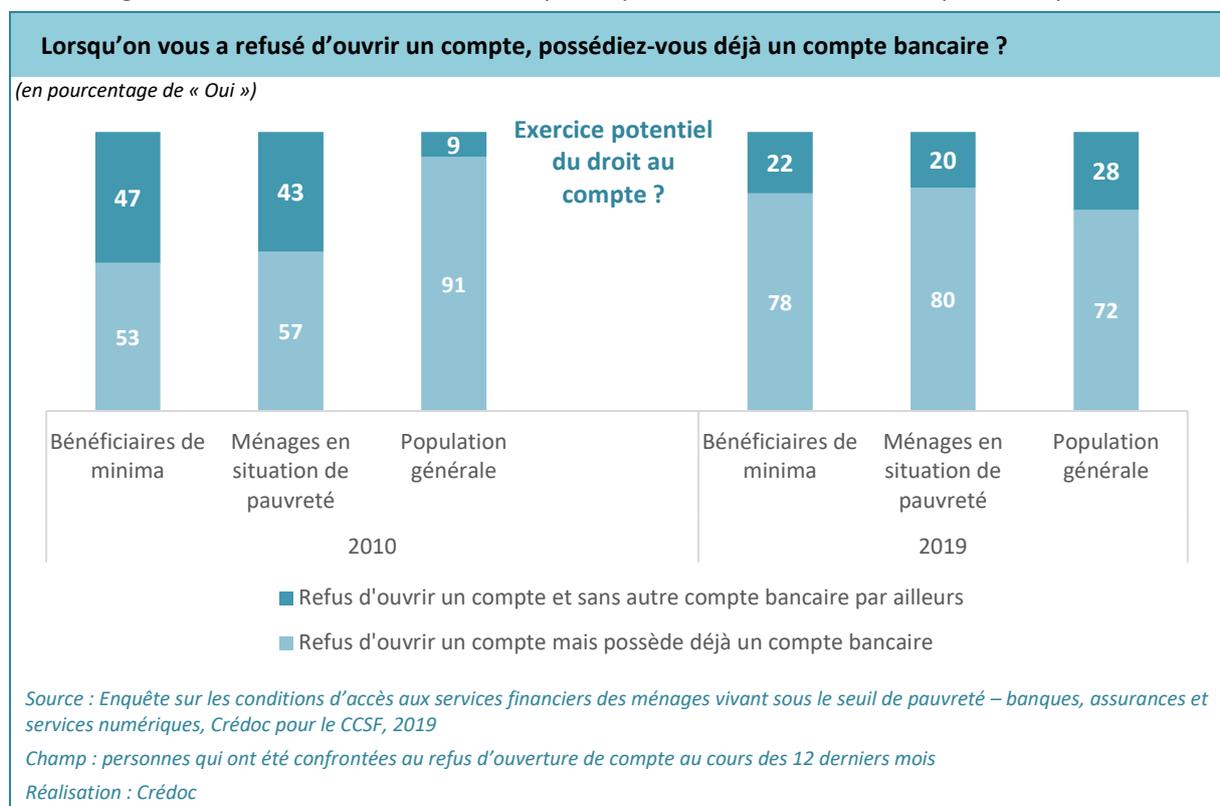
<sup>20</sup> Les effectifs concernés par le refus d'ouverture de compte étant faibles, on ne peut commenter plus avant ces données.

*a priori* en tout cas, par l'exercice du droit au compte. C'est le cas de 22 % des allocataires d'un minima social et de 20 % des ménages en situation de pauvreté.

En neuf ans, les ménages aux revenus les plus modestes seraient plus nombreux à détenir un compte bancaire au moment où ils sollicitent, sans succès, une autre ouverture de compte. En 2019, 80 % des ménages en situation de pauvreté à qui l'on a refusé l'ouverture d'un compte disposaient déjà par ailleurs d'un autre compte de dépôt (contre 57 % en 2010). 78 % des allocataires d'un minimum social sont également dans cette situation en 2019 (contre 53 % en 2010).

L'exercice du droit au compte s'applique aux personnes à qui l'on a signifié par écrit un refus d'ouverture de compte alors qu'elles n'en disposent d'aucun. Chez les allocataires de minima sociaux, les effectifs concernés sont trop faibles pour commenter plus en détail ceux d'entre eux à qui le refus a été signifié par oral et par écrit.

Figure 34 : Refus d'ouverture de compte et possession d'un autre compte de dépôt



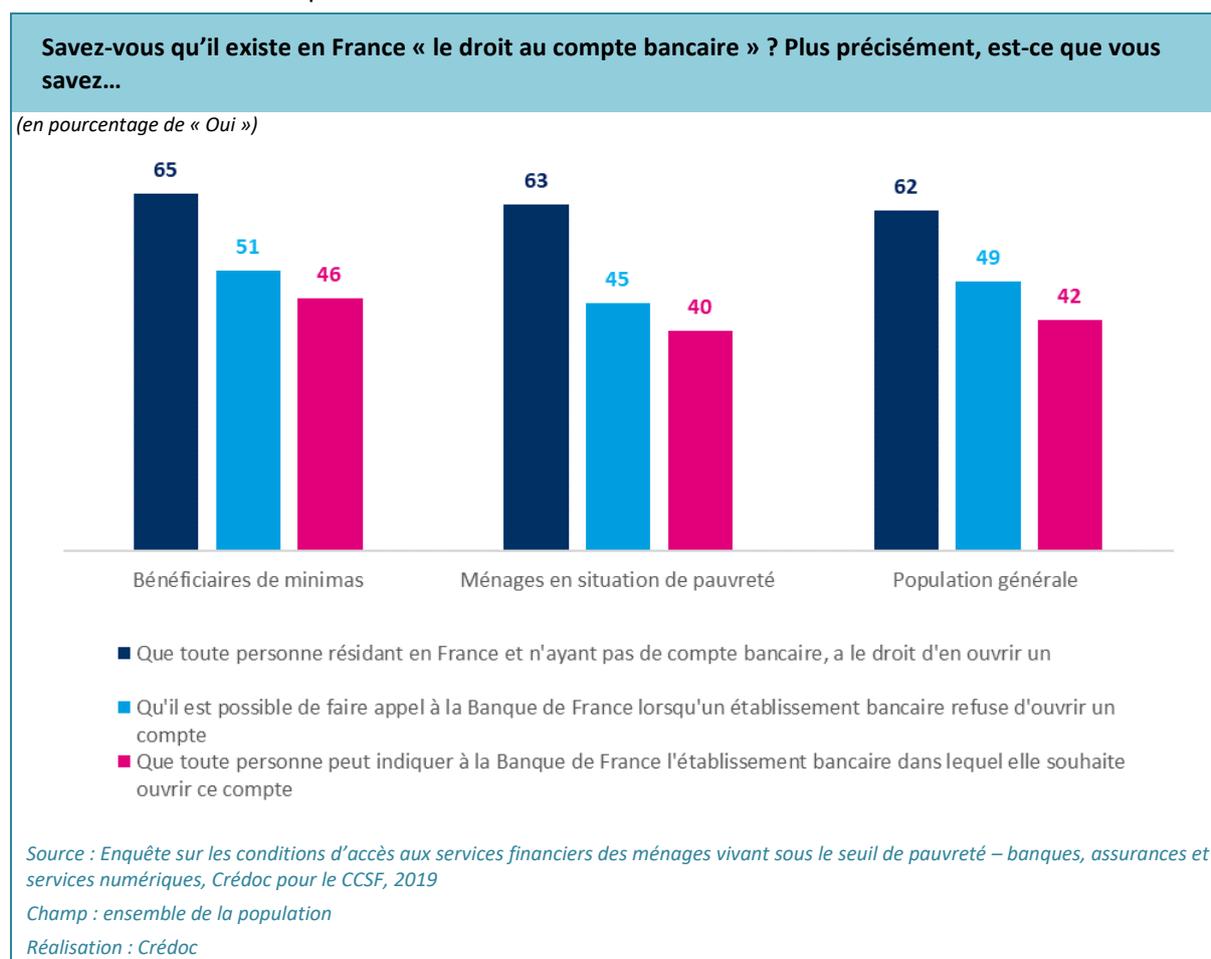
### 2.3.2 Le droit au compte bancaire est connu par un peu plus de six Français sur dix

En 2019, un peu plus de six Français sur dix affirment qu'ils connaissent l'existence du droit au compte qui garantit l'accès à un compte bancaire à toute personne résidant dans l'hexagone. Cette proportion est relativement équivalente, quelle que soit la population concernée : 65 % pour les bénéficiaires d'un minima social, 63 % pour les ménages en situation de pauvreté et 62 % en population générale.

Les autres dispositions relatives à l'exercice du droit au compte bancaire sont en revanche moins bien connues, comme la possibilité de faire appel à la Banque de France lorsqu'un établissement bancaire refuse d'ouvrir un compte. La moitié des concitoyens (49 %) disent être informés de ce cadre législatif, tout comme les allocataires d'un minima social (51 %). Les ménages en situation de pauvreté sont un peu moins au fait de cette possibilité (45 %).

La dernière disposition testée concerne la possibilité d'indiquer à la Banque de France, l'établissement bancaire dans lequel la personne souhaite que le compte de dépôt soit ouvert. C'est la disposition la moins connue et, à l'instar des autres items sur le droit au compte bancaire, les allocataires d'un minima social sont les mieux informés (soit 6 points de plus que les ménages en situation de pauvreté et 4 points de plus qu'en moyenne générale, Figure 35), possiblement grâce à l'accompagnement effectué par les travailleurs sociaux auprès de ces populations.

Figure 35 : Les allocataires d'un minima social mieux informés qu'en moyenne des dispositions relatives au droit au compte bancaire



### 2.3.3 L'exercice du droit au compte n'est mobilisé que de manière marginale

Parmi les personnes informées du droit au compte bancaire et qui auraient pu faire valoir ce droit (parce que leur demande d'ouverture de compte a été déboutée et qu'elles ne disposaient pas d'autre comptes de dépôt), très peu d'entre elles exercent effectivement ce droit. Les effectifs s'avèrent toutefois trop faibles pour analyser plus en détail les comportements des Français concernés selon qu'ils mobilisent le droit au compte, cherchent une autre solution ou restent, sans compte de dépôt. Les résultats sont présentés à titre d'information dans le tableau ci-dessous et présentent les effectifs concernés.

Figure 36 : Le droit au compte est très peu mobilisé

**Avez-vous utilisé ce droit au compte, lorsqu'on a fermé l'un de vos comptes, ou avez-vous trouvé une autre solution ?**

	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
	Effectifs	Effectifs	Effectifs
Oui, j'ai utilisé le droit au compte	1	3	1
Non, je n'ai pas utilisé le droit au compte mais une autre solution	5	3	3
Non, je n'ai utilisé, ni le droit au compte, ni une autre solution	4	4	0
<b>Total des personnes concernées</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : personnes ayant connaissance du droit au compte bancaire, concernées par le refus d'ouverture de compte et qui n'avaient pas d'autres comptes bancaires

Réalisation : Crédoc

**Encadré 3 - Quelques chiffres sur le droit au compte en 2019**

**Indicateurs statistiques sur le droit au compte à fin décembre 2019**

Les dernières statistiques de la Banque de France relatives au droit au compte montrent qu'au cours de l'année 2019, 51 668 désignations d'établissements de crédit ont été effectuées dans le cadre du dispositif de droit au compte. Entre 2018 et 2019, le nombre de désignations a ainsi diminué de 7,7 %. Les désignations concernant les personnes physiques indiquent une baisse significative (- 6,1 %) en passant de 48 003 à 45 063 désignations. Le rythme de la baisse des demandes à titre personnel (- 6,4 %) s'avérant plus rapide que celles à titre professionnel (- 1,7 %).

	Cumul de Janvier à Décembre		Évolution 2018/2019
	2018	2019	
Nb de désignations d'établissements de crédit au titre du droit au compte	55 979	51 668	-7,7 %
Concernant des personnes physiques	48 003	45 063	-6,1 %
Agissant à titre personnel	45 228	42 335	-6,4 %
Agissant à titre professionnel	2 775	2 728	-1,7 %

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : personnes ayant connaissance du droit au compte bancaire, concernées par le refus d'ouverture de compte et qui n'avaient pas d'autres comptes bancaires

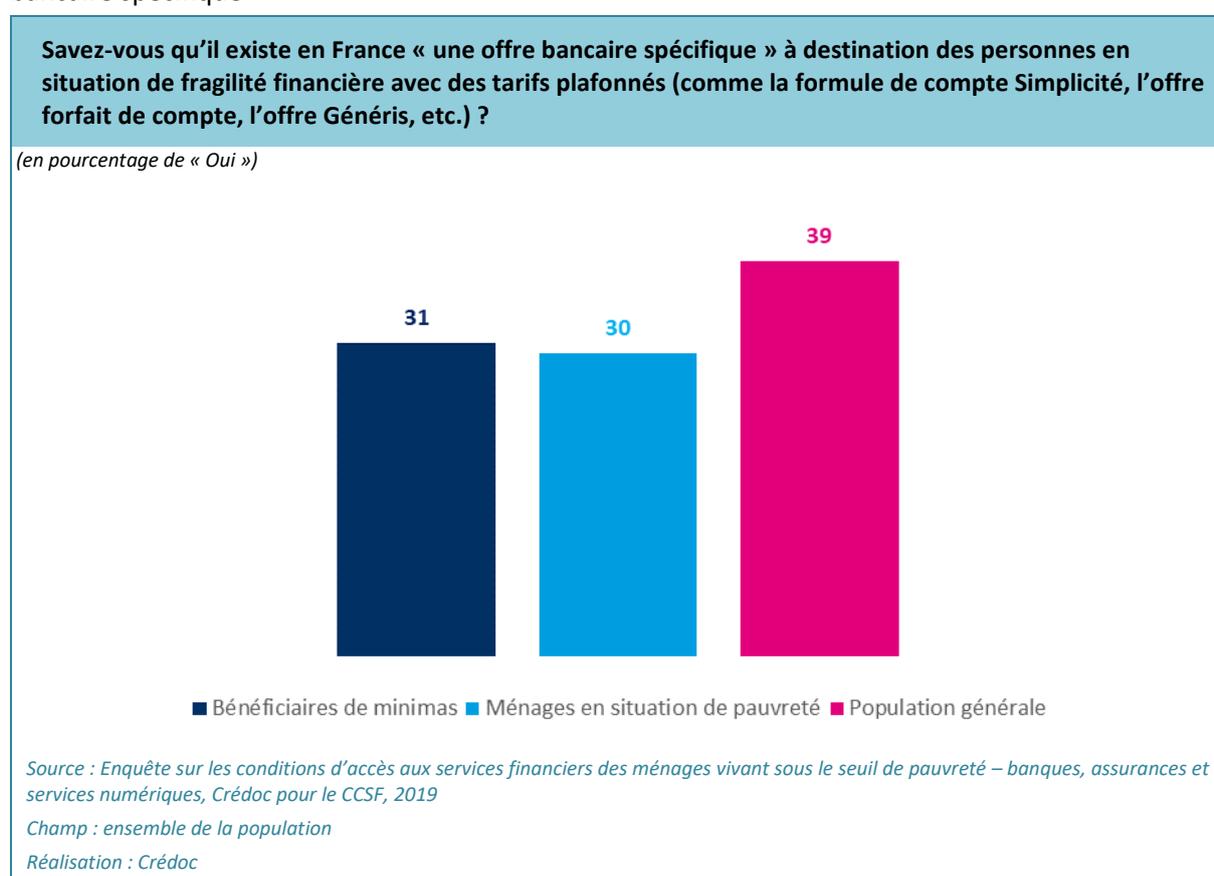
Réalisation : Crédoc

## 2.4 L'offre bancaire spécifique

### 2.4.1 L'offre bancaire spécifique est, globalement, peu connue de la population

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2014, les banques proposent aux personnes en situation financière fragile, une **offre de services bancaires spécifique** de nature à limiter les frais en cas d'incident de paiement. L'objectif de cette offre est d'aider les personnes concernées à gérer et à maîtriser leur budget mais aussi de limiter les frais en cas d'incident<sup>21</sup>. En moyenne, quatre Français sur dix (39 %) ont connaissance de cette offre bancaire spécifique. Mais les ménages les plus modestes, en premier lieu concernés par cette possibilité, sont plutôt moins informés qu'en moyenne : - 8 points pour les allocataires de minima sociaux et - 9 points pour les ménages en situation de pauvreté.

Figure 37 : Moins d'un tiers des ménages les plus modestes ont connaissance de l'offre bancaire spécifique



Au sein des ménages en situation de pauvreté, la connaissance de l'existence de l'offre bancaire spécifique à destination des personnes en situation de fragilité financière est meilleure chez :

- ceux qui sont actuellement interdit bancaire de fichier ou inscrit au FICP (39 %, + 9 points) ;
- ceux à qui il est arrivé une seule fois, au cours des douze derniers mois, de dépasser leur autorisation de découvert ou d'être à découvert non autorisé (38 %, + 8 points).

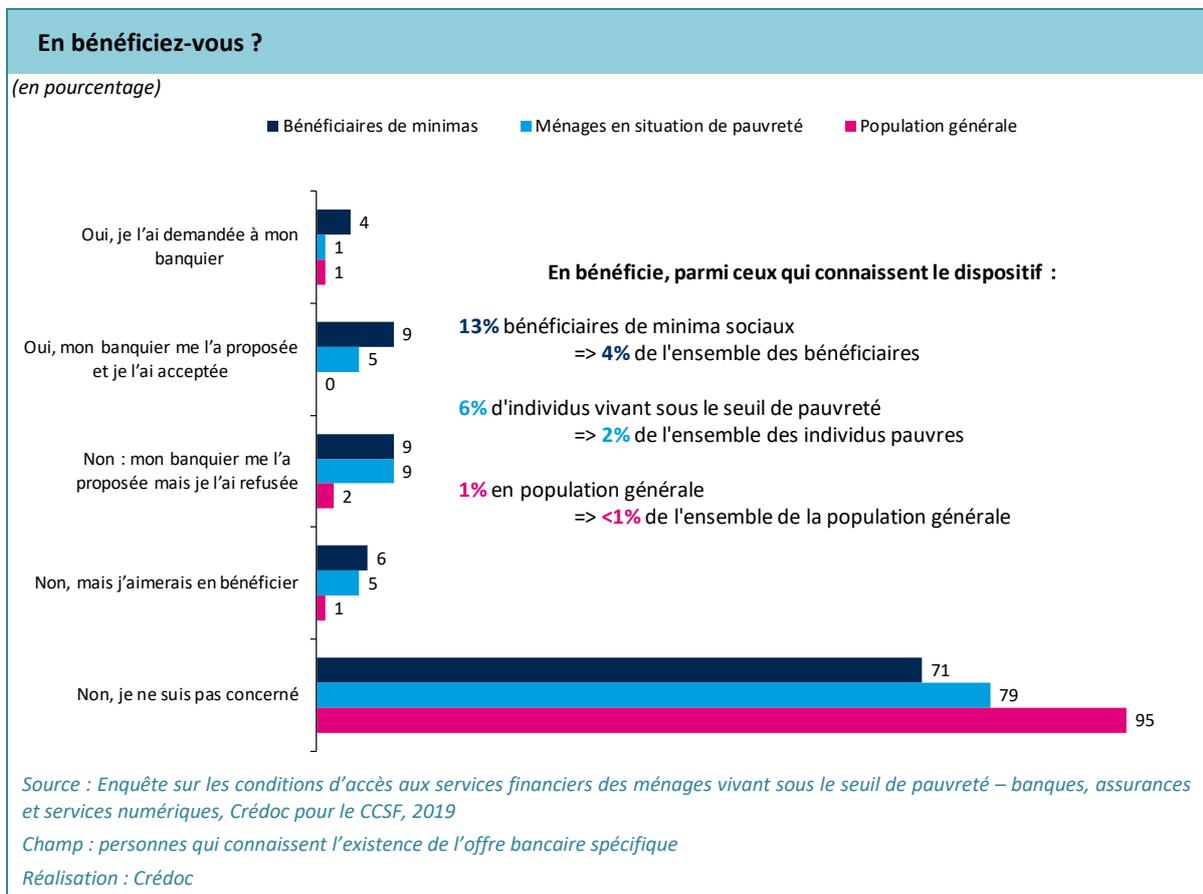
<sup>21</sup> Site internet de la Banque de France, <https://particuliers.banque-france.fr/sites/default/files/media/2018/02/28/offre-specifique-clientele-fragile.pdf>

### 2.4.2 L'offre bancaire spécifique est peu souscrite

Parmi les Français qui connaissent l'offre bancaire spécifique, une faible proportion d'entre eux en bénéficie effectivement. 13 % des bénéficiaires de minimas sociaux qui connaissent le dispositif y auraient souscrit (le plus souvent à l'initiative de leur banquier) soit deux fois plus que les personnes pauvres (6 %, Figure 38).

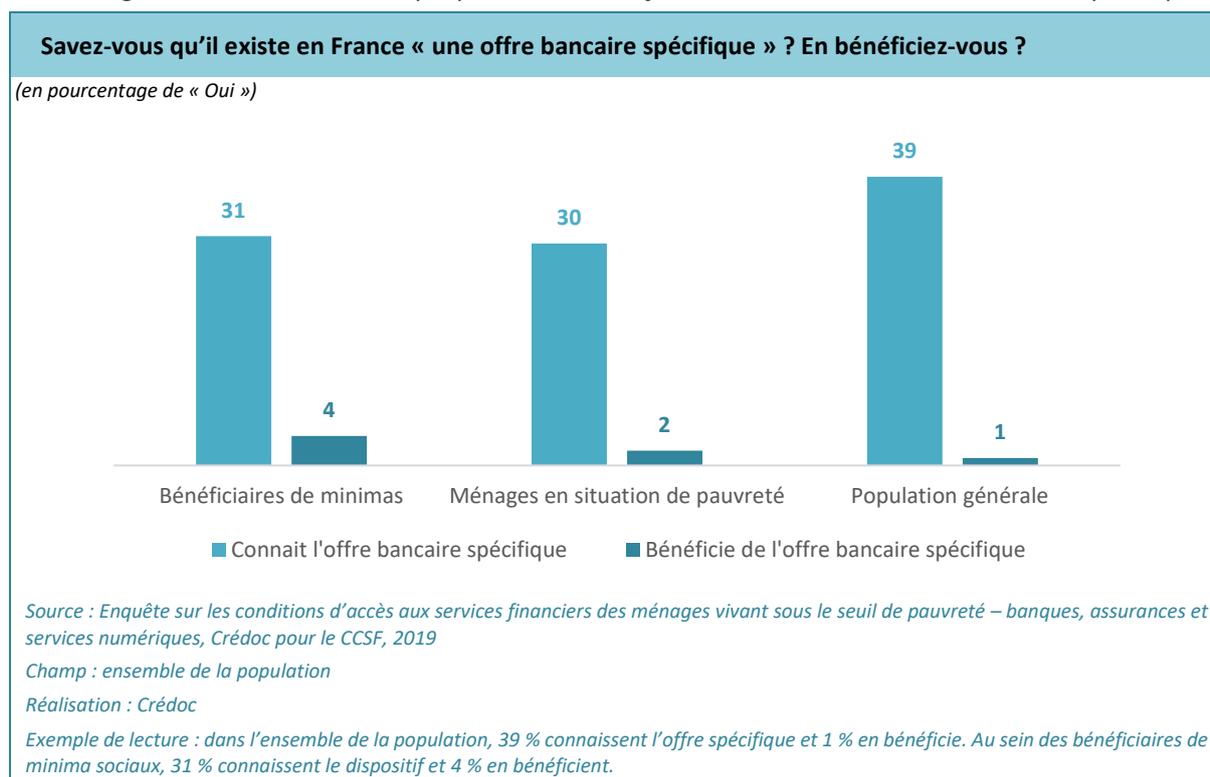
En population générale, seuls 1 % ont demandé une offre spécifique. L'immense majorité de nos concitoyens qui ont connaissance de l'offre bancaire spécifique indiquent **que leur situation financière n'en relève pas** (95 %). Une majorité parmi les personnes pauvres (79 %) et les bénéficiaires de minimas sociaux (71 %) exprime **le même point de vue** : ces données montrent que, y compris chez les ménages les plus modestes qui connaissent l'offre, une majorité s'en détourne ou pense que cette offre ne les concerne pas.

Figure 38 : (Non)souscription de l'offre bancaire spécifique



Au final, sur l'ensemble de la population, 4 % des allocataires d'un minima social et 2 % des ménages en situation de pauvreté ont souscrit une offre spécifique (vs 1 % en moyenne générale en 2019, Figure 39).

Figure 39 : Une très faible proportion de Français bénéficiaires de l'offre bancaire spécifique



Les bénéficiaires de l'offre spécifique sont les personnes qui font l'objet d'une procédure de traitement de surendettement ou qui sont inscrites pendant trois mois consécutifs au Fichier central des chèques en raison d'un chèque impayé ou d'un retrait de carte bancaire <sup>22</sup>. D'autres situations que les incidents de paiement peuvent justifier une demande d'offre bancaire spécifique. La fragilité financière peut en effet être appréciée par l'établissement bancaire en fonction du « montant des ressources portées au crédit du compte », des irrégularités de fonctionnement du compte, des incidents de paiement et leur caractère répété pendant trois mois consécutifs. « Dans son appréciation, l'établissement peut également prendre en compte les éléments dont il aurait connaissance et qu'il estime de nature à occasionner des incidents de paiement » <sup>23</sup>.

Parce que les effectifs concernés par ces questions sur l'exercice du droit au compte et sur l'offre bancaire spécifique sont très faibles, nous reprenons ci-après des éléments recueillis lors des entretiens qualitatifs, qui permettent d'éclairer les situations des plus défavorisés et leurs réticences, parfois, à souscrire à de telles offres.

<sup>22</sup> Ibid.

<sup>23</sup> Code monétaire et financier, article R. 312-4-3, <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000033688448&cidTexte=LEGITEXT000006072026&dateTexte=20170726&oldAction=rechCodeArticle&fastReql=242677692&nbResultRech=1>

#### Encadré 4 – Droit au compte bancaire et offre spécifique : les enseignements de la phase qualitative

##### Des dispositions peu connues...

Les personnes interrogées n'ont que rarement connaissance des dispositifs existants pour les personnes ayant des difficultés bancaires, et, quand c'est le cas, leur connaissance est imprécise. Trois personnes ont indiqué « avoir entendu parler » de ces dispositions. Deux d'entre elles disposent de revenus au-dessus du seuil de pauvreté et ne perçoivent pas de minima sociaux. Du fait de leur situation financière, elles n'ont donc pas recherché d'informations complémentaires sur les conditions particulières d'accès. La troisième personne est en situation d'interdit bancaire. Après la fermeture de son compte, elle s'est renseignée sur internet, auprès de ses proches pour savoir comment elle pouvait ouvrir un nouveau compte courant sur lequel serait versé son salaire. C'est de cette manière que Philippe a appris l'existence du droit au compte bancaire. Il a fait le choix de prendre rendez-vous à La Banque Postale, sans toutefois faire mention de ce droit d'emblée (par honte ? par crainte d'être stigmatisé ?). Il expliquera plus tard c'est « *la seule banque où j'ai eu un accueil agréable et sans jugement. Le conseiller a compris ma situation* » (Philippe, *pauvreté monétaire*) si bien qu'il a eu la possibilité d'ouvrir un compte courant sans avoir à revendiquer ce droit.

##### ... qui ne suscitent pas toujours l'adhésion des personnes potentiellement concernées

Plusieurs personnes pauvres ont manifesté leur intérêt pour ces dispositions particulières et indiquent qu'elles se renseigneront plus en détail. Les économies à réaliser sur les frais de tenue de compte notamment sont jugées attrayantes (le tarif mensuel de l'offre spécifique est plafonné à 3 euros par mois). D'ici au mois de juin 2019, les commissions d'intervention suite à des incidents bancaires seront plafonnées à 20 euros par mois et 200 euros par an<sup>24</sup>. D'autres réfutent l'idée de principe, parce qu'elles souhaitent pouvoir « *être libres* », ne pas « *être contraint par des restrictions* ».

*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

*Champ : personnes qui connaissent l'existence de l'offre bancaire spécifique*

*Réalisation : Crédoc*

<sup>24</sup> Site internet de la Banque de France, [https://www.banque-france.fr/sites/default/files/media/2019/02/11/banque\\_de\\_france\\_-\\_clients\\_en\\_situation\\_de\\_fragilite\\_financiere.pdf](https://www.banque-france.fr/sites/default/files/media/2019/02/11/banque_de_france_-_clients_en_situation_de_fragilite_financiere.pdf)

### 3 Les livrets et comptes d'épargne

Le questionnaire permet de distinguer deux grands types de produits d'épargne :

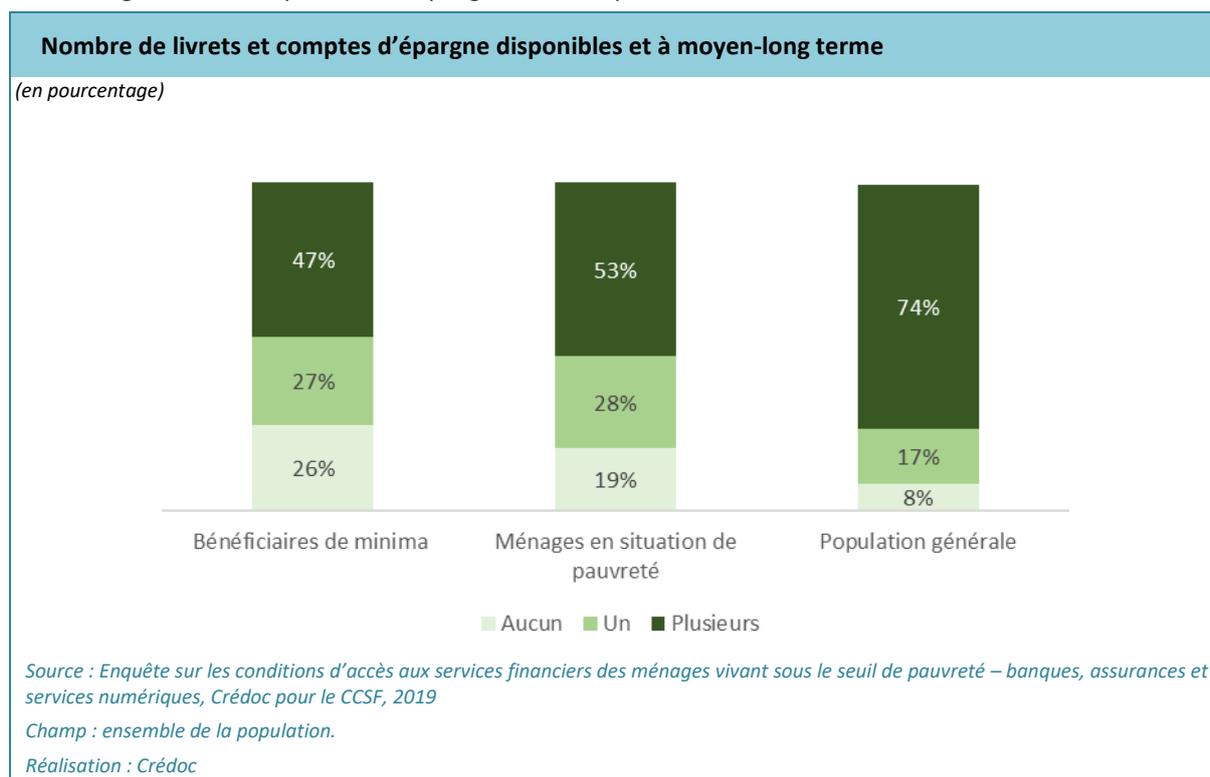
- ceux pour lesquels l'épargne est immédiatement disponible, livrets A ou livrets bleus, livrets d'épargne populaire et livrets de développement durable ;
- ceux dont l'épargne sera disponible à moyen ou plus long terme, compte et plans d'épargne logement, assurance-vie, comptes d'épargne retraites auxquels on a adjoint les autres comptes d'épargne.

Sur ces questions, l'Insee publie régulièrement des taux de détention détaillés, en population générale. Pour certains actifs (livret A, LDD, PEL ou épargne retraite), les résultats sont extrêmement proches, pour d'autres, des écarts existent, possiblement dus au référentiel des deux enquêtes (le ménage pour l'Insee, l'individu pour la présente enquête) mais les évolutions, à la hausse ou à la baisse, sont toujours identiques (voir encadré 5).

#### 3.1 Une grande majorité des ménages dispose d'au moins un produit d'épargne

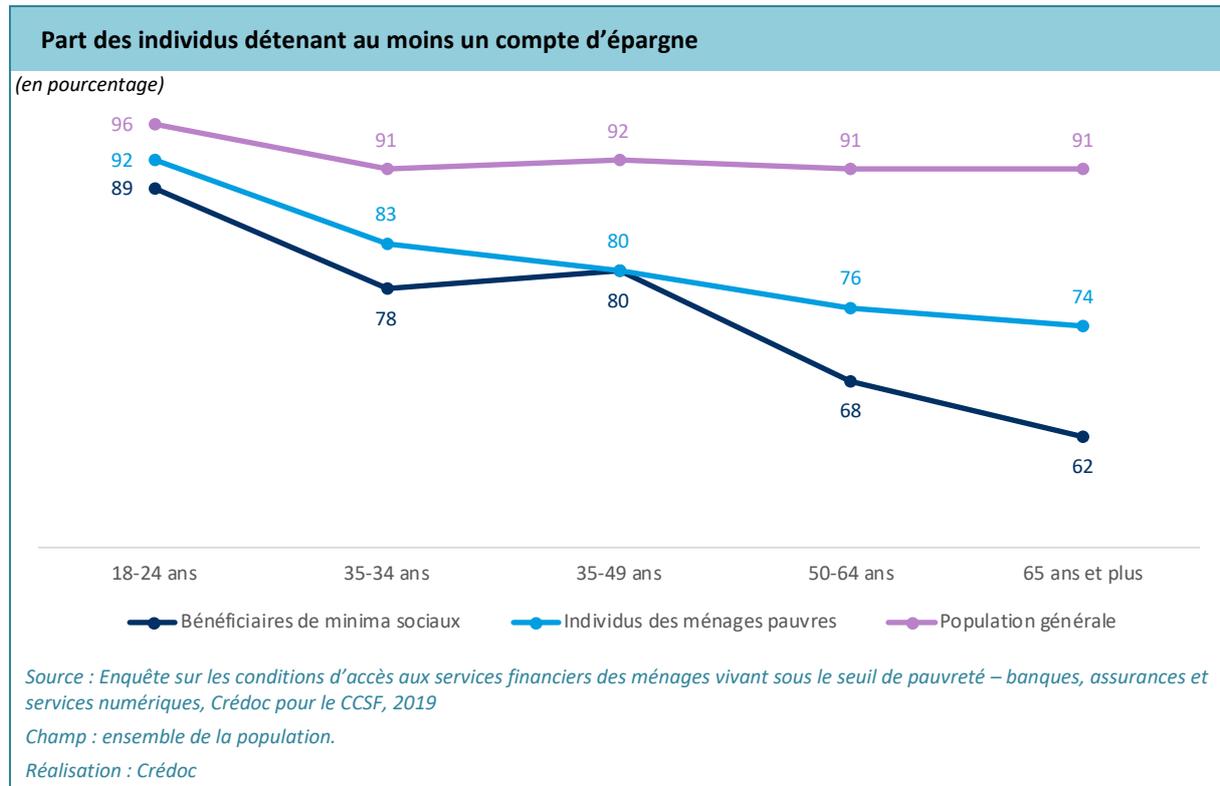
Trois bénéficiaires de minima sociaux sur quatre et quatre ménages en situation de pauvreté sur cinq ont au moins un produit d'épargne (disponible immédiatement ou non). Cette part est encore plus élevée en population générale, où plus de neuf foyers sur dix disposent d'un produit d'épargne, et où il est encore plus fréquent que pour les ménages défavorisés de disposer de **plusieurs** produits d'épargne.

Figure 40 : Des produits d'épargne assez répandus



En population générale, le taux de ménages détenteurs d'au moins un compte épargne varie peu selon la tranche d'âge de la personne interrogée (toujours plus de 90 % de détenteurs d'un compte ou livret d'épargne). On observe un phénomène bien différent parmi les foyers bénéficiant d'un minimum social. En effet, pour cette population, la part des détenteurs d'un produit d'épargne diminue avec l'âge du ménage : alors que pour les 25-34 ans, ainsi que chez les 35-49 ans, huit ménages sur dix ont un produit d'épargne, on n'en trouve plus que les deux tiers parmi les 50-64 ans et un peu moins des deux tiers (63 %) parmi les 65 ans et plus. Cette tendance se retrouve chez les ménages pauvres, mais avec moins de contrastes selon leur âge : les 25-34 ans comme les 35-49 ans ont au moins un produit d'épargne pour plus de huit sur dix d'entre eux contre 76 % des 50-64 ans et 74 % des 65 ans et plus.

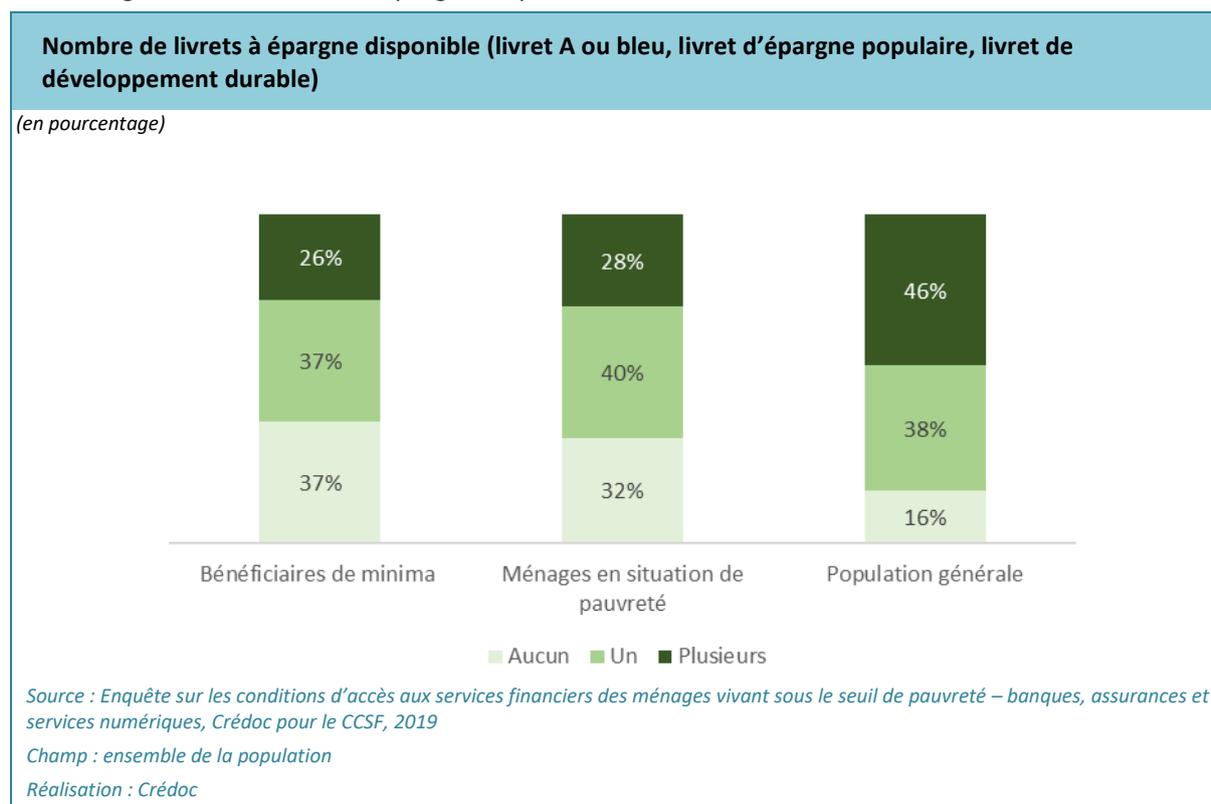
Figure 41 : Un taux de possession en produits d'épargne qui diminue avec l'âge chez les populations fragiles



### 3.1.1 Les livrets à épargne disponible

Un peu moins des deux tiers des bénéficiaires de minima sociaux et deux ménages en situation de pauvreté sur trois ont un livret dont l'épargne est disponible sans délai. En population générale, ces livrets sont encore plus répandus, cinq ménages sur six en sont pourvus. Près de la moitié des ménages en population générale ont au moins deux types de livret à épargne disponible, alors que ce n'est le cas que d'environ le quart des ménages moins fortunés.

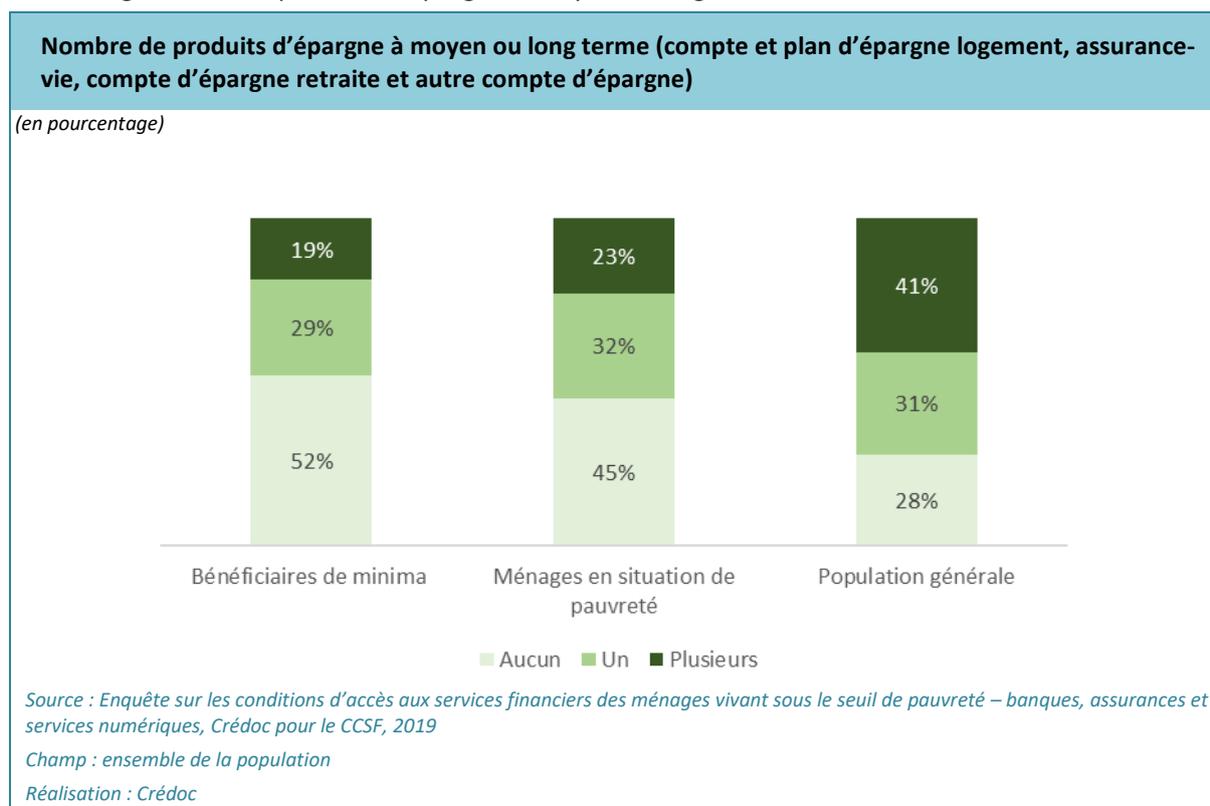
Figure 42 : Les livrets à épargne disponible



### 3.1.2 Les produits d'épargne à moyen ou long terme

En population générale comme parmi les ménages moins fortunés, les produits d'épargne à moyen ou long terme sont moins répandus que les livrets d'épargne immédiatement disponibles. 52 % des bénéficiaires de minima et 45 % des ménages pauvres n'ont aucune épargne de moyen-long terme, cette situation concernant plus du quart des foyers en population générale.

Figure 43 : Les produits d'épargne à moyen et long terme



### 3.2 Une nette progression de détention des produits d'épargne en une décennie

En population générale, pratiquement tous les types de produits d'épargne se sont plus largement diffusés entre 2010 et 2019, la hausse la plus notable concernant **l'assurance-vie** (le taux de souscription étant passé de 42 % à 57 % entre ces deux dates pour l'ensemble des ménages, + 15 points).

### Encadré 5 – Comparaison avec les données de l'Insee

À partir des enquêtes Patrimoine et Histoire de vie et Patrimoine qu'elle réalise, l'Insee estime le taux de détention des différents actifs financiers par les ménages<sup>25</sup>. Les données de l'Insee portent sur les **ménages** alors que l'enquête présentée ici concerne des **individus**. Cette différence de champ peut expliquer certaines divergences dans les résultats.

Pour certains produits d'épargne, notre enquête présente des résultats très proches des données de l'Insee. C'est notamment le cas pour les taux de détentions :

- en livret A et bleu (73 % pour l'Insee et 76 % ici) ;
- en LDD (35 % dans les deux cas) ;
- en PEL (28 % pour l'Insee et 25 % dans l'enquête CCSF) ;
- en épargne retraite (14 % dans les deux cas).

Dans les autres cas, la présente enquête a tendance à surestimer la détention des produits :

- livret d'épargne populaire : 30 % vs 19 % pour l'Insee ;
- le CEL : 25 % vs 14 % pour l'Insee ;
- et surtout l'assurance-vie : 57 % vs 39 % pour l'Insee.

Dans le cas de l'assurance-vie, il est aussi possible que chacun ne mette pas les mêmes produits derrière cette appellation. Ainsi, dans un sens plus large, l'assurance-vie peut être un produit financier, les contrats d'assurance en cas de vie et de capitalisation et les contrats en cas de décès (notamment pour les emprunteurs). Avec cette définition plus large, en 2010, l'Insee estimait à 62 % la part des ménages français détenant l'une ou l'autre<sup>26</sup>.

#### 2 Évolution entre 1998 et 2018 des taux de détention d'actifs en France métropolitaine

	1998	2004	2010	2015	2018
	en %				
<b>Patrimoine immobilier<sup>1</sup></b>	<b>58,5</b>	<b>60,5</b>	<b>61,9</b>	<b>62,7</b>	<b>61,6</b>
Résidence principale <sup>1</sup>	53,3	55,7	58,0	58,9	57,7
Autres logements	18,1	17,7	18,7	18,0	17,7
<b>Patrimoine financier</b>	<b>90,3</b>	<b>90,2</b>	<b>90,2</b>	<b>90,3</b>	<b>88,7</b>
<b>Livret d'épargne</b>	<b>83,5</b>	<b>83,2</b>	<b>85,0</b>	<b>85,9</b>	<b>83,8</b>
Livrets défiscalisés	82,5	82,6	84,7	85,6	83,4
Livret A ou Bleu	64,4	57,0	68,3	75,8	73,2
LDDS (ex-LDD ou Codevi)	37,6	41,9	39,4	36,7	35,0
LEP	14,4	23,8	24,3	19,6	18,7
Livret jeune	17,3	17,2	14,8	14,2	12,6
Livrets soumis à l'impôt (livret B, livret Orange)	6,2	5,9	6,3	5,8	6,0
<b>Épargne logement</b>	<b>40,9</b>	<b>41,3</b>	<b>31,2</b>	<b>32,2</b>	<b>33,2</b>
Plan d'épargne logement (PEL)	34,5	33,6	22,5	25,2	27,6
Compte épargne logement (CEL)	16,3	19,1	16,4	15,1	13,5
<b>Assurance-vie et ensemble épargne retraite</b>	<b>40,9</b>	<b>36,9</b>	<b>42,4</b>	<b>44,2</b>	<b>45,6</b>
Assurance-vie	28,9	26,2	34,7	36,5	39,0
Épargne retraite (y c. PERP)	9,2	9,7	12,3	14,4	13,5
Plan d'épargne populaire (PEP)	14,9	9,2	4,4	2,6	2,1
<b>Valeurs mobilières</b>	<b>21,2</b>	<b>24,2</b>	<b>19,3</b>	<b>16,5</b>	<b>15,6</b>
<b>Épargne salariale</b>	<b>12,7</b>	<b>16,7</b>	<b>15,1</b>	<b>14,5</b>	<b>13,9</b>
<b>Ensemble autres produits financiers<sup>2</sup></b>	<b>4,8</b>	<b>2,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>3,7</b>
<b>Patrimoine professionnel<sup>3</sup></b>	-	-	<b>15,8</b>	<b>15,0</b>	<b>14,9</b>

1. Y compris en usufruit pour la résidence principale pour 2010, 2015 et 2018.

2. Bon d'épargne, de caisse ou de Trésor, compte à terme, compte courant d'associés, livret d'épargne entreprise.

3. Les hauts patrimoines n'étant pas surreprésentés en 1998 et 2004, les chiffres sur le patrimoine professionnel sont moins précis.

Lecture : début 2018, 83,8 % des ménages vivant en France métropolitaine détiennent au moins un livret d'épargne. Ils étaient 85,9 % en 2015.

Champ : ménages ordinaires résidant en France métropolitaine.

Source : Insee, enquêtes Patrimoine 1997-1998, 2003-2004, 2009-2010, 2014-2015 et HVP 2017-2018.

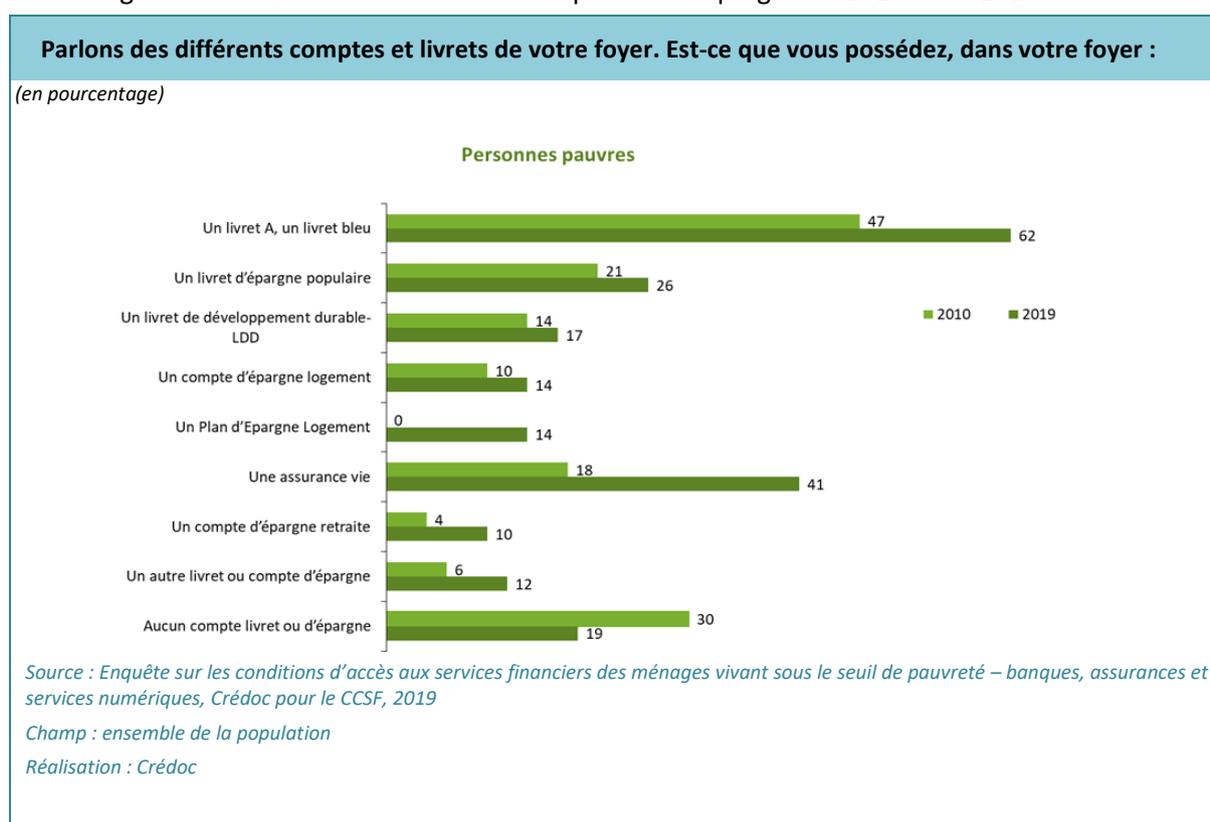
<sup>25</sup> <https://www.insee.fr/fr/statistiques/3658937#consulter>

<sup>26</sup> <https://www.insee.fr/fr/statistiques/1287691>

Le taux de possession des livrets A ou bleu, déjà élevé en 2010 (64 %) a continué de progresser et atteint 76 % en 2019 (+ 12 points). Le livret de développement durable est un des rares produits dont le taux de pénétration est en régression sur la période (on passe de 41 % de détenteurs en population générale en 2010 à 35 % en 2019). Le livret d'épargne populaire et le compte épargne retraite se sont peu diffusés sur cette période en population générale.

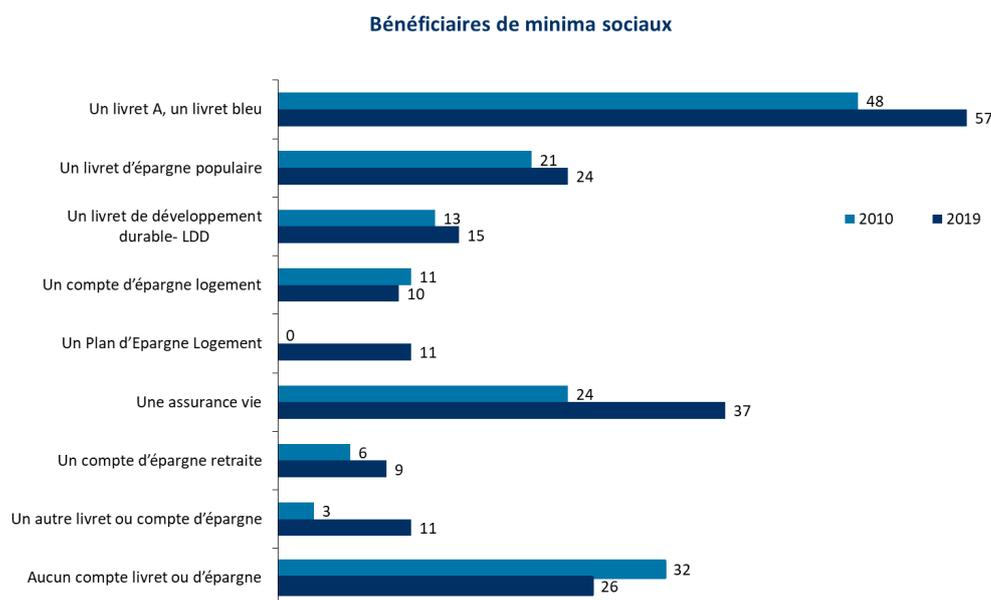
La progression des taux de détention des livrets A ou bleu observée en population générale se retrouve également au sein des foyers de personnes pauvres (de 47 % à 62 %, + 15 points) et parmi les bénéficiaires de minima sociaux (de 48 % à 57 %, + 9 points). Les ménages à faibles ressources sont eux aussi concernés par la diffusion spectaculaire de l'assurance-vie, particulièrement les foyers pauvres (où ces produits sont passés de 18 % de détention en 2010 à 41 % en 2019, + 23 points) et dans une moindre mesure parmi les bénéficiaires de minima sociaux (de 24 à 37 %, + 13 points). Parmi les personnes pauvres, alors qu'en 2010 le livret d'épargne était le deuxième produit d'épargne le plus répandu, en 2019 il a été largement dépassé par l'assurance-vie. Si les livrets d'épargne retraite ont progressé sur cette période pour les foyers à très faibles ressources, ils ne concernent encore qu'un dixième de ces ménages en 2019.

Figure 44 : Taux de détention de divers produits d'épargne en 2010 et en 2019



**Parlons des différents comptes et livrets de votre foyer. Est-ce que vous possédez, dans votre foyer :**

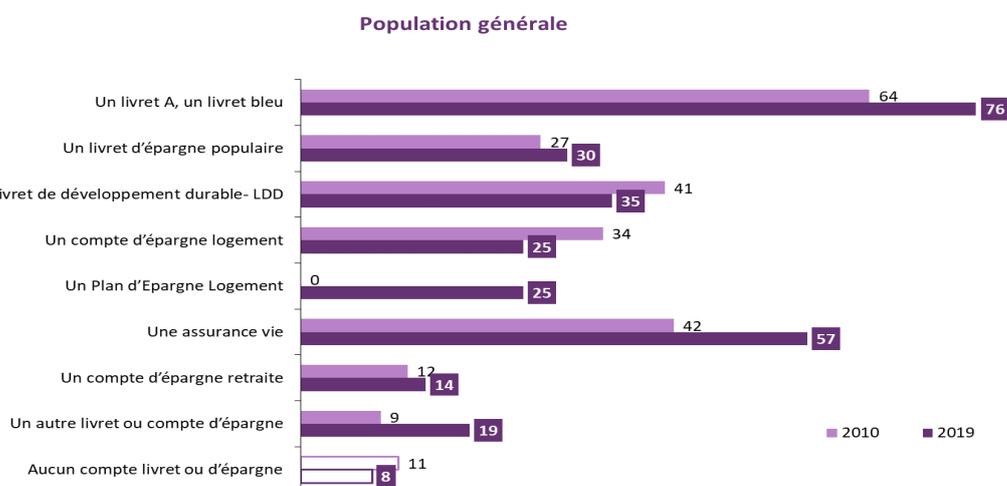
(en pourcentage)



Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : ensemble de la population

Réalisation : Crédoc



Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : ensemble de la population

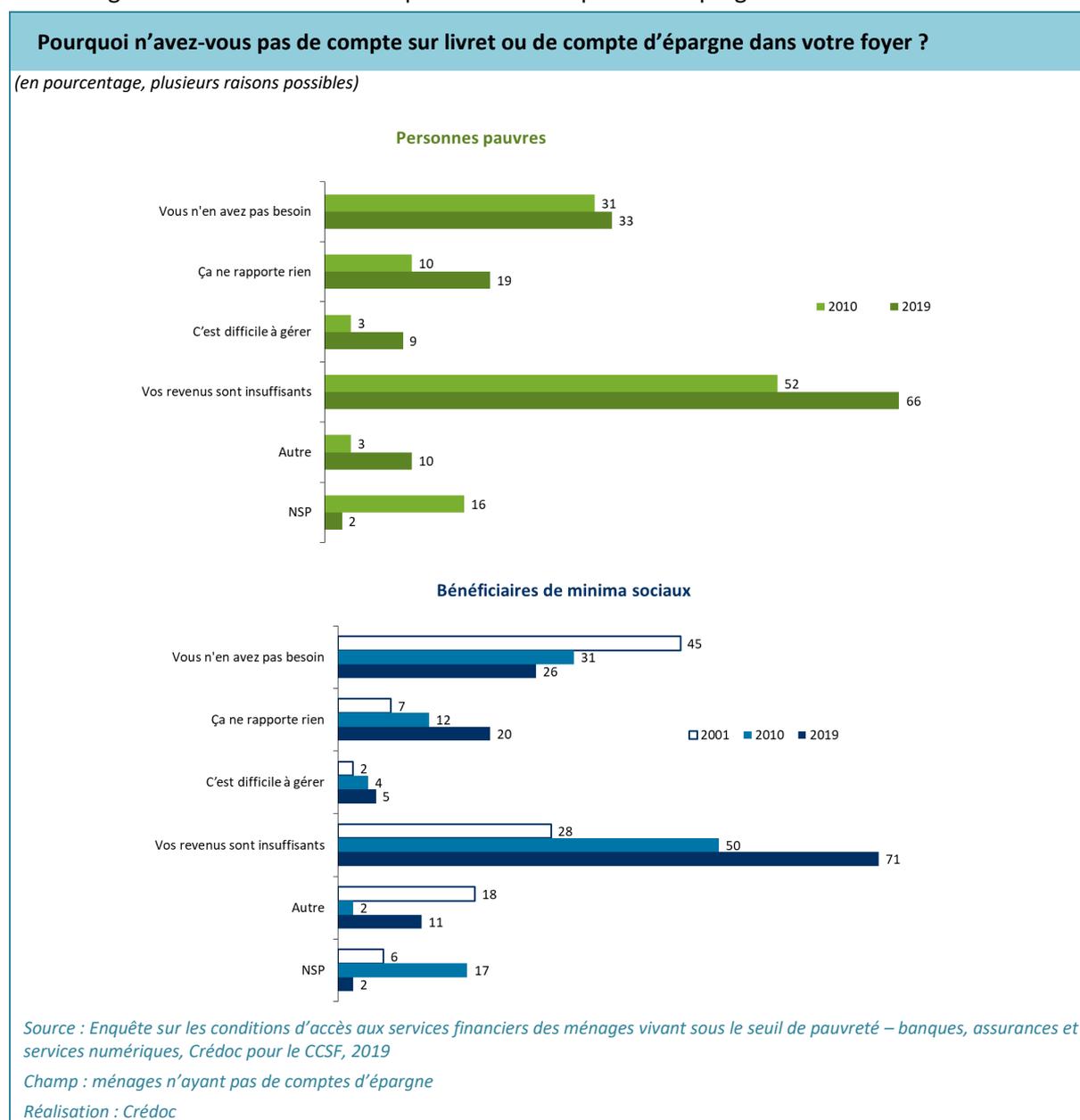
Réalisation : Crédoc

### 3.2.1 Les raisons d'avoir ou pas un produit d'épargne

Les motifs de détention, ou au contraire d'absence d'un compte ou livret épargne ont été posées pour tous types de compte confondus. Ils ne permettent donc pas de distinguer les réponses selon qu'il s'agisse d'une épargne immédiatement disponible et ou d'une épargne à moyen ou long terme.

En 2019, la première raison d'absence de compte ou livret d'épargne, pour les bénéficiaires de minima sociaux comme pour les ménages pauvres, est **l'insuffisance de leur revenu**. Au moins les deux tiers de ces ménages mettent en avant cette explication. Vient en deuxième motivation de la non-détention de comptes épargne l'idée qu'un tel type de compte n'est pas nécessaire. Au fil des années, la faiblesse de revenu a été davantage mentionnée pour rendre compte de l'absence de compte épargne. Les effectifs de non-titulaires de comptes épargne en population générale sont trop faibles pour qu'il soit pertinent d'étudier leurs raisons de non-disposition de ce type de comptes.

Figure 45 : Les motifs de non-possession d'un produit d'épargne



Parmi les ménages qui disposent d'un ou de plusieurs livrets d'épargne (livret A, livret d'épargne populaire ou de développement durable), dans l'ensemble de la population comme parmi les bénéficiaires de minima sociaux ou les ménages pauvres, la première motivation pour disposer d'un

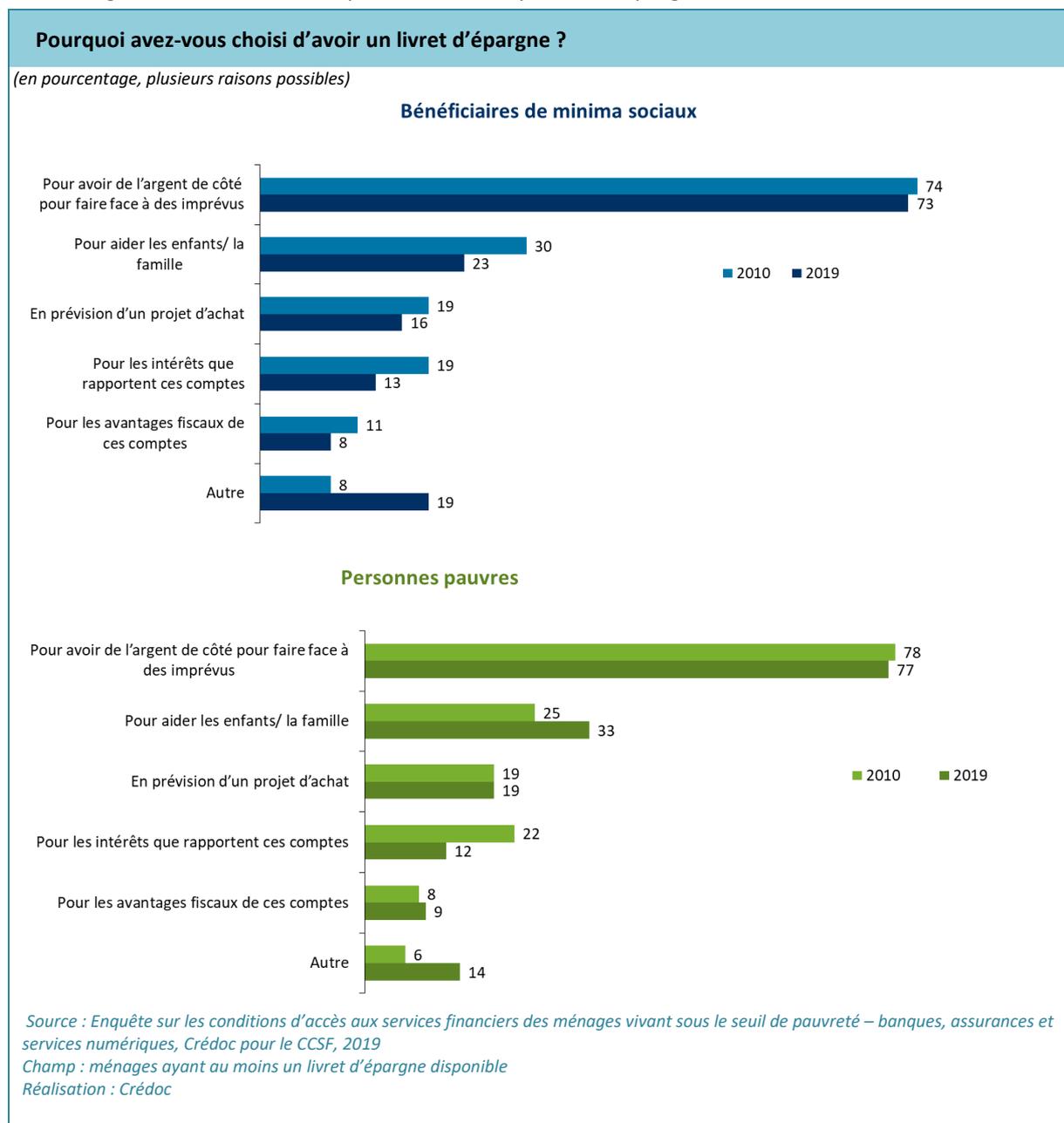
livret d'épargne disponible est **de pouvoir faire face aux imprévus**. Au moins les trois quarts des ménages interrogés ont mentionné ce motif.

En 2019, les bénéficiaires de minima sociaux ont, un peu plus souvent que les personnes pauvres, été motivés par le fait d'aider leur famille ou leurs enfants. En 2010, c'était l'inverse, les ménages pauvres avaient davantage évoqué ce motif que les bénéficiaires de minima sociaux.

Globalement, en population générale, les épargnants ont donné un nombre plus grand de motifs à l'ouverture de ces livrets, et ils sont toujours plus nombreux que les ménages à plus faibles ressources à s'être reconnu dans chacun des motifs évoqués.

Entre 2010 et 2019, on observe une baisse des réponses dans les trois groupes interrogés évoquant les avantages matériels de ces produits (avantages fiscaux, rémunération des comptes) pour expliquer le choix de détenir un livret d'épargne. A ces deux dates, les bénéficiaires de minima sociaux et les ménages pauvres se montrant nettement moins sensibles à cette motivation que l'ensemble de la population.

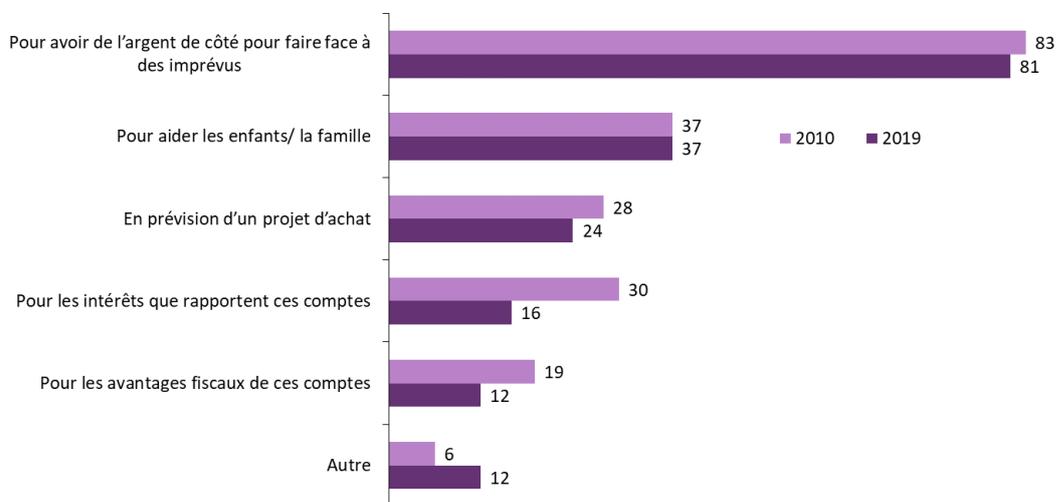
Figure 46 : Les motifs de possession d'un produit d'épargne



### Pourquoi avez-vous choisi d'avoir un livret d'épargne ?

(en pourcentage, plusieurs raisons possibles)

#### Population générale



Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

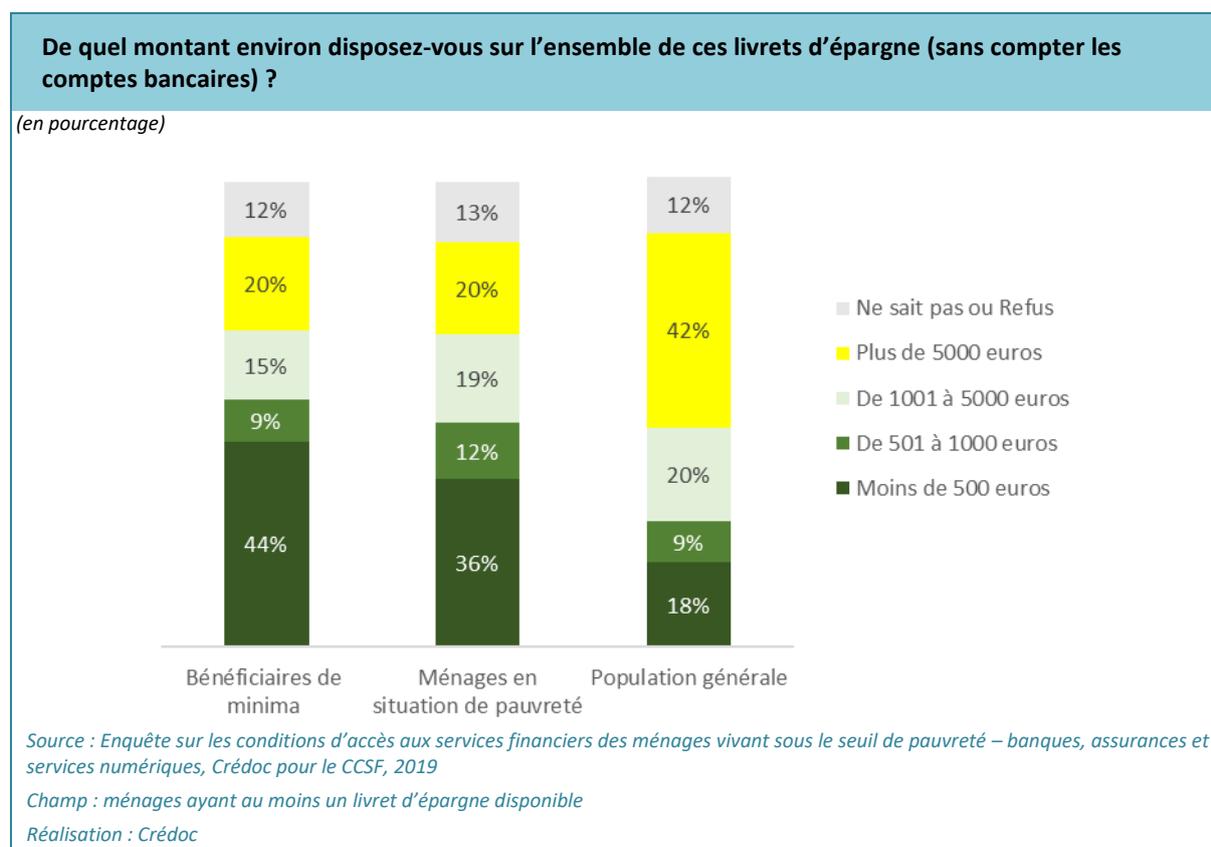
Champ : ménages ayant au moins un livret d'épargne disponible

Réalisation : Crédoc

### 3.2.2 Les montants disponibles sur les livrets

Parmi les détenteurs d'un livret d'épargne immédiatement disponible, les populations plus fragiles financièrement ont des niveaux d'épargne **nettement plus faibles** que l'ensemble de la population : 44 % des bénéficiaires de minima et 36 % des ménages pauvres ont moins de 500 euros d'épargne sur livret, alors qu'en population générale, seuls 18 % des ménages épargnants ont moins de 500 euros en dépôt.

Figure 47 : Le montant total disponible sur l'ensemble des livrets d'épargne, pour les personnes détentrices



Par rapport à 2010, les ménages fragiles financièrement titulaires d'un livret disposeraient aujourd'hui d'un montant d'épargne plus important. En effet, toujours parmi les détenteurs de livret d'épargne, lors de l'enquête précédente, seuls 6 % des bénéficiaires de minima et 8 % des ménages en situation de pauvreté disposaient de plus de 5 000 euros d'épargne ; cette proportion serait passée à 20 % pour ces deux groupes en 2019. Rappelons qu'il s'agit, ici, de données purement déclaratives.

### 3.2.3 Les cartes de retrait associées au livret A

Une question permettait d'appréhender la détention d'une carte de retrait associée à un livret A. Parmi l'ensemble des détenteurs d'un livret A, les bénéficiaires d'un minimum social sont ceux qui disposent le plus souvent d'une carte de retrait associée à ce produit (34 %) ; les ménages en situation de pauvreté détenteurs de livret A sont 25 % à en posséder une. En population générale, 18 % des détenteurs de livret A ont une carte de retrait liée à ce produit.

Cette question qui porte sur **toutes les cartes** de retrait associées au livret A, quel que soit l'établissement de crédit, ne permet donc pas de repérer les personnes détentrices d'un livret A à La Banque Postale. En conséquence, les réponses correspondantes ne sauraient rendre compte de la seule mission d'accessibilité bancaire dévolue à La Banque Postale, qui s'exerce via la distribution et le fonctionnement spécifiques du livret A et qui permet d'assurer la mise à disposition de toute la population, sans aucune restriction, de certains services de base.

Néanmoins, on peut constater que la proportion de clients de La Banque Postale au sein des populations pauvres ou bénéficiaires de minimas (respectivement 24 % et 30 % d'entre eux citent la Banque Postale comme un de leurs établissements) est significativement **plus élevée** qu'en population générale (16 %).

Et la part de ceux qui citent La Banque Postale comme unique établissement qui héberge leurs comptes est **deux fois plus élevée** chez les populations défavorisées (19 % des ménages pauvres et 24 % des bénéficiaires de minimas sociaux) qu'en population générale (10 %).



## 4 Les moyens de paiement

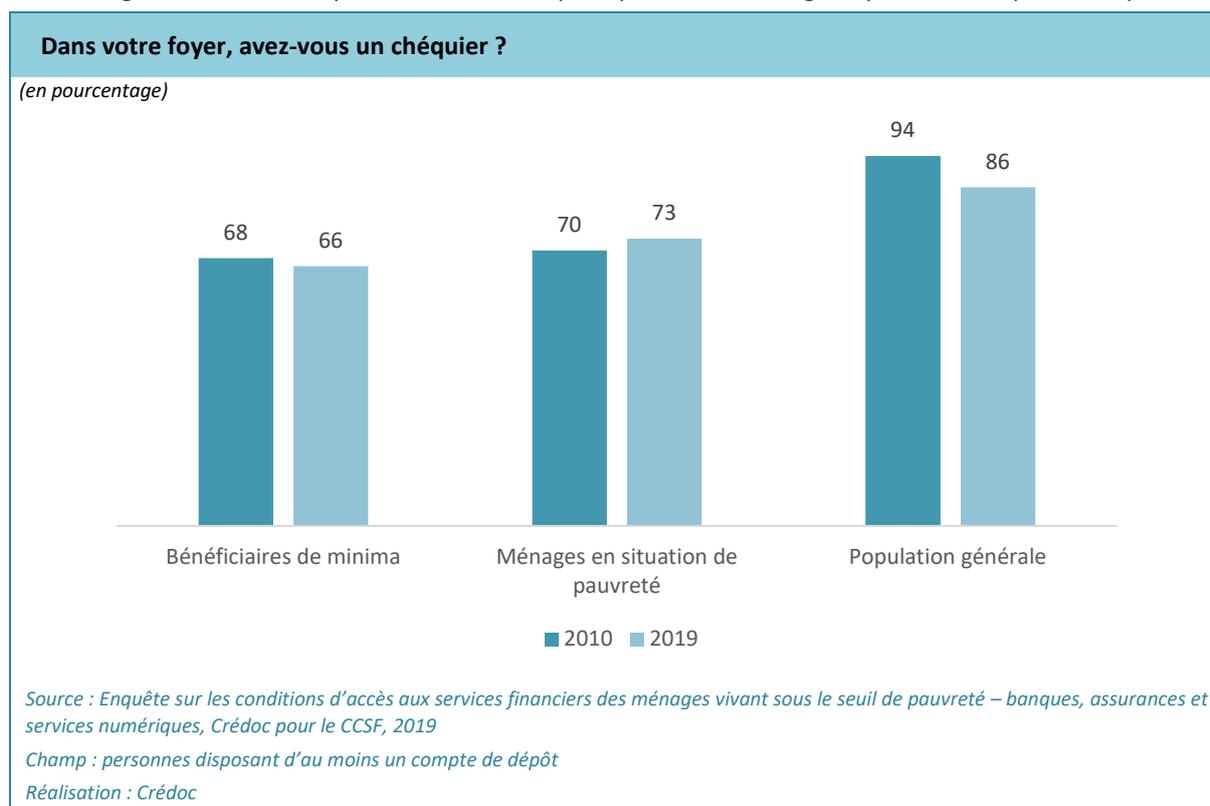
### 4.1 L'équipement du compte : moyens de paiement et autorisation de découverts

#### 4.1.1 La possession de chèquiers est en baisse en population générale, mais stable pour les populations les plus défavorisées

Les ménages bénéficiaires d'un minima social sont significativement moins nombreux que l'ensemble des ménages à détenir un chéquier (Figure 48). 66 % des bénéficiaires d'un minima social ayant un compte de dépôt déclarent posséder un chéquier, contre 86 % en moyenne générale, soit 20 points de moins. Les trois quarts des ménages en situation de pauvreté disposant d'un compte de dépôt ont un chéquier, c'est 13 points de moins qu'en moyenne générale, mais 7 points de plus que les allocataires d'un minima social.

Entre 2010 et 2019, la part de concitoyens aux revenus modestes qui détiennent un chéquier a peu évolué : - 2 points chez les bénéficiaires de minima sociaux et + 3 points chez les ménages pauvres. En moyenne générale en revanche, le nombre de ménages qui indiquent avoir un chéquier a diminué de 8 points.

Figure 48 : Taux de possession de chéquier parmi les ménages ayant un compte de dépôt



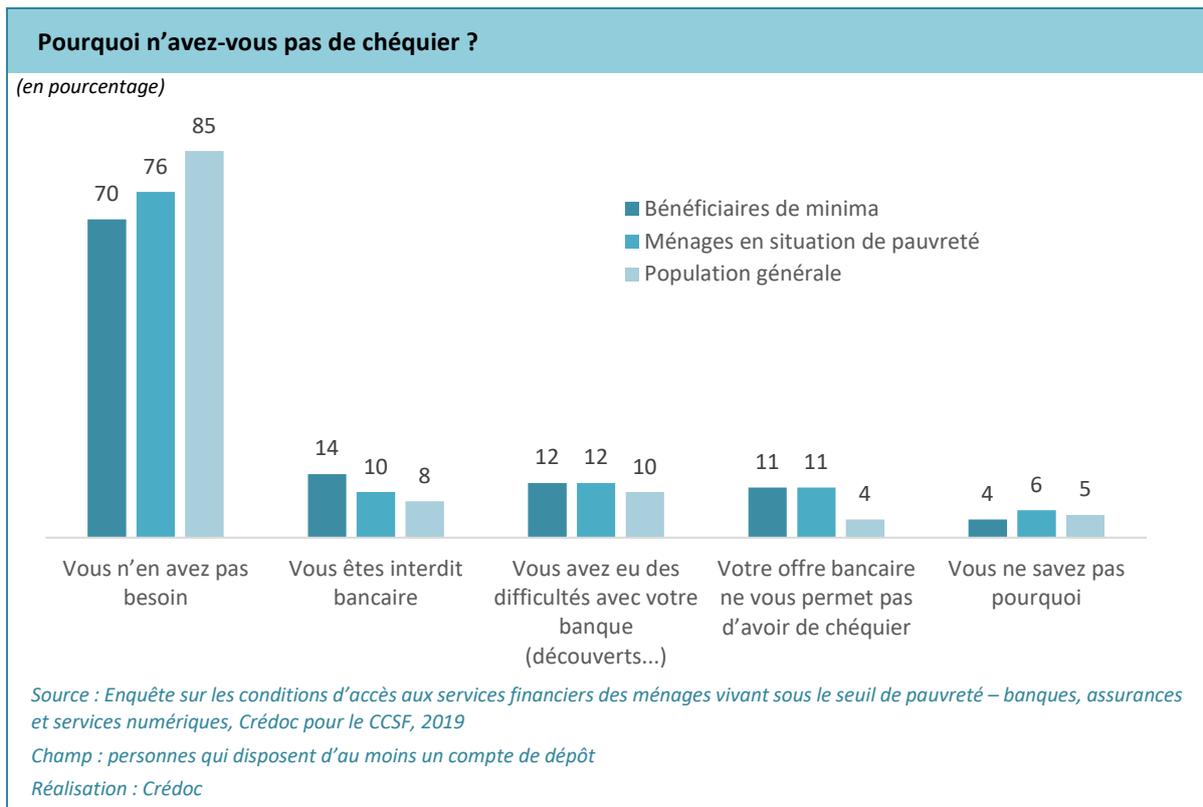
Bien qu'il y ait des écarts importants selon les populations concernées, le principal motif de non-possession d'un chéquier s'explique toujours par **l'absence de besoin**. C'est la raison évoquée par les trois quarts des personnes en situation de pauvreté (76 %). C'est moins qu'en population générale où 85 % des concitoyens s'expriment en ce sens, mais plus que les bénéficiaires d'un minima social, 70 % d'entre eux expliquent qu'ils n'en ont pas besoin (Figure 49).

Les ménages bénéficiaires d'un minima social sont plus nombreux à expliquer l'absence de chéquier parce qu'ils sont interdits bancaire, soit 14 % d'entre eux. C'est 4 points de plus que les ménages en situation de pauvreté et 6 points de plus qu'en moyenne générale. Le fait d'être inscrit au Fichier central des chèques (FCC) entraîne une interdiction d'émettre des chèques, pendant la durée de cette inscription.

Un autre écart est à noter du côté des caractéristiques associées à l'offre bancaire. 11 % des ménages en situation de pauvreté et allocataires d'un minima social indiquent ne pas avoir la possibilité de disposer d'un chéquier du fait des caractéristiques de leur offre bancaire, c'est 7 points de plus qu'en moyenne générale. On peut penser, ici, à l'offre Nickel, accessible chez les buralistes ou à l'offre C-zam distribuée par les magasins Carrefour.

L'absence de chèque en raison de difficultés avec la banque concerne en revanche, dans des proportions relativement identiques les trois catégories de ménages.

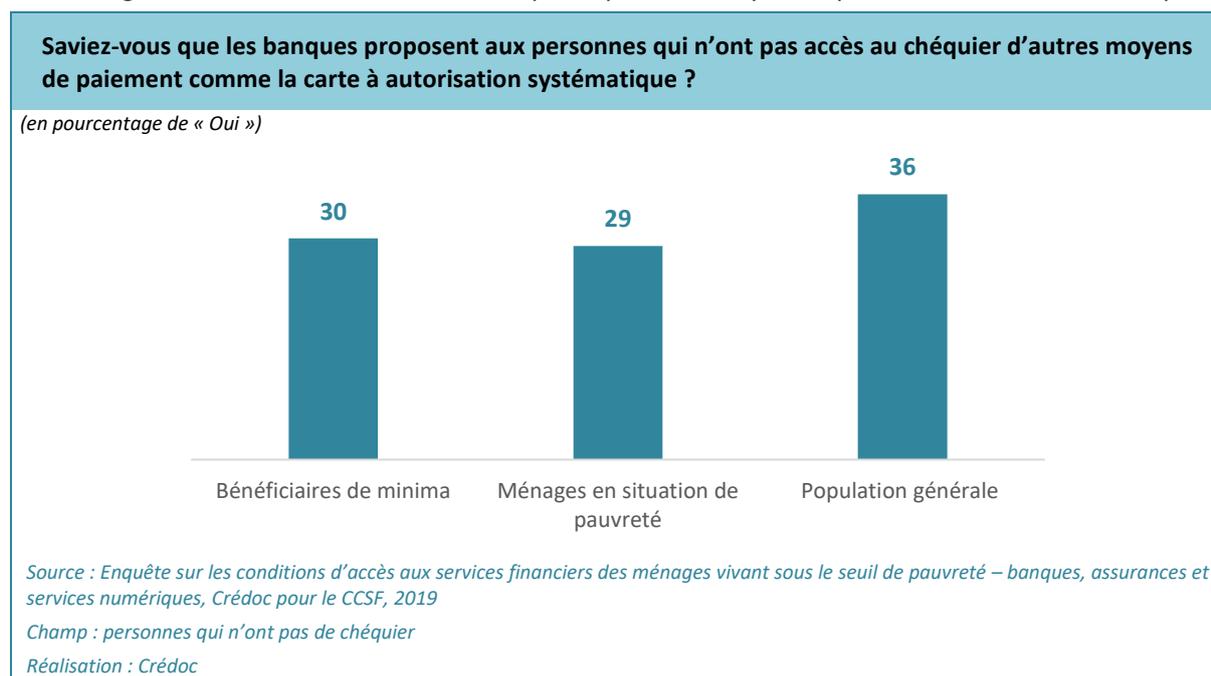
Figure 49 : Les motifs de non-possession du chéquier



Les banques ont développé une gamme de paiements alternatifs pour les clients à qui elles ne fournissent pas de chéquier. Cette gamme de paiement comprend des opérations réalisées par virements, prélèvements, TIP ou encore via les cartes de paiement à autorisation systématique.

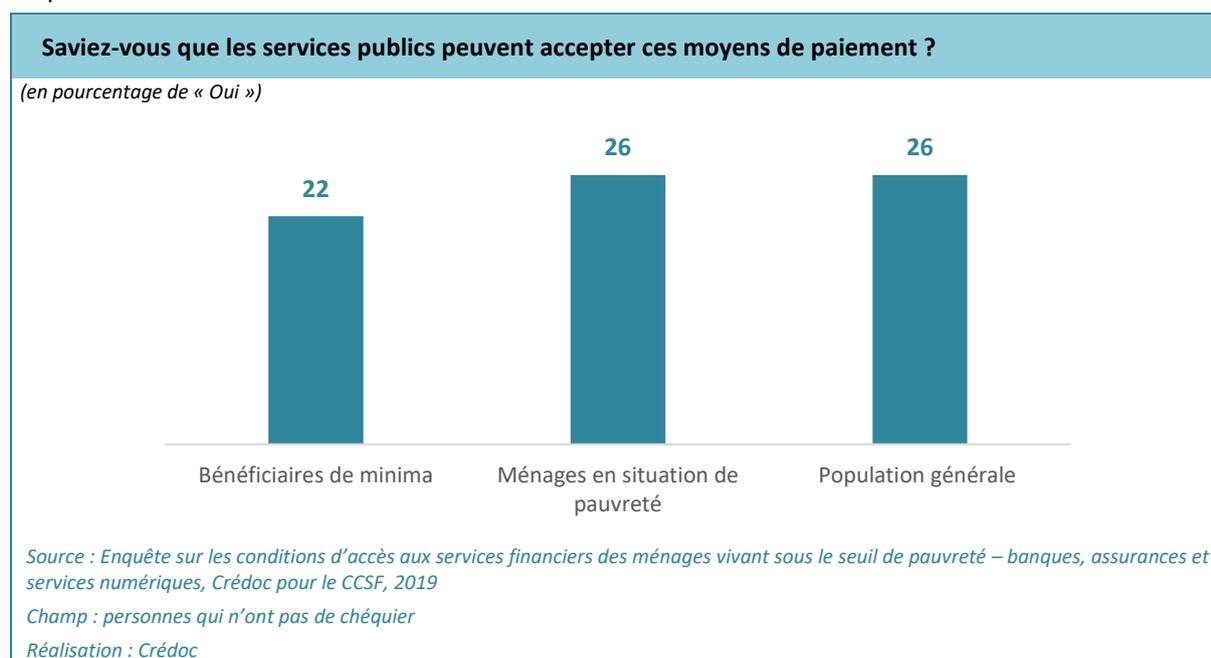
Cette possibilité de recourir à des moyens alternatifs aux chèques, comme les cartes de paiement à autorisation systématique est davantage connue par les ménages non munis de chéquier en population générale que les ménages pauvres ou allocataires d'un minima social (+ 6 points).

Figure 50 : Connaissance de l'offre spécifique avec moyen de paiement alternatif au chèque



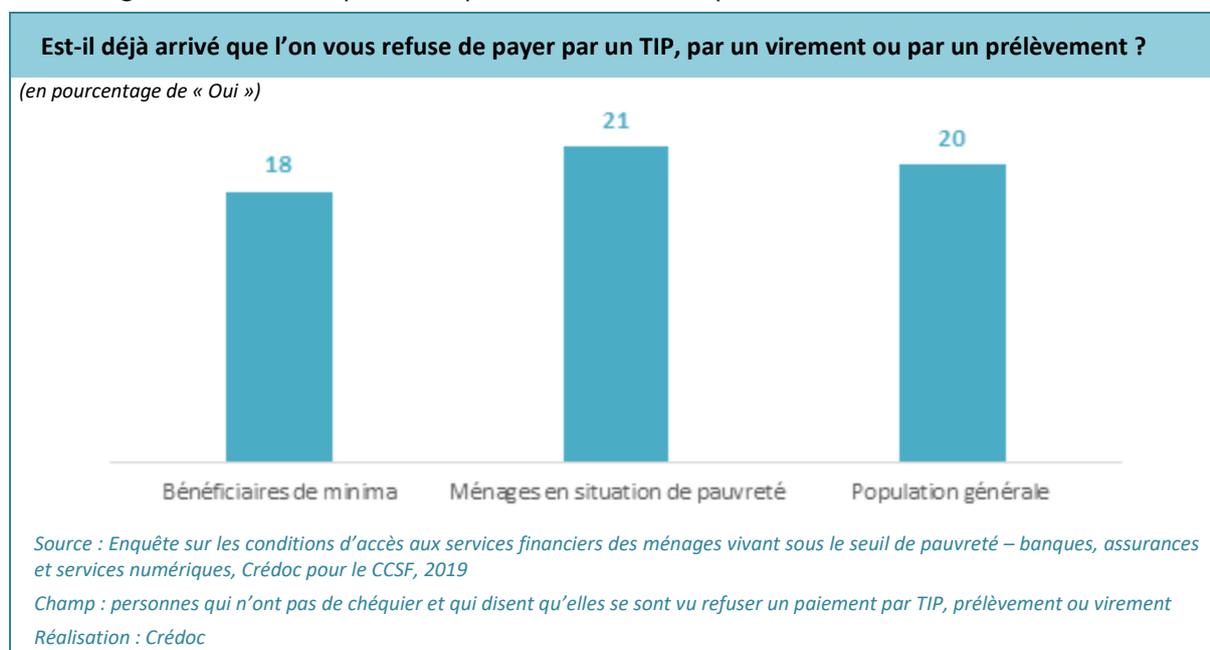
Le fait que les services publics puissent accepter ces modes de paiement alternatifs est moins connu par les concitoyens. Sur cette question, les ménages en situation de pauvreté semblent autant informés que la population générale ; les allocataires d'un minima social étant moins informés de la situation (- 4 points, Figure 51).

Figure 51 : Connaissance de la possibilité offerte par les services publics d'accepter ces moyens de paiement alternatifs



La proportion de concitoyens qui ne disposent pas de chéquier et qui se sont vu refuser un règlement par TIP, prélèvement ou virement est relativement identique dans les trois populations étudiées (Figure 52). 18 % des allocataires d'un minima social non munis de chéquier disent avoir été confrontés à un refus de paiement par TIP, virement ou prélèvement (vs 21 % des ménages en situation de pauvreté et 20 % en moyenne générale).

Figure 52 : Refus de paiement par TIP, virement ou prélèvement



Les ménages concernés par ces refus de paiement pouvaient indiquer à quelle occasion ce paiement leur a été refusé (Figure 53). Les réponses ont été analysées et regroupées en fonction des types d'achat réalisés. Les réponses libres laissent suggérer une mauvaise compréhension de la question, au moins pour une partie d'entre eux. Près de la moitié des allocataires d'un minima social qui ne disposent pas de chéquier précisent que ce refus de paiement est lié au fait qu'ils étaient à découvert ou que le compte n'était pas provisionné (soit 46 % d'entre eux, 47 % en moyenne générale et 40 % des ménages en situation de pauvreté). On peut donc suggérer que ces réponses concernent davantage des impossibilités de paiement que des refus des modalités alternatives de paiement au chéquier. Les effectifs sont trop faibles pour commenter dans le détail les autres réponses liées à des refus de paiement.

Figure 53 : Motifs d'achat pour lesquels le paiement par TIP, virement ou prélèvement a été refusé

<b>Est-il déjà arrivé que l'on vous refuse de payer par un TIP, par un virement ou par un prélèvement ? Si oui, à quelle occasion ?</b>			
<i>(en nombre de répondants)</i>			
	<b>Ménages bénéficiaires d'un minimum social</b>	<b>Ménages en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Suite à un découvert, compte non-provisionné	25	38	13
Sur internet	4	5	2
Achat d'un téléphone, abonnement téléphone	4	5	2
Garagiste	1	0	1
Bar, restaurant	0	0	1
Fournisseur d'énergie	0	1	1
Loyer	6	8	0
Achats divers	1	4	0
Assurance	2	1	0
Inscription école	0	1	0
RDV médical	1	2	0
Problème technique, de carte	2	6	0
Factures diverses	3	1	0
Autres	2	4	1
Nsp	4	19	6
<b>Total des personnes sans chéquier, confrontées à des refus de paiement par TIP, prélèvement ou virement</b>	<b>55</b>	<b>95</b>	<b>27</b>

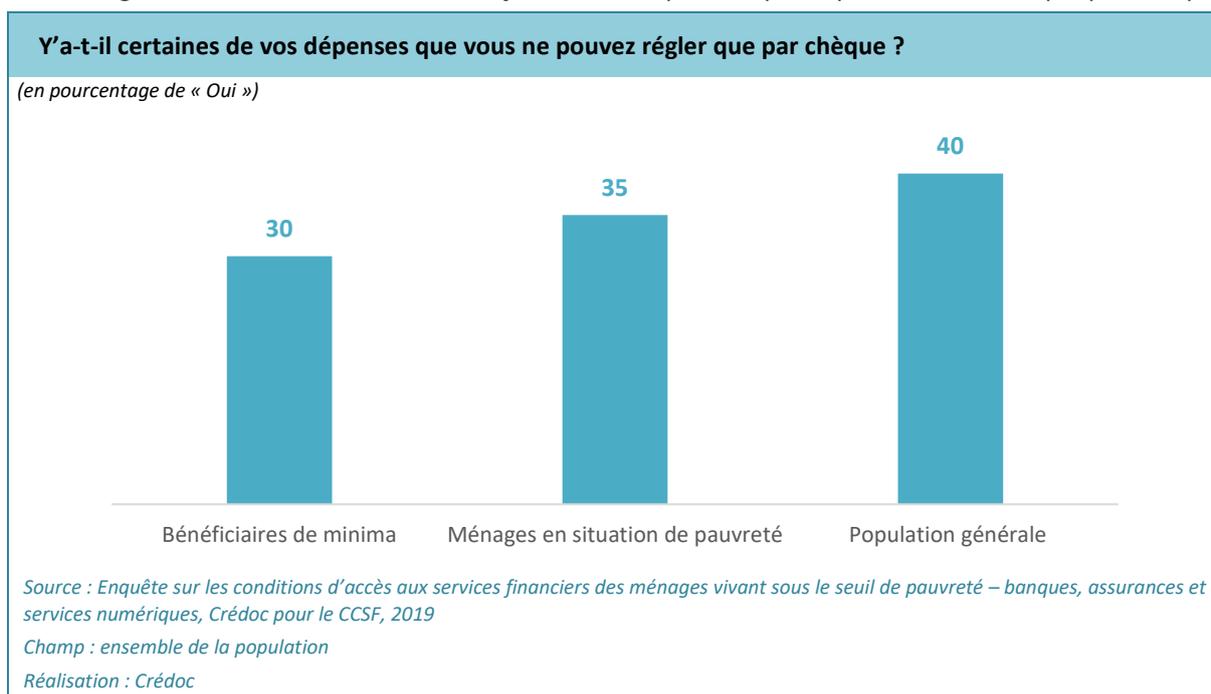
*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

*Champ : personnes qui n'ont pas de chéquier et qui disent qu'elles se sont vu refuser un paiement par TIP, prélèvement ou virement*

*Réalisation : Crédoc*

À tous les enquêtés, on a posé la question de savoir si certaines de leurs dépenses ne pouvaient être réglées que par chèques. Les réponses, selon les cibles, sont assez variables. En population générale, 40 % des concitoyens considèrent que certains de leurs achats ne peuvent s'effectuer que par chèque, c'est 10 points de plus que les allocataires d'un minima social et 5 points de plus que les ménages en situation de pauvreté (respectivement 30 % et 35 % d'entre eux, Figure 54).

Figure 54 : Points de vue des Français sur les dépenses qui ne peuvent se faire que par chèque



Le facteur **âge** joue de manière importante : plus les répondants sont âgés, plus le chèque est vu comme le seul moyen de paiement possible pour certains types de dépenses. Cette corrélation se vérifie dans tous les groupes étudiés. Systématiquement, on constate que les plus jeunes pensent moins souvent que leurs aînés que certaines dépenses ne peuvent être réglées que par chèque (Figure 55).

Les effets liés aux zones d'habitation semblent également jouer, mais de manière moins marquée que l'âge. Les habitants des zones rurales – plus souvent âgés il est vrai – ayant davantage tendance à identifier le chèque comme le seul moyen de paiement pour certains achats que les habitants des grandes agglomérations.

Figure 55 : Le critère d'âge et d'agglomération et le sentiment que certaines dépenses ne peuvent être réglées que par chèque

<b>Y'a-t-il certaines de vos dépenses que vous ne pouvez régler que par chèque ?</b>			
<i>(en pourcentage de « Oui »)</i>			
	<b>Ménages bénéficiaires d'un minimum social</b>	<b>Ménages en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
<b>Age</b>			
18-24 ans	16 %	13 %	12 %
25-34 ans	20 %	28 %	26 %
35-49 ans	30 %	38 %	43 %
50-64 ans	35 %	42 %	47 %
65 ans et plus	42 %	48 %	54 %
<b>Catégorie d'agglomération</b>			
Moins de 2 000 habitants	35 %	48 %	49 %
2 000 à 19 999 habitants	32 %	35 %	41 %
20 000 à 99 999 habitants	33 %	36 %	38 %
100 000 habitants et plus	28 %	28 %	34 %
Agglomération parisienne	25 %	32 %	39 %
<b>Total</b>	<b>30 %</b>	<b>35 %</b>	<b>40 %</b>

*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

*Champ : personnes qui pensent que certaines de leurs dépenses ne peuvent être réglées que par chèque*

*Réalisation : Crédoc*

Quand on analyse, dans le détail, les réponses des Français sur le type des dépenses qui ne peuvent se faire que par chèque, près de quarante types d'achats sont cités.

Les dépenses liées à des **consultations médicales** ou des soins médicaux sont les premières dépenses auxquelles pensent les Français. Les proportions sont là aussi variables d'une cible à l'autre : 36 % en moyenne générale, contre 47 % chez les allocataires d'un minima social et 39 % chez les ménages pauvres.

L'autre poste de dépenses le plus cité pour les achats qui ne sauraient être réalisés que par chèque concerne **le loyer**, dans des proportions assez importantes. 37 % des concitoyens qui pensent que certaines dépenses ne peuvent se faire autrement que par chèque, évoquent le paiement de leur loyer (32 % des allocataires d'un minima social et 28 % des ménages pauvres ayant répondu en ce sens). Toujours s'agissant du logement, certaines factures comme **l'eau et l'électricité** sont également réputées comme des dépenses qui ne peuvent être réglées autrement que par chèque pour 22 % des allocataires d'un minima social (contre 11 % en moyenne générale).

Dans une proportion moins importante, les **impôts** constituent un autre poste de dépenses que les Français n'imaginent pas payer autrement que par chèque. C'est particulièrement vrai pour les ménages en situation de pauvreté (16 %) et les allocataires d'un minima social (14 %), contre 10 % en moyenne générale.

Le tableau ci-dessous consigne, pour les trois cibles, les principales dépenses pour lesquelles les Français estiment qu'il est difficile de se passer d'un chèque (Figure 56).

Figure 56 : Les principales dépenses qui ne peuvent être réglées que par chèque

<b>Y'a-t-il certaines de vos dépenses que vous ne pouvez régler que par chèque ?</b>			
<i>(en pourcentage)</i>			
	<b>Ménages bénéficiaires d'un minimum social</b>	<b>Ménages en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Consultation médicale ou soins médicaux	47 %	39 %	36 %
Loyer	32 %	28 %	37 %
Factures (dont eau, électricité, fioul et bois, etc.)	22 %	18 %	11 %
Impôts	14 %	16 %	10 %
L'école et la cantine	10 %	15 %	12 %
Achats par correspondance	3 %	5 %	7 %
Cours de sport, de loisirs	10 %	14 %	19 %
Travaux à domicile, intervention d'artisans	4 %	3 %	9 %
Magasins, achats, courses	16 %	12 %	7 %
Les paiements pour gros montants	5 %	3 %	4 %
Les charges, dont charges de copropriété	3 %	3 %	4 %
Mutuelle, assurance	3 %	4 %	3 %
<b>Total</b>	<b>30 %</b>	<b>35 %</b>	<b>40 %</b>

*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

*Champ : personnes qui pensent que certaines de leurs dépenses ne peuvent être réglées que par chèque*

*Réalisation : Crédoc*

#### 4.1.2 La possession de carte (carte bancaire, carte de crédit)

Il existe différents types de cartes bancaires en France.

- **La carte de retrait** pour obtenir du liquide dans les distributeurs automatiques. Le retrait de billets peut se faire dans le réseau bancaire où le compte est domicilié (carte de retrait interne) ou dans l'ensemble des réseaux bancaires de l'hexagone (carte de retrait interbancaire universelle). La carte de retrait ne permet pas de régler des achats.
- **La carte retrait et de paiement** permet de retirer de l'argent dans les distributeurs et de régler directement ses achats chez les commerçants ou via internet. L'option « sans contact » est également disponible, c'est-à-dire sans avoir à composer le code confidentiel, pour les achats d'un montant inférieur ou égal à 30 euros. Les débits de ces cartes de paiement peuvent être immédiats, différés ou à autorisation systématique. Pour les cartes à débit immédiat, la somme est déduite du compte après chaque achat. Pour les cartes de paiement à autorisation systématique, le solde du compte est vérifié à chaque opération et doit être suffisant pour que le paiement ou le retrait soit autorisé. S'agissant des cartes à débits différés, la somme des opérations est débitée du compte périodiquement, à date fixe (le plus souvent le dernier jour du mois par exemple).
- **La carte adossée à un crédit renouvelable** qui donne la possibilité au client de s'acquitter de ses paiements (achats ou retraits) au comptant ou à crédit. Le montant du crédit est fixé lors de la souscription du crédit par l'établissement bancaire.

La très grande majorité des Français qui disposent d'un compte de dépôt possèdent une carte de retrait et de paiement (Figure 57).

Un constat qui concerne tous les ménages : 97 % en moyenne générale et 94 % des bénéficiaires d'un minima social ou des ménages en situation de pauvreté. Depuis 2010, la proportion de concitoyens ayant un compte de dépôt et par ailleurs titulaires d'une carte de paiement progresse, notamment chez les ménages aux ressources modestes : + 14 points chez les allocataires de minima sociaux et + 13 points chez les ménages en situation de pauvreté. Si bien qu'en 2019, les ménages aux ressources les plus faibles détiennent, dans des proportions identiques à celles observées en population générale, au moins une carte de retrait et de paiement.

Depuis 2010, la proportion de personnes ayant un compte de dépôt et disposant d'une carte permettant **uniquement** de faire des retraits d'argent liquide **diminue donc de manière importante**, notamment chez les ménages aux ressources les plus faibles. En 2019, 2 % seulement des allocataires d'un minima social sont dans cette situation (- 10 points en 9 ans) et 1 % seulement des ménages en situation de pauvreté (- 12 points en 9 ans).

Sur la même période, la part de clients ayant un compte de dépôt mais qui n'ont pas fait l'acquisition d'une carte (de paiement ou de retrait) diminue pour s'établir à 2 % en population générale (- 2 points en 9 ans) et 4 % chez les allocataires de minima sociaux (- 4 points en 9 ans). 5 % seulement des ménages en situation de pauvreté n'ont aucune carte, mais cette proportion n'a pas véritablement bougé depuis 2010 (- 1 point).

Figure 57 : Type de cartes possédées

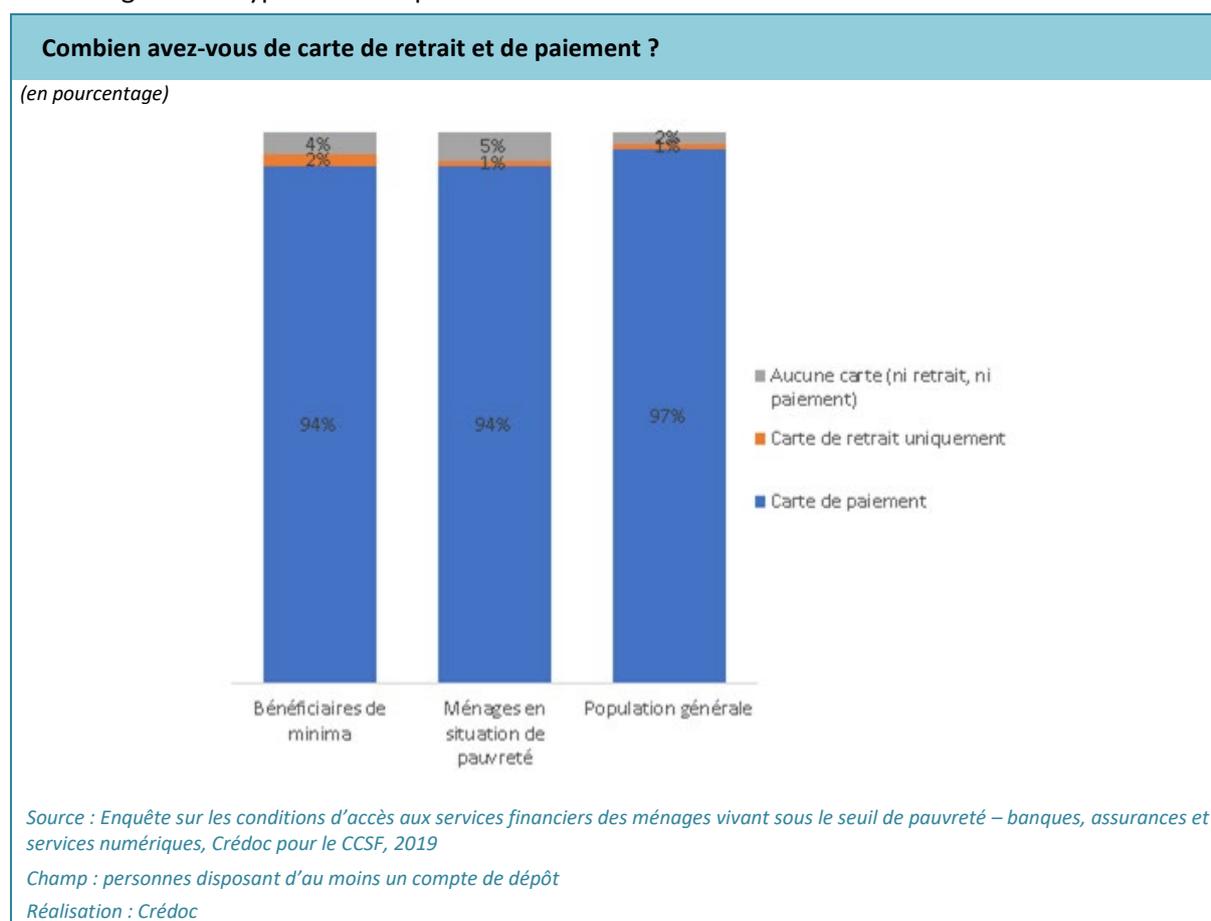
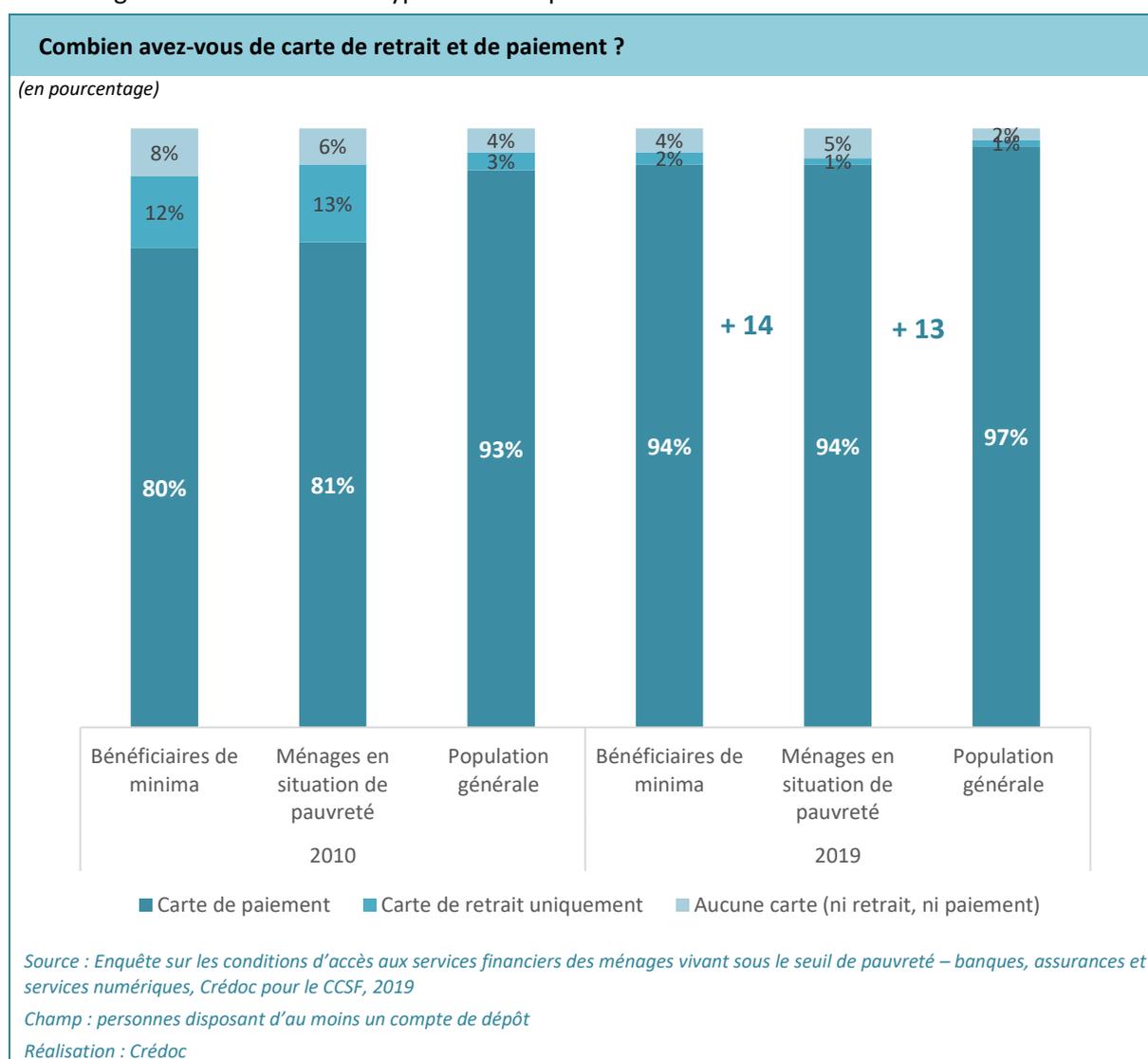
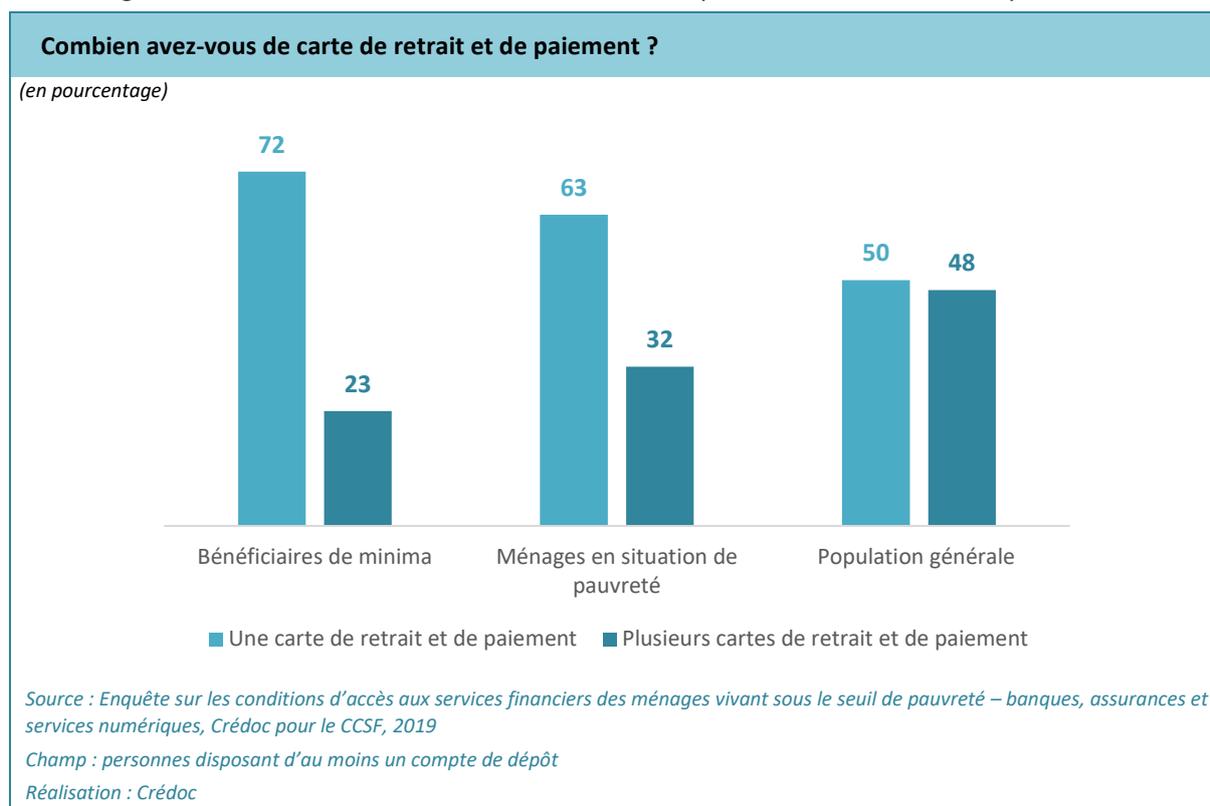


Figure 58 : Évolution des types de carte possédée



Si tous les types de publics (population générale, ménages pauvres, bénéficiaires de minima) détenteurs d'un compte de dépôt disposent, dans quasiment les mêmes proportions, d'une carte de paiement et de retrait, il s'avère que les groupes les plus démunis n'en détiennent, plus souvent qu'en moyenne, qu'une seule. Ainsi, près des trois quarts des bénéficiaires d'un minima social (72 %) ne disposent que d'une seule carte de ce type. C'est plus que les ménages en situation de pauvreté dont 63 % disposent d'une seule carte (soit 9 points d'écart) et qu'en moyenne générale où la moitié de la population (50 %) possède une seule carte (soit 22 points d'écart).

Figure 59 : Les bénéficiaires de minima sociaux disposent moins souvent de plusieurs cartes



En 2010, la possession d'une carte et en particulier d'une carte de paiement était fortement liée à l'âge. Chez les ménages en situation de pauvreté, les plus jeunes possédaient quasiment tous une carte de paiement (97 %), mais seules 71 % des personnes âgées de 65 ans ou plus et 66 % des ménages âgés de 55 à 64 ans, en possédaient une. Plus de 10 % ne possédaient aucune carte bancaire. En 2019, la variable de l'âge joue nettement moins et 90 % des ménages pauvres âgés de 65 ans et plus disposent désormais d'une carte de paiement (+ 19 points en 9 ans).

Le même constat peut être fait du côté de la situation par rapport au travail. En 2010, seuls les trois quarts des ménages ne travaillant pas détenaient une carte de paiement contre 91 % des personnes en CDI, montrant ainsi le rôle central du critère de l'accès à l'emploi pour la détention d'une carte de paiement. Neuf ans plus tard, le statut au regard de l'emploi ne joue pas ou plus et 93 % des ménages pauvres ne travaillant pas sont munis d'une carte de paiement (Figure 60).

Figure 60 La détention de cartes bancaires selon les caractéristiques des ménages en situation de pauvreté

Combien avez-vous de carte de retrait et de paiement ?				
Ménages en situation de pauvreté	Pas de carte de paiement ni de retrait	Carte de retrait uniquement	Carte de paiement	Total
<b>Age</b>				
Moins de 25 ans	5 %	0 %	95 %	100 %
De 25 à 34 ans	6 %	1 %	93 %	100 %
De 35 à 49 ans	4 %	1 %	95 %	100 %
De 50 à 64 ans	5 %	2 %	93 %	100 %
65 ans ou plus	8 %	2 %	90 %	100 %
<b>Situation par rapport à l'emploi</b>				
Travaille en CDI	3 %	2 %	96 %	100 %
Travaille en CDD, intérim	3 %	1 %	96 %	100 %
Ne travaille pas	6 %	2 %	93 %	100 %
Ensemble	5 %	1 %	94 %	100 %

*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

*Champ : personnes qui disposent d'au moins un compte de dépôt*

*Réalisation : Crédoc*

*Guide de lecture : les pourcentages se lisent en ligne. 90 % des ménages pauvres de 65 ans ou plus possèdent une carte de paiement.*

Comme chez les ménages pauvres, ceux qui bénéficient d'un minima social détiennent désormais très largement une carte de paiement, même les plus âgés d'entre eux (97 % des 65 ans et plus) ou ceux qui ne travaillent pas (93 %, Figure 61).

Figure 61 : La détention de cartes bancaires selon les caractéristiques des allocataires d'un minima social

Combien avez-vous de carte de retrait et de paiement ?					
Ménages bénéficiaires de minima sociaux	Pas de carte de paiement ni de retrait	Carte de retrait uniquement	Carte de paiement	Total	
<b>Age</b>					
Moins de 25 ans	4 %	2 %	93 %	100 %	
De 25 à 34 ans	7 %	1 %	92 %	100 %	
De 35 à 49 ans	3 %	3 %	94 %	100 %	
De 50 à 64 ans	4 %	2 %	93 %	100 %	
65 ans ou plus	2 %	1 %	97 %	100 %	
<b>Situation par rapport à l'emploi</b>					
Travaille en CDI	2 %	2 %	96 %	100 %	
Travaille en CDD, intérim	4 %	2 %	94 %	100 %	
Ne travaille pas	4 %	3 %	93 %	100 %	
<b>Ensemble</b>	<b>4 %</b>	<b>2 %</b>	<b>94 %</b>	<b>100 %</b>	

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019  
Champ : personnes qui disposent d'au moins un compte de dépôt  
Réalisation : Crédoc

Les caractéristiques des moyens de paiement à disposition des ménages Français ont évolué depuis 2010 et plusieurs constats peuvent être faits (Figure 62) :

- on note un recul, chez les allocataires d'un minima social, des personnes qui ne disposent pas du tout de compte de dépôt (- 3 points entre 2010 et 2019) et des personnes qui n'ont aucun moyen de paiement à leur disposition (- 2 points sur la période) ;
- une diminution des ménages qui disposent d'une carte de retrait : chez les bénéficiaires d'un minima social (- 9 points) et chez les ménages pauvres (- 11 points) ;
- forte hausse des ménages qui possèdent une carte de paiement chez les ménages bénéficiaires d'un minima social (+ 16 points) et chez les ménages pauvres (+ 14 points)<sup>27</sup> ;
- une progression des ménages qui disposent d'une carte de paiement mais qui n'ont pas de chéquier : + 10 points chez les allocataires d'un minima social ; + 8 points dans l'ensemble de la population et + 5 points chez les ménages en situation de pauvreté.

<sup>27</sup> Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble de la population interrogée et pas seulement sur les ménages qui disposent d'un compte de dépôt.

Figure 62 : Évolution des moyens de paiement des ménages – tableau synoptique

Les moyens de paiement des ménages						
<i>(plusieurs réponses possibles)</i>						
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	2010	2019	2010	2019	2010	2019
Sans compte de dépôt	4 %	1 %	2 %	2 %	< 1 %	< 1 %
Sans moyen de paiement (ni chéquier, ni carte de retrait ou de paiement)	3 %	1 %	2 %	2 %	< 1 %	< 1 %
Possède un chéquier, sans carte de retrait ni paiement	4 %	1 %	4 %	2 %	4 %	1 %
Possède une carte de retrait	11 %	2 %	12 %	1 %	3 %	< 1 %
<i>Dont une carte de retrait uniquement</i>	7 %	1 %	8 %	< 1 %	1 %	0 %
<i>Une carte de retrait et un chéquier</i>	4 %	1 %	4 %	< 1 %	2 %	< 1 %
Possède une carte de paiement	78 %	94 %	80 %	94 %	93 %	97 %
<i>Dont pas de chéquier</i>	21 %	31 %	19 %	24 %	5 %	13 %
<i>Dont carte de paiement et chéquier</i>	57 %	63 %	61 %	70 %	88 %	84 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

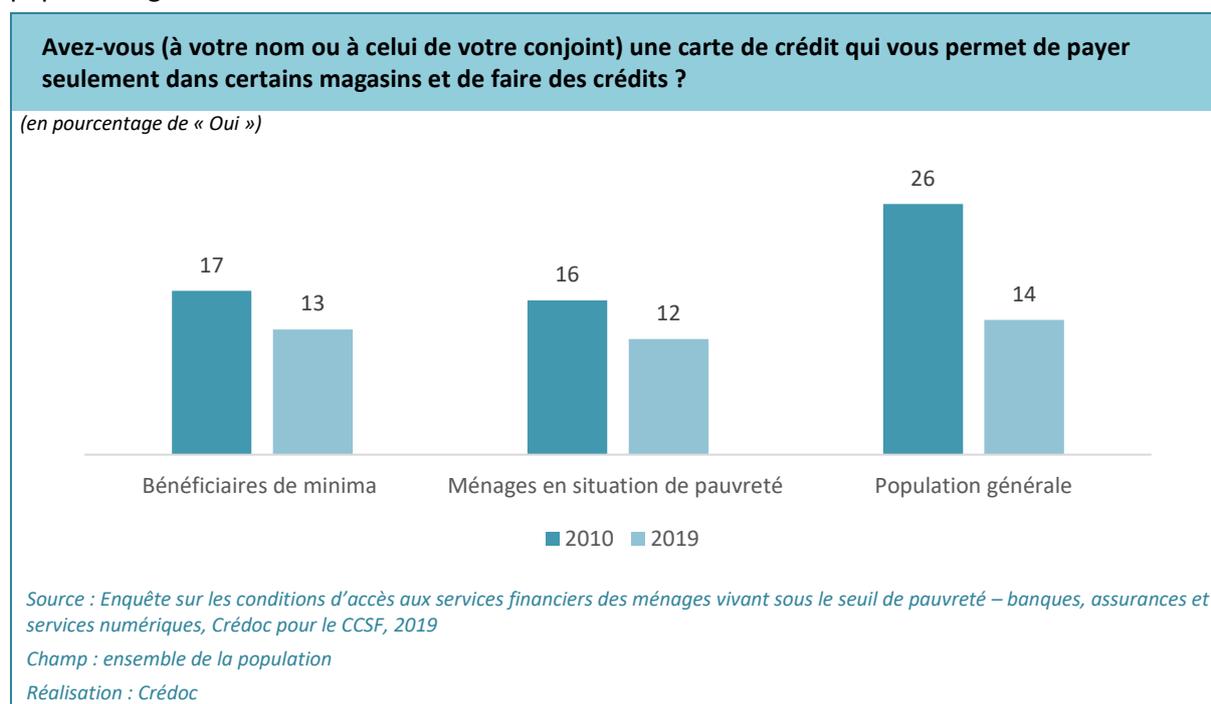
*Champ : ensemble de la population*

*Réalisation : Crédoc*

Indépendamment d'une carte (de paiement ou de retrait) associée à un compte de dépôt, les ménages peuvent détenir des cartes de crédits associées à certaines enseignes (Cetelem, Cofinoga, etc.). L'accès à ces **cartes de crédit** permettant de régler dans certains magasins ou de faire des crédits est, cette année, relativement homogène au sein des trois catégories de population étudiées : 14 % de détention en population générale, 13 % chez les bénéficiaires de minima et 12 % chez les ménages en situation de pauvreté (Figure 63).

Depuis 2010, **la détention de ce type de carte tend à diminuer**, en particulier en population générale (- 12 points en 9 ans, contre - 4 points pour les populations plus défavorisées).

Figure 63 : La détention de cartes adossées à un crédit renouvelable diminue, notamment en population générale



#### 4.1.3 Les types de débit des cartes bancaires

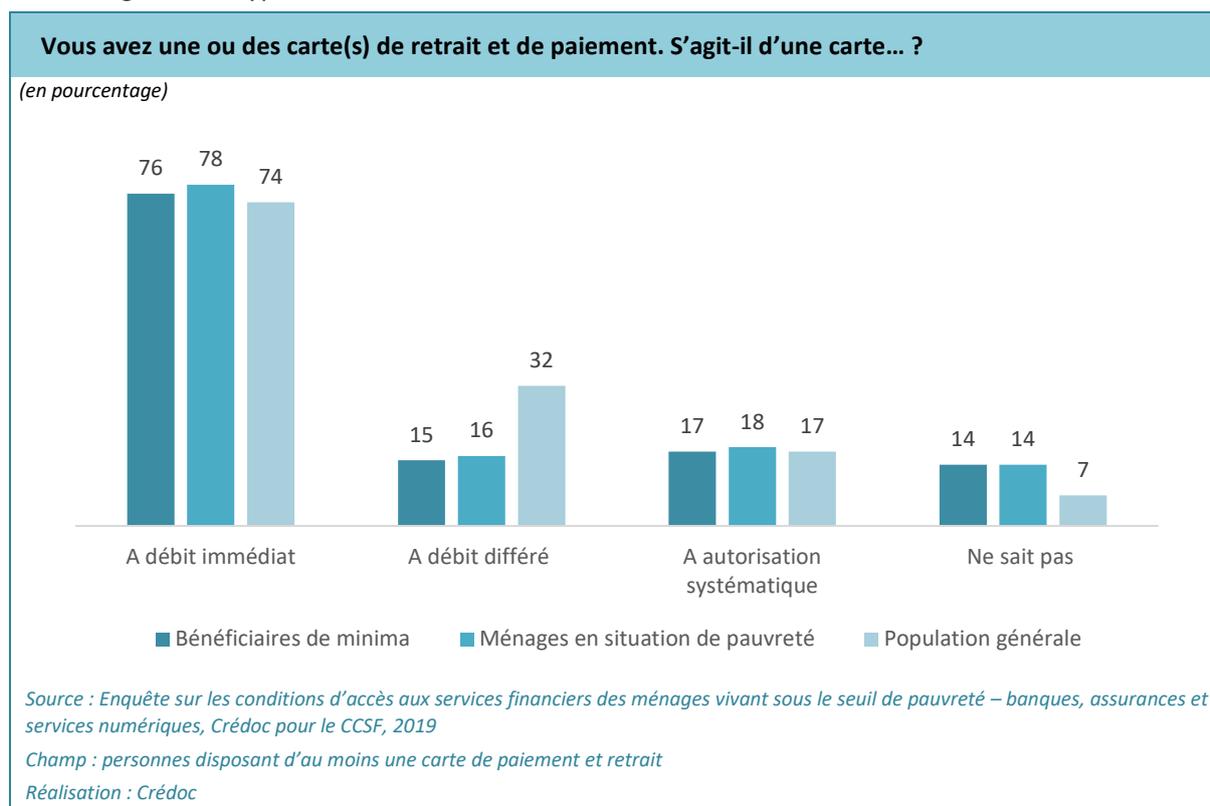
Parmi les ménages qui possèdent au moins une carte de paiement ou de retrait, la plupart indiquent que le débit de la carte est **immédiat**. Il y a peu d'écart en fonction des trois catégories de la population étudiées : en population générale, 74 % des détenteurs en ont une, contre 76 % des bénéficiaires de minima et 78 % des ménages en situation de pauvreté (Figure 64).

Les cartes à autorisation systématique sont moins fréquentes que celles à débit immédiat. S'agissant de ces cartes également, il y a peu d'écart entre les populations observées.

Les catégories défavorisées se distinguent, en revanche, sur les cartes à débit différé qui sont deux fois plus souvent détenues par les ménages de l'ensemble de la population (32 %) que les ménages pauvres (16 %) ou allocataires d'un minima social (15 %). L'hypothèse que l'on peut avancer est celle de la gestion du budget, plus contrainte probablement avec une carte à débit différé, en particulier pour les ménages aux revenus modestes.

Reste que 14 % des allocataires d'un minima social ou des ménages en situation de pauvreté monétaire ignorent le type de débit de leur(s) carte(s). C'est deux fois plus qu'en population générale.

Figure 64 : Types de cartes bancaires en 2019



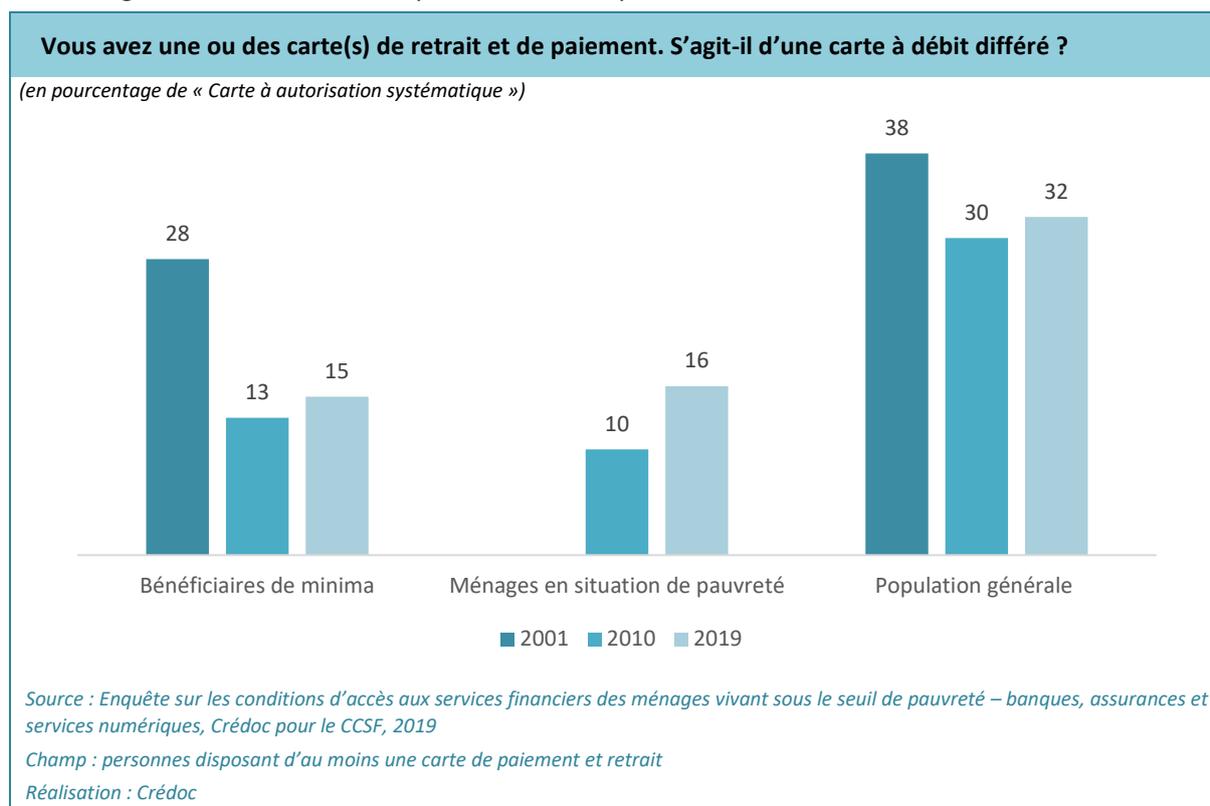
Entre 2010 et 2019, le nombre de ménages ayant fait le choix d'avoir une carte à débit immédiat a diminué chez les allocataires de minima sociaux (- 7 points) ou chez les ménages pauvres (- 6 points). En moyenne générale en revanche, la tendance a plutôt été à la hausse sur la période concernée (+ 5 points).

L'évolution la plus marquante concerne les cartes à autorisation systématique dont l'acquisition a beaucoup diminué, toutes populations confondues, allant de -35 points chez les allocataires de minima sociaux à - 17 points en population.

S'agissant des cartes à débit différé, les évolutions sont plus contrastées. En population générale comme pour les allocataires de minima sociaux interrogés en 2001 puis en 2010, la tendance est plutôt à la baisse concernant l'acquisition de ce type de carte entre 2001 et 2010, et à une légère reprise entre 2010 et 2019.

Les ménages en situation de pauvreté monétaire sont questionnés depuis 2010. Ils sont plus nombreux en 2019 à avoir opté pour cette modalité de débit (+ 6 points en 9 ans).

Figure 65 : Des évolutions plus contrastées pour les cartes à débit différé



On note également une progression du nombre de personnes qui indiquent ne pas connaître le type de débit de leur carte (+ 9 points chez les bénéficiaires de minima sociaux).

#### 4.1.4 Les paiements sans contact

Le paiement sans contact est une technologie appelée Near Field Communication (communication à ondes courtes) qui fonctionne grâce à une puce dans la carte bancaire et un terminal de paiement. Pour payer, il suffit d'approcher sa carte à 3 ou 4 centimètres du terminal.

Parmi les individus qui disposent d'une carte de paiement, le paiement sans contact est moins utilisé par les ménages aux revenus modestes que dans l'ensemble de la population. Alors qu'en population générale, 69 % des détenteurs d'une carte utilisent cette option, ce taux s'établit à 58 % chez les bénéficiaires d'un minima social (- 11 points) et à 59 % chez les ménages en situation de pauvreté (- 10 points).

L'absence de cette option est également plus souvent constatée chez les ménages les plus modestes. Près d'un bénéficiaire de minima social sur cinq déclare ne pas avoir cette option. 18 % des ménages pauvres ont également répondu en ce sens, contre un Français sur dix en moyenne (11 %).

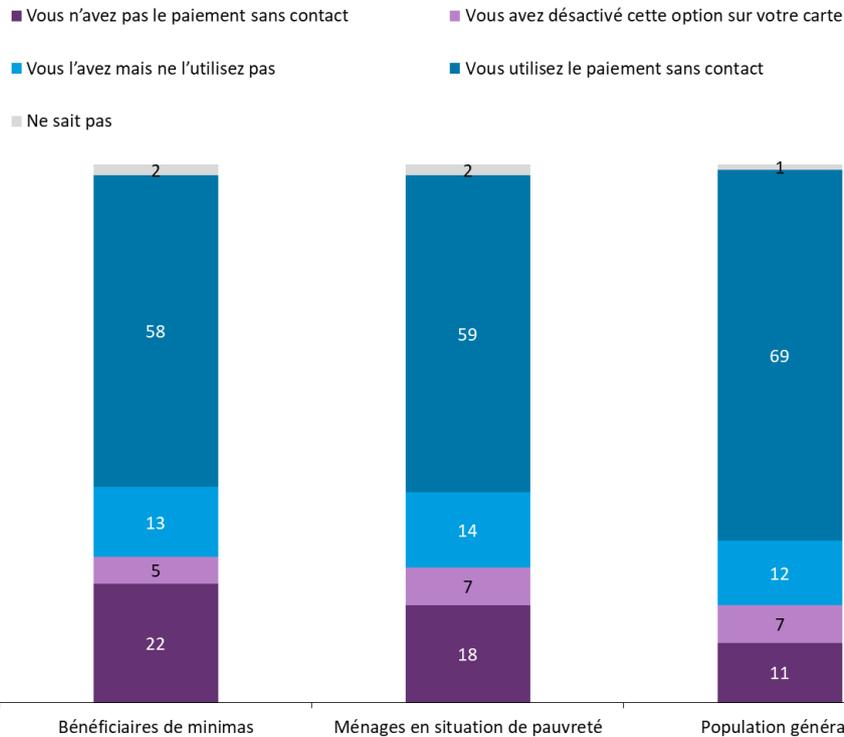
Une faible proportion de clients fait le choix de **désactiver** cette modalité de paiement. Sur ce point, la pratique est observée dans des proportions comparables entre les différentes catégories de ménages (7 % en population générale comme chez les ménages en situation de pauvreté, 5 % chez les détenteurs bénéficiaires d'un minima social).

Certains ménages Français font le choix de ne pas utiliser le paiement sans contact alors que leur carte leur permettrait de le faire. Ce comportement est là aussi constaté dans des proportions relativement équivalentes, quelles que soient les ressources des concitoyens (12 % en moyenne générale contre 14 % chez les ménages pauvres et 13 % chez les allocataires d'un minima social).

Figure 66 : Le paiement sans contact est moins utilisé par les ménages les plus modestes

**Il est possible, avec une carte bancaire, de payer sans contact pour des montants inférieurs à 30 euros, sans avoir à faire le code. Au sujet du paiement sans contact, quelle phrase vous correspond le mieux ?**

(en pourcentage)



Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : personnes disposant d'au moins une carte de paiement et retrait

Réalisation : Crédoc

#### Encadré 6 - Les enseignements issus des entretiens sur le paiement sans contact

##### Une modalité de paiement qui facilite l'acte d'achat

L'adhésion à cette pratique de paiement a été observée chez la plupart des ménages interrogés, qu'ils soient pauvres ou non. Si certains ont pu souligner une certaine réticence de départ, l'usage est devenu routinier et jugé très pratique. Le temps de passage chez le commerçant est ainsi raccourci du fait de la rapidité de la transaction. Avec le paiement sans contact, la carte peut également être prêtée aux enfants sans avoir à leur communiquer le code de la carte.

##### Pour d'autres, le paiement sans contact est réputé moins sûr

Le paiement sans contact peut être refusé parce qu'il est réputé moins sûr que les autres modalités de règlement. La crainte du piratage, de dépenses facilitées en cas de vol sont plus particulièrement citées : « *Je suis pas fan, j'ai peur de me faire pirater. C'est pas une mauvaise idée mais il faut être encore plus vigilant. Il faut renforcer les contrôles par le consommateur.* » (Camille, non pauvre, juste au-dessus du seuil de pauvreté monétaire). À la suite d'une émission de télévision sur le sujet, Cécile, non pauvre, a demandé à sa banque que l'option soit retirée de sa carte : « *Je l'ai fait enlever par prudence. Dans l'émission, on voyait les témoignages de gens qui ont eu des problèmes avec ça.* »

##### Un mode de paiement considéré comme un piège à éviter pour ne pas multiplier les dépenses sans compter

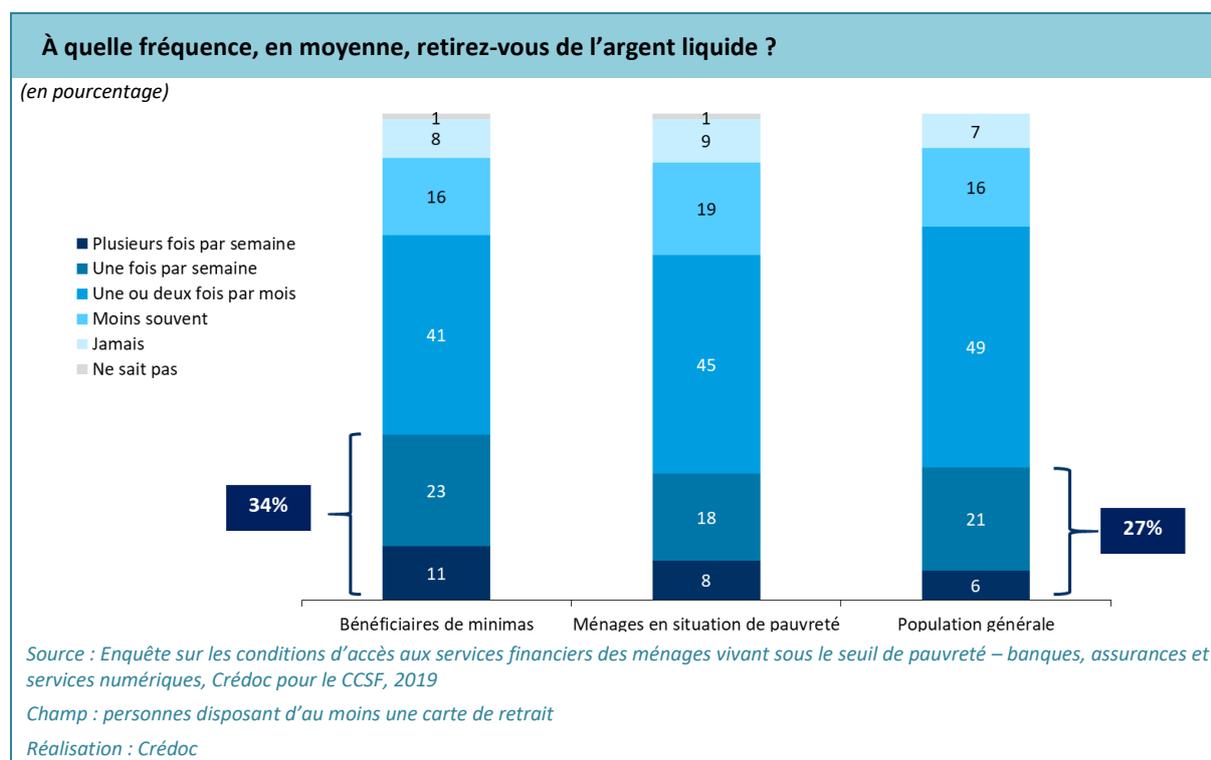
Y compris chez les ménages non pauvres, le paiement sans contact peut être redouté au motif de multiplier les « petites dépenses » et donc de mettre en danger l'équilibre du budget.

#### 4.1.5 L'accès à l'argent liquide

Les bénéficiaires de minima sociaux retirent, plus souvent qu'en moyenne, de l'argent liquide à une fréquence au moins hebdomadaire. 34 % d'entre eux indiquent en retirer entre une et plusieurs fois par semaine, contre 26 % chez les ménages pauvres et 27 % en moyenne générale (Figure 67).

Dans tous les groupes, moins d'une personne sur dix ne retire jamais d'argent liquide (7 % en population générale, 8 % chez les bénéficiaires de minimas et 9 % chez les ménages en situation de pauvreté).

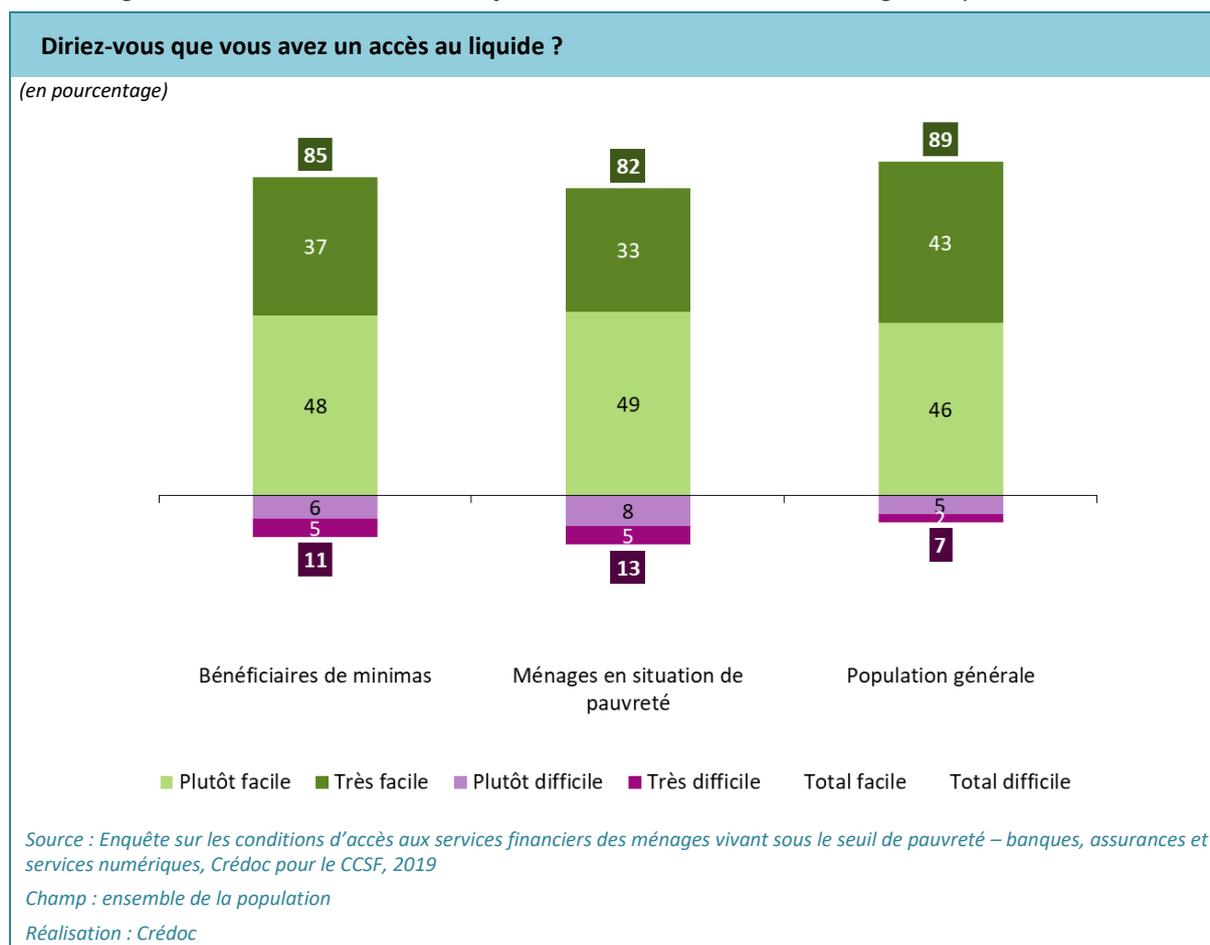
Figure 67 : L'accès au liquide : une fréquence plus élevée pour les bénéficiaires de minima sociaux



Globalement, **nos concitoyens ne semblent pas avoir de difficultés importantes quand il s'agit de retirer de l'argent liquide** (Figure 68). Cependant, l'accès au liquide est considéré comme étant moins facile par les ménages pauvres (13 %) et les bénéficiaires de minima sociaux (11 %) comparativement à la moyenne des Français (7 %). Une situation d'autant plus dommageable que ces catégories retirent un peu plus souvent que les autres de l'argent liquide (et qu'elles règlent une plus grande partie de leurs dépenses en liquide, on le verra un peu plus loin).

Il n'est pas aisé de comprendre les raisons de ces possibles difficultés : reflètent-elles les difficultés d'accès à un distributeur automatique de billet (DAB), qui ne serait pas présent dans la commune de résidence par exemple, où dont l'accès ne serait possible qu'à certaines heures ? À une agence bancaire ? Ou bien à l'utilisation même de ces automates ? Il s'agirait alors de difficultés proches de l'illectronisme (la difficulté que peut avoir tout individu vis-à-vis des nouvelles technologies, et dont les populations défavorisées semblent plus souvent affectées), ou encore générées par des handicaps physiques qui empêchent ou contrarient l'usage de ces appareils (problèmes de déplacement, de vue, d'ergonomie...).

Figure 68 : Point de vue des Français sur les facilités d'accès à l'argent liquide

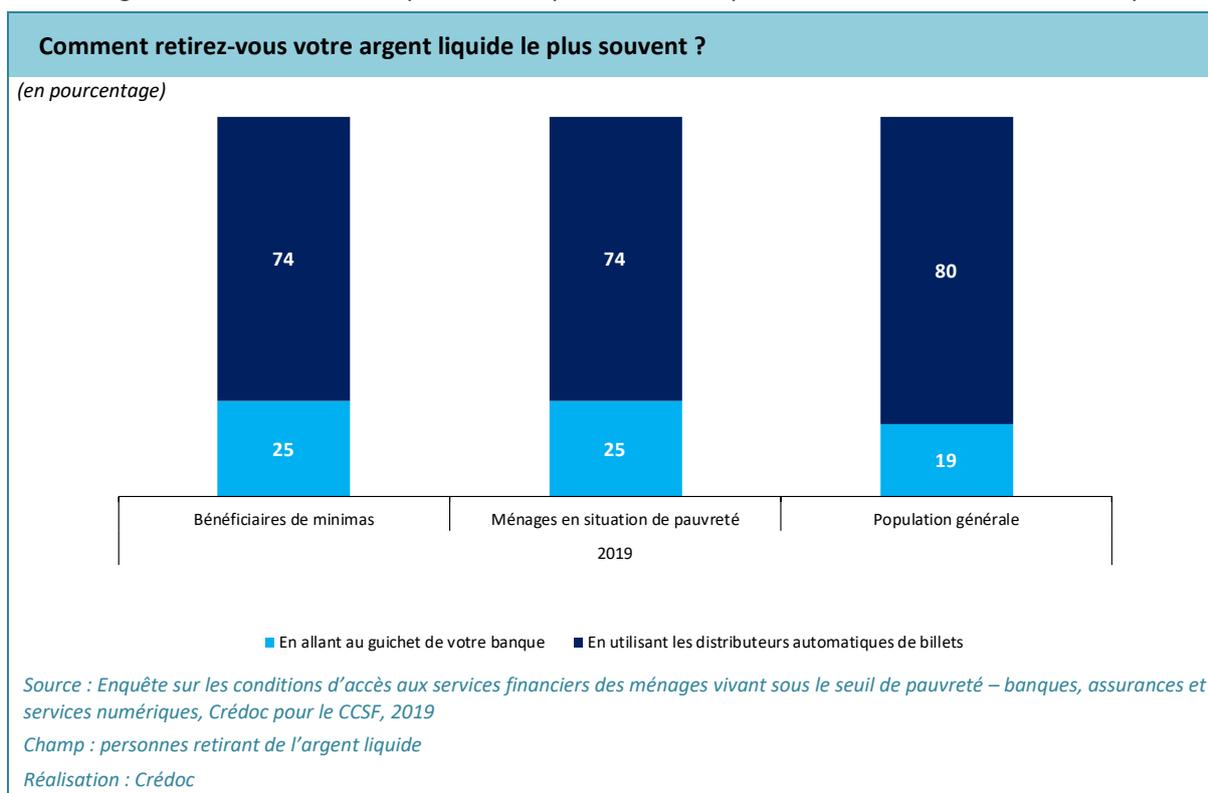


En 2019, quand il a lieu, le retrait d'argent liquide se fait plus souvent **via les distributeurs automatiques de billets** que dans les guichets des agences bancaires. On note toutefois des écarts de pratique entre l'ensemble des Français et ceux dont les ressources sont plus faibles (Figure 69). En moyenne générale, 80 % des concitoyens retirent leur argent liquide dans les distributeurs automatiques. C'est 6 points de plus que les ménages pauvres ou les bénéficiaires d'un minima social (74 % passent par les distributeurs automatiques).

Pour mémoire, en 2010, la citation des retraits en guichet était moindre (- 11 points pour les bénéficiaires d'un minima social, - 12 points pour les ménages en situation de pauvreté et - 10 points en moyenne générale), mais la question était posée à l'ensemble des détenteurs d'une carte (et pas, comme en 2019, seulement à ceux qui retirent du liquide).

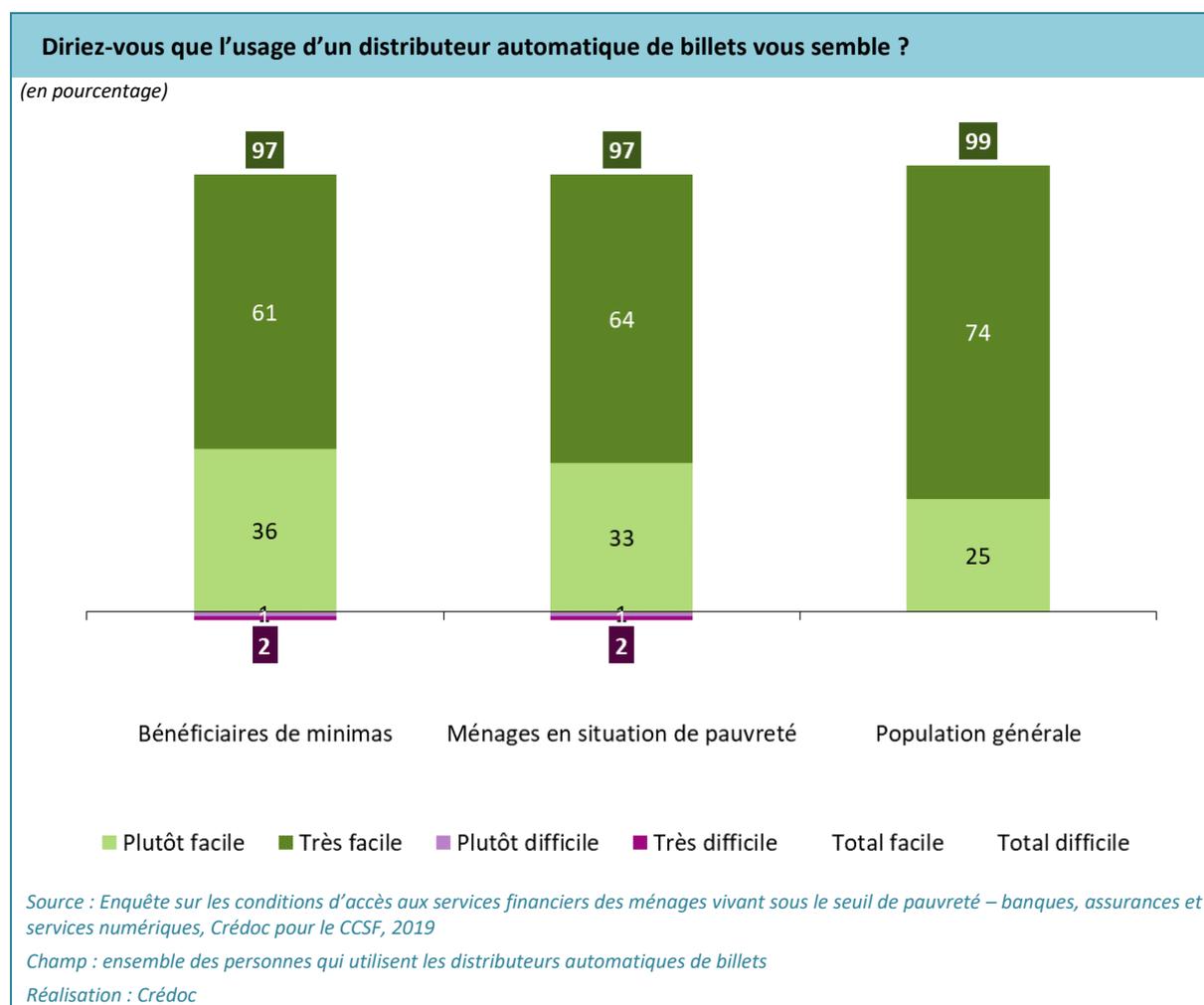
On peut cependant penser que la question n'a pas été bien comprise car, techniquement, de moins en moins d'établissements permettent de retirer de l'argent. Ces opérations de caisse sont, par ailleurs, de plus en plus souvent payantes. Il est possible que les enquêtés aient assimilé le retrait en distributeur à l'intérieur de la banque comme un retrait « en allant au guichet ».

Figure 69 : Le retrait de liquide se fait plus souvent à partir des distributeurs automatiques



Très majoritairement, **les Français qui utilisent les distributeurs automatiques de billets pour retirer du liquide jugent leur usage « Plutôt facile » ou « Très facile »** (Figure 70). Si les jugements globaux ne varient guère selon les groupes, la proportion d'utilisateurs qui jugent que le recours à un DAB est « Très facile » est significativement plus élevé en population générale (74 %) que chez les ménages en situation de pauvreté (64 %, soit 10 points de moins) ou les bénéficiaires d'un minima (dont 61 % seulement jugent l'usage d'un distributeur automatique de billet « Très facile », soit 13 points de moins que dans l'ensemble de la population).

Figure 70 : Point de vue des Français sur les facilités d'usage des distributeurs automatiques de billets



## 4.2 Les postes de dépenses et les moyens de paiement utilisés pour les payer

### 4.2.1 Les postes de dépenses : des poids variables selon les populations

Premier constat : sur les huit postes possibles de dépenses pour lesquels on a cherché à déterminer quel était le mode de paiement le plus fréquent, la plupart concernent **moins souvent les ménages pauvres ou bénéficiaires de minimas sociaux que la population générale.**

L'écart le plus conséquent concerne les **impôts** : 84 % des Français interrogés sont concernés en moyenne, contre 61 % des ménages pauvres (- 23 points) et 48 % des bénéficiaires d'un minimum (- 36 points).

Pour les **achats en ligne également**, le différentiel est significatif : 78 % des personnes sont concernées par de tels achats en population générale, mais seulement 64 % chez les ménages pauvres (- 14 points) et 62 % pour ceux qui perçoivent un minima (- 16 points).

Pour les achats chez les commerçants qu'ils soient de plus ou de moins de 30 euros, les abonnements (téléphonie, internet...) ou les factures d'eau ou d'électricité, l'écart est plus restreint (- 2 à - 5 points pour les groupes plus défavorisés par rapport à l'ensemble de la population).

Pour le paiement du loyer et d'un éventuel remboursement de prêt immobilier, c'est **l'inverse** qui prévaut. Un peu plus souvent propriétaires ayant fini de rembourser leur prêt, les Français en général sont moins souvent concernés (70 %) que les ménages pauvres (73 %) et que les bénéficiaires d'un minima (78 %).

Enfin, pour le paiement d'une cantine pour les enfants, la situation de la population générale (21 % sont concernés) est intermédiaire entre les bénéficiaires de minimas sociaux (15 % seulement sont concernés) et les ménages pauvres, plus souvent avec charge d'enfants (24 %).

Figure 71 : Des modes de paiement diversifiés

Quel moyen de paiement utilisez-vous LE PLUS SOUVENT pour payer :										
(en pourcentage – Personnes concernées par les dépenses)										
Concernés par la dépense	Liquide / espèces	Chèque	Carte bancaire (yc paiement sans contact)	Carte de crédit	TIP, SEPA	Prélèvement automatique	Virements permanents ou occasionnels	Un paiement en ligne comme Paypal, PayPal, Applepay,...		
<b>Bénéficiaires des minima sociaux</b>										
Votre loyer, ou remboursement de prêt immobilier	78	8	8	1	2	53	20	0		
Les factures d'eau, de gaz, d'électricité	90	7	5	0	2	73	9	1		
Les abonnements (téléphonie, internet)	93	2	4	0	1	85	6	0		
Vos achats en ligne	62	2	74	10	2	2	2	10		
Les achats chez les commerçants de MOINS de 30 euros	98	2	56	4	0	0	0	0		
Les achats chez les commerçants de PLUS de 30 euros	98	21	6	8	0	0	0	0		
Les impôts	48	5	14	7	2	62	8	2		
La cantine de vos enfants	15	20	32	17	2	23	5	1		
<b>Individus des ménages pauvres</b>										
Votre loyer, ou remboursement de prêt immobilier	73	5	9	8	0	52	23	1		
Les factures d'eau, de gaz, d'électricité	91	2	10	5	0	70	10	1		
Les abonnements (téléphonie, internet)	93	2	2	5	0	83	7	0		
Vos achats en ligne	64	3	2	67	9	6	3	11		
Les achats chez les commerçants de MOINS de 30 euros	98	34	2	59	4	0	0	0		
Les achats chez les commerçants de PLUS de 30 euros	98	15	7	70	7	0	0	0		
Les impôts	61	3	15	10	2	57	10	3		
La cantine de vos enfants	24	15	36	16	0	26	5	0		
<b>Population générale</b>										
Votre loyer, ou remboursement de prêt immobilier	70	3	4	3	0	67	22	1		
Les factures d'eau, de gaz, d'électricité	95	2	6	3	0	76	9	1		
Les abonnements (téléphonie, internet)	96	1	1	2	0	87	7	0		
Vos achats en ligne	78	1	1	66	12	8	2	10		
Les achats chez les commerçants de MOINS de 30 euros	100	25	1	66	7	1	0	0		
Les achats chez les commerçants de PLUS de 30 euros	100	7	4	77	0	1	0	0		
Les impôts	84	1	7	5	1	74	10	2		
La cantine de vos enfants	21	7	29	18	1	31	12	1		

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : ensemble des personnes interrogées

Réalisation : Crédoc

#### 4.2.2 Le prélèvement automatique : le mode de paiement le plus utilisé, notamment pour les dépenses pré-engagées, mais moins souvent par les ménages pauvres qu'en moyenne

Le prélèvement automatique est utilisé par environ neuf personnes sur dix, quelle que soit la population étudiée, et son utilisation semble un peu plus fréquente parmi la population générale. Ce mode de paiement concerne principalement les dépenses dites « pré-engagées » c'est-à-dire selon la définition de l'Insee <sup>28</sup> : « des dépenses des ménages réalisées dans le cadre d'un contrat difficilement renégociable à court terme. Elles sont définies comme suit :

- dépenses liées au logement, ainsi que celles relatives à l'eau, au gaz, à l'électricité et aux autres combustibles utilisés dans les habitations ;
- services de télécommunications ;
- frais de cantine ;
- services de télévision (redevance télévisuelle, abonnements à des chaînes payantes) ;
- assurances (hors assurance-vie) ;
- services financiers. »

À ces dépenses s'ajoutent les impôts.

Sur les postes de dépenses d'abonnements et de factures, les trois populations paient dans des proportions similaires (respectivement entre 83 % et 87 % et entre 70 % et 76 %) leurs dépenses par prélèvement automatique.

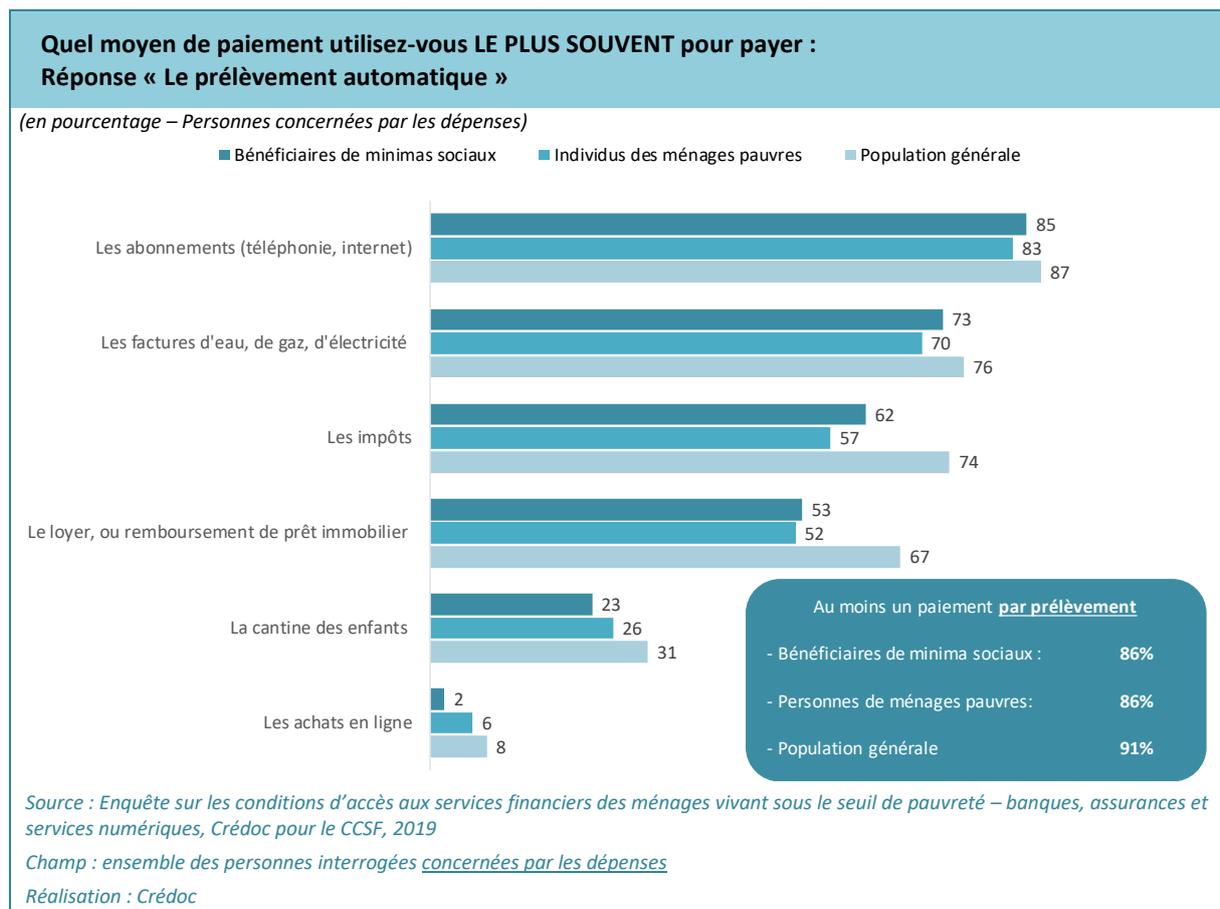
Sur le poste de dépenses « impôts » **les individus financièrement plus fragiles ont moins recours** à ce mode de paiement (62 % des bénéficiaires de minima sociaux et 57 % des individus des ménages pauvres) que les individus de la population générale (74 %). Il faut, rappeler, à ce sujet les incitations mises en place par l'administration fiscale : depuis 2019, par exemple, tout impôt ou taxe d'un montant supérieur à 300 euros doit obligatoirement être réglé par voie dématérialisée : le paiement par chèque, espèces ou virement n'est plus possible.

Enfin si la moitié des bénéficiaires de minima sociaux (53 %) et des personnes pauvres (52 %) ayant des dépenses de loyer ou de remboursement de prêt immobilier les paient par prélèvement, c'est plus des deux tiers de la population générale qui a recours à ce moyen de paiement (67 %) dans la même situation. Là encore, le recours au prélèvement est **moindre** qu'en population générale. Nous le verrons par la suite, les bénéficiaires de minima sociaux et les individus des ménages pauvres ont davantage recours à d'autres modes de paiement pour le loyer et les remboursements de prêts comme les espèces ou les chèques.

---

<sup>28</sup> <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1358>

Figure 72 : Un recours important au prélèvement automatique



#### 4.2.3 Les motifs d'utilisation de la carte de paiement

La carte bancaire est utilisée par 87 % des individus en population générale. Son utilisation est moindre parmi les bénéficiaires de minima sociaux (79 %) et les individus des ménages pauvres (81 %), mais n'en demeure pas moins très importante.

Contrairement au prélèvement automatique, utilisé pour les dépenses pré-engagées, la carte bancaire est mobilisée pour les autres types de dépenses, plus quotidiennes ou de première nécessité : achats chez les commerçants et achats en ligne, notamment. Ainsi pour les bénéficiaires de minima sociaux, le type de dépenses pour lequel la carte bancaire est le plus souvent sollicitée est le paiement d'achat en ligne (74 %). Les individus vivant sous le seuil de pauvreté et ceux de la population générale ont aussi recours à ce mode de paiement pour les achats en ligne mais un peu moins fréquemment (67 % et 66 %).

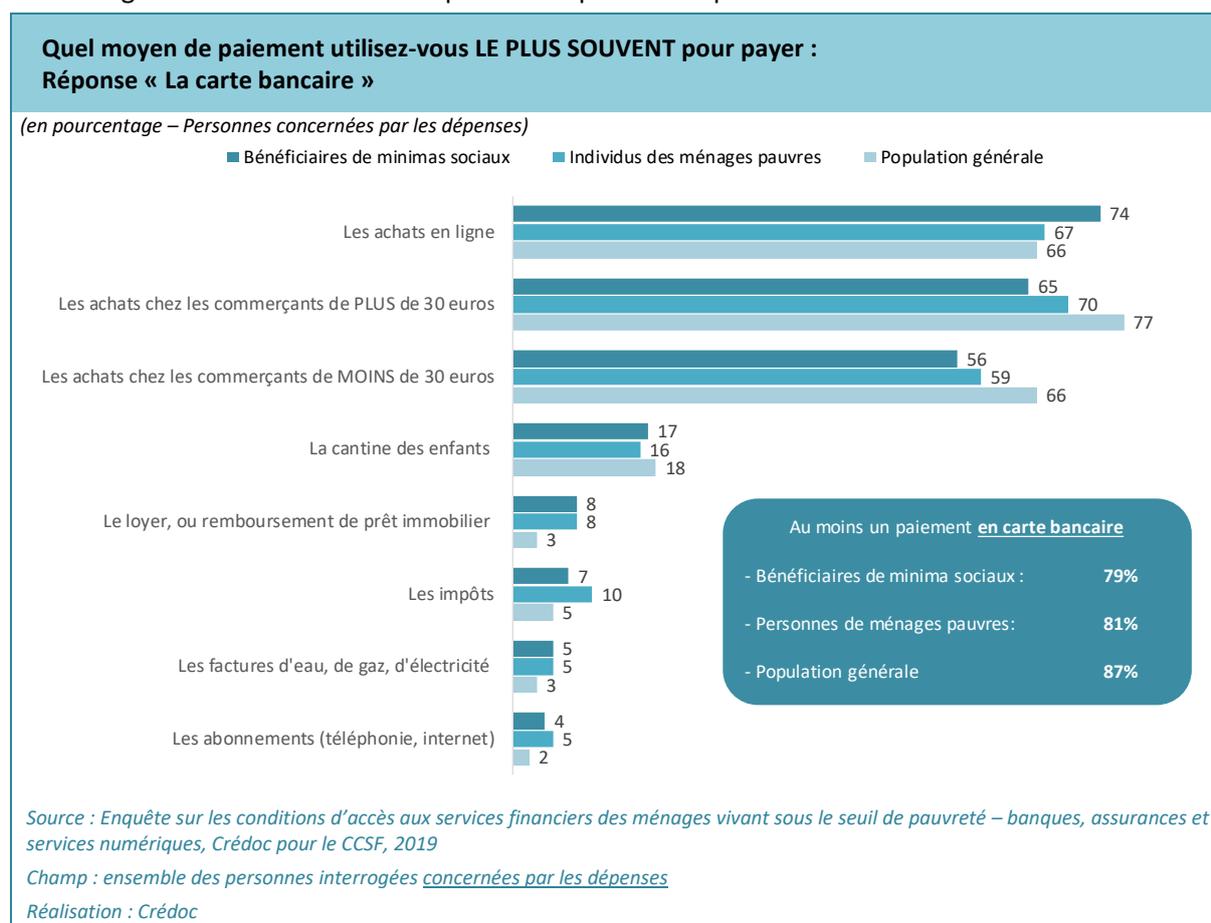
L'utilisation la plus fréquente de la carte bancaire reste le paiement d'achats chez les commerçants. À nouveau, on observe ici un décalage entre les pratiques des bénéficiaires de minima sociaux et des individus pauvres, qui ont moins recours à la carte bancaire pour payer leurs achats chez les commerçants que les personnes en population générale. Les premiers sont ainsi 65 % à avoir recours à la carte pour payer des achats de plus de 30 euros et 56 % pour des achats inférieurs à ce montant. Pour les individus des ménages pauvres le recours est un peu plus important puisque 80 % d'entre eux utilisent la carte pour payer des achats de montants supérieurs à 30€ et 59 % pour des montants inférieurs. Mais ces taux restent en deçà de ceux observés en population générale : 77 % pour les achats de montants importants et 66 % pour des achats aux montants plus réduits.

Quelle que soit la population étudiée, pour les achats de moins de 30 euros, le recours à la carte bancaire est moins fréquent en raison d'un recours plus important aux espèces (cf. Figure 74).

L'utilisation de la carte est sensiblement la même dans les trois cibles étudiées s'agissant des dépenses de cantine scolaire. Entre 16 % et 18 % des personnes concernées utilisent ce mode de paiement pour payer la cantine scolaire.

Pour toutes les autres opérations étudiées, le recours à la carte bancaire est moins fréquent.

Figure 73 : La carte bancaire pour les dépenses au quotidien



La carte de paiement est devenue un des moyens de paiement les plus utilisés y compris par les bénéficiaires de minima sociaux (+ 19 points par rapport à 2010) et les individus des ménages pauvres (+ 19 points par rapport à 2010). Son utilisation croit aussi en population générale mais de manière plus réduite passant de 72 % à 87 %).

#### 4.2.4 Un recours aux espèces plus important parmi les populations en précarité financière

Environ quatre bénéficiaires de minima sociaux et personnes des ménages pauvres sur dix utilisent les **espèces** pour au moins un type d'opération (44 % pour les premiers, 39 % pour les seconds). La population générale y a moins recours puisqu'à peine un peu plus d'un quart utilise au moins une fois les espèces pour les paiements des différentes opérations (29 %, soit 15 points de moins que les bénéficiaires de minimas et 10 points de moins que le ménages en situation de pauvreté).

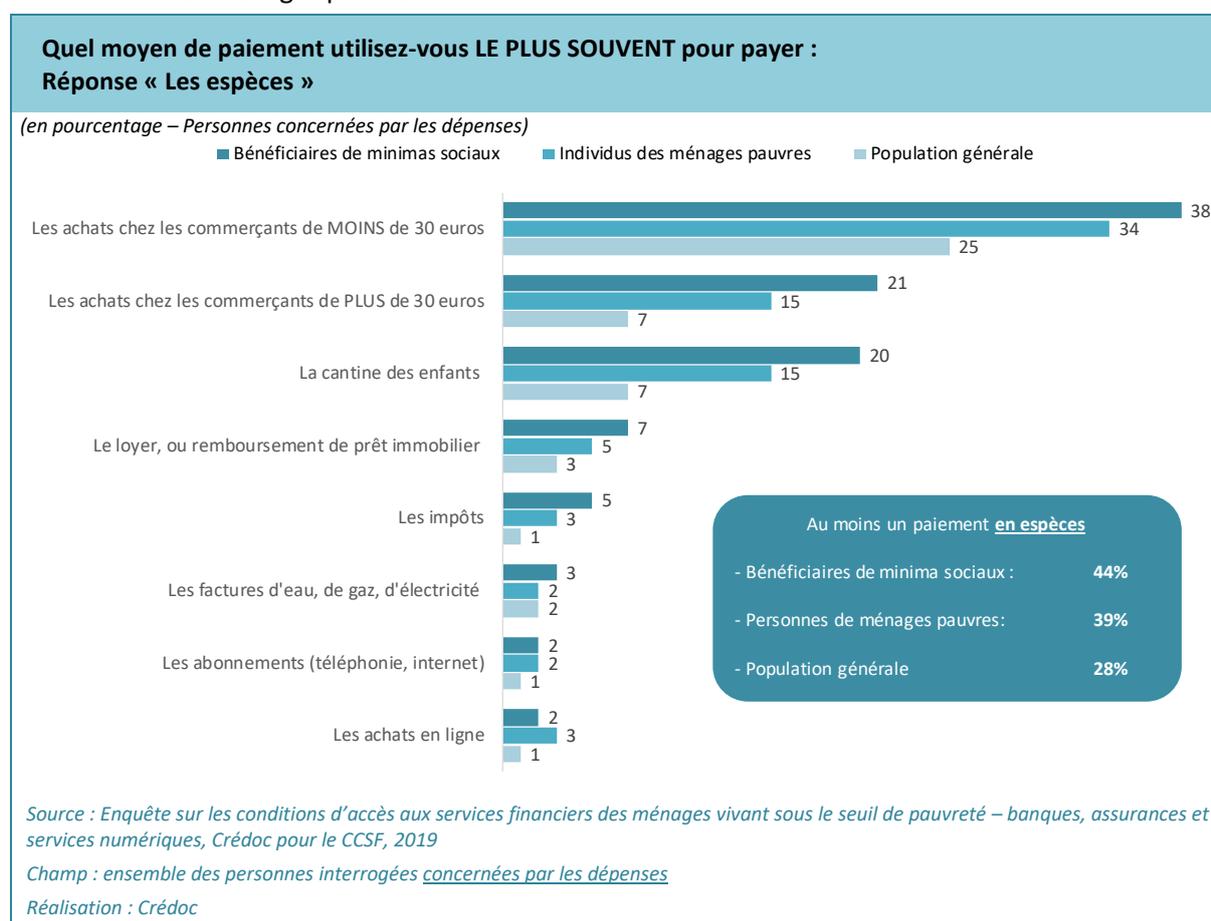
Parmi les opérations les plus couramment payées par liquide se trouvent les achats chez les commerçants, surtout pour les montants inférieurs à 30 euros (38 % des bénéficiaire de minima sociaux, 34 % des individus des ménages pauvres et 25 % de la population générale).

Les paiements par espèces sont moins fréquents pour les achats des plus de 30 euros, notamment en population générale (où ils ne représentent plus que 7 % de ces transactions), mais ils représentent une part toujours importante des paiements pour les bénéficiaires de minima sociaux (21 %) et les individus des ménages pauvres (15 %).

Enfin, les bénéficiaires de minima sociaux ayant à charge des enfants scolarisés paient pour 20 % les frais de cantine en espèces, de même que 15 % des individus des ménages pauvres, soit près de deux ou trois fois plus souvent que la population générale (7 % seulement).

Les autres types d'opérations sont beaucoup moins concernés par les paiements en espèces qui représentent, quelle que soit la population étudiée, moins de 10 % des paiements. Notons néanmoins que 7 % des bénéficiaires de minima sociaux déclarent payer leur loyer ou leur prêt immobilier en espèces.

Figure 74 : Un recours au liquide plus important parmi les bénéficiaires de minima sociaux et les individus des ménages pauvres.



Le recours aux espèces est d'autant plus important que les populations concernées **sont moins souvent détenteur d'une carte** : 87 % des bénéficiaires de minima sociaux n'ayant aucune carte de paiement et de retrait ainsi que 63 % des individus pauvres et 55 % de la population générale dans la même situation ont recours au liquide pour au moins une des opérations étudiées.

Le constat est plus nuancé quand on observe la possession de chéquier. Si les personnes qui ne possèdent pas de chéquier ont tendance à utiliser plus souvent de l'argent liquide (57 % des bénéficiaires de minima sociaux, 48 % des personnes vivant sous le seuil de pauvreté et 37 % de la population générale), l'écart avec ceux qui en possèdent est plus réduit que celui constaté entre les personnes qui possèdent une carte de paiement et de retrait et celles n'en possédant pas.

L'utilisation des espèces est en nette diminution chez les populations précaires par rapport à l'enquête précédente. Ainsi en 2010, les bénéficiaires des minima sociaux étaient 55 % à le mentionner comme des moyens de paiement utilisés (soit 11 points de plus qu'en 2019). De même, parmi les individus vivant sous le seuil de pauvreté, la diminution est de 9 points, passant de 48 % à 39 %. En population générale, l'utilisation est restée stable sur la période (28 %).

#### **4.2.5 L'utilisation du chèque, en forte baisse par rapport à 2010, reste plus importante chez les ménages en situation de pauvreté**

Le recours aux chèques comme moyen de paiement est réduit par rapport aux autres moyens précédemment mentionnés : 22 % des bénéficiaires de minima sociaux, 28 % des individus des ménages pauvres et 20 % de la population générale.

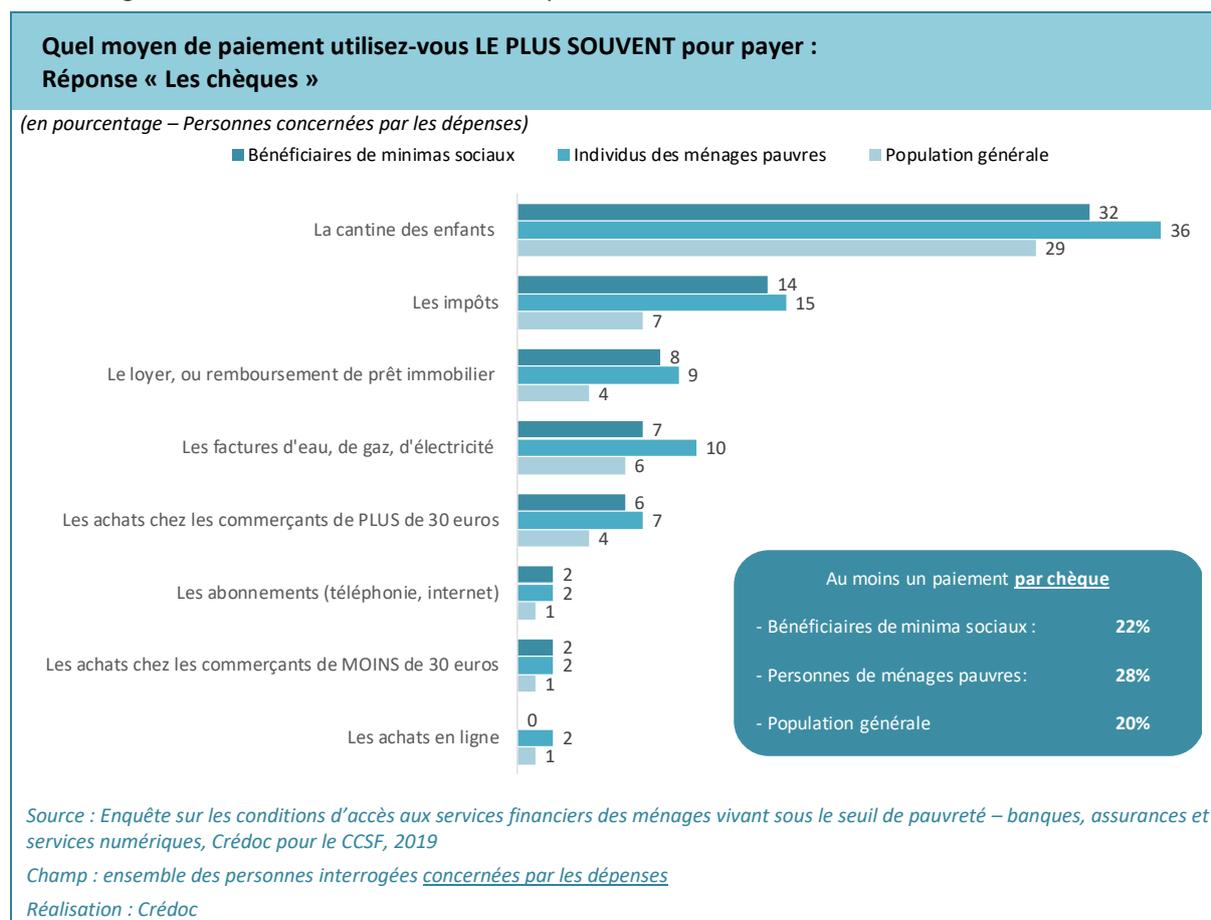
Les individus issus des ménages pauvres semblent davantage favoriser les paiements par chèques. Quelle que soit l'opération décrite, ils sont systématiquement ceux qui ont le plus souvent recours à ce mode de paiement. Ceci peut s'expliquer par le fait qu'ils sont davantage équipés en chéquier que les bénéficiaires des minima sociaux (66 % vs 73 %) et que ce mode de paiement permet de contrôler plus facilement les dépenses.

Les chèques sont peu utilisés ; souffrant probablement de la concurrence de la carte bancaire. C'est pour le paiement de la cantine que le chèque est le plus sollicité : parmi les personnes concernées, 32 % des bénéficiaires de minima sociaux, 36 % des individus vivant sous le seuil de pauvreté et 29 % des individus de la population générale l'utilisent pour payer ce poste de dépenses.

Les bénéficiaires de minima sociaux et les individus des ménages pauvres indiquent deux fois plus souvent payer leurs impôts par ce biais (dès lors qu'ils sont concernés), soit respectivement 14 % et 15 % vs 7 %, en moyenne, dans l'ensemble de la population générale.

Un peu moins d'un bénéficiaire des minima sociaux et d'un individu pauvre sur dix (de 7 % à 10 %) paie le loyer ou les factures d'eau, de gaz et d'électricité par chèque. À nouveau, cette proportion est plus importante au sein de ces deux sous-populations que pour la population générale (respectivement 4 % et 6 %).

Figure 75 : Un faible recours aux chèques



En 2010, 42 % des bénéficiaires de minima sociaux disaient avoir recours aux chèques ; En 2019, le taux de recours chute de 20 points et passe à 22 %. Chez les individus en situation de pauvreté, le taux diminue également de 20 points, passant de 48 % à 28 %. C'est finalement dans la population générale que la diminution a été la plus forte : de 56 % en 2010 à 20 % en 2019 soit une chute de 36 points.

Cette forte diminution semble résulter d'un double mouvement : d'une part, une mise en place plus systématique de prélèvements notamment pour les loyers, les factures et les impôts et, d'autre part, une utilisation plus fréquente de la carte bancaire pour les achats chez les commerçants.

#### 4.2.6 Les virements permanents et occasionnels

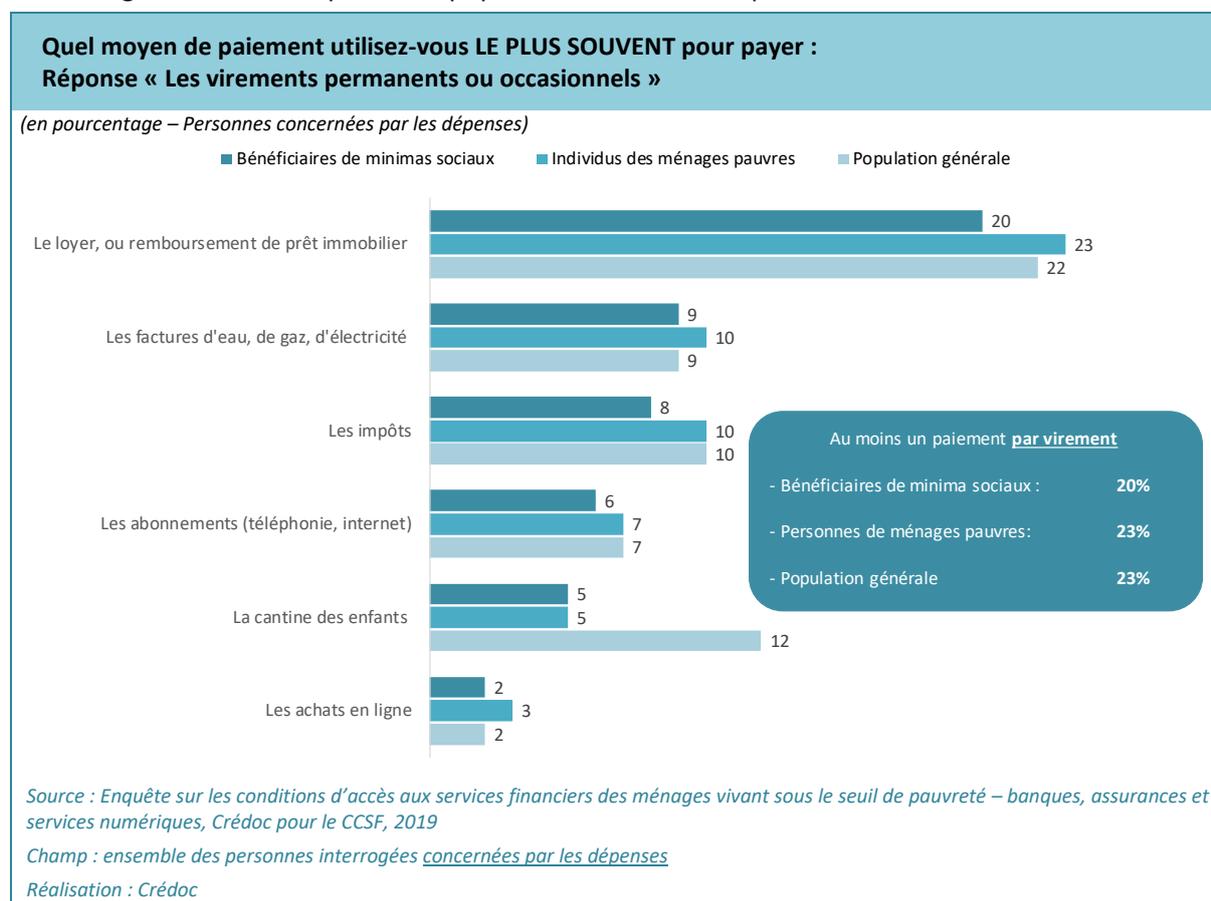
Les virements sont utilisés par environ un quart des Français (23 %). Les bénéficiaires des minima sociaux y ont légèrement moins recours (20 %) mais les individus des ménages pauvres y ont recours en proportion équivalente à celle observée en population générale (23 %).

Les trois populations ont des utilisations proches des virements, que ce soit pour payer :

- le loyer (ou le prêt immobilier à rembourser) : 20 % pour les bénéficiaires des minima sociaux, 23 % pour les individus des ménages pauvres et 22 % en population générale ;
- les factures : 9 % à 10 % selon les populations ;
- les impôts : 8 % pour les bénéficiaires de minima sociaux et 10 % pour les autres populations ;
- les abonnements : 6 % à 7 % selon les populations.

Sur le paiement du poste cantine, l'utilisation du virement diffère selon que l'on étudie la population générale ou les deux sous-populations plus défavorisées. Les bénéficiaires de minima sociaux et les personnes pauvres ont un moindre recours à ce mode de paiement (5 % vs 12 % en population générale). Nous l'avons vu précédemment pour ces populations, le recours aux espèces et aux paiements par chèque est plus important pour ce poste que pour la population générale.

Figure 76 : Quelle que soit la population, un recours équivalent aux virements



#### 4.2.7 Les autres modes de paiement : le cas des cartes de crédit

Les autres modes de paiements sont moins utilisés et ont des usages plus spécifiques.

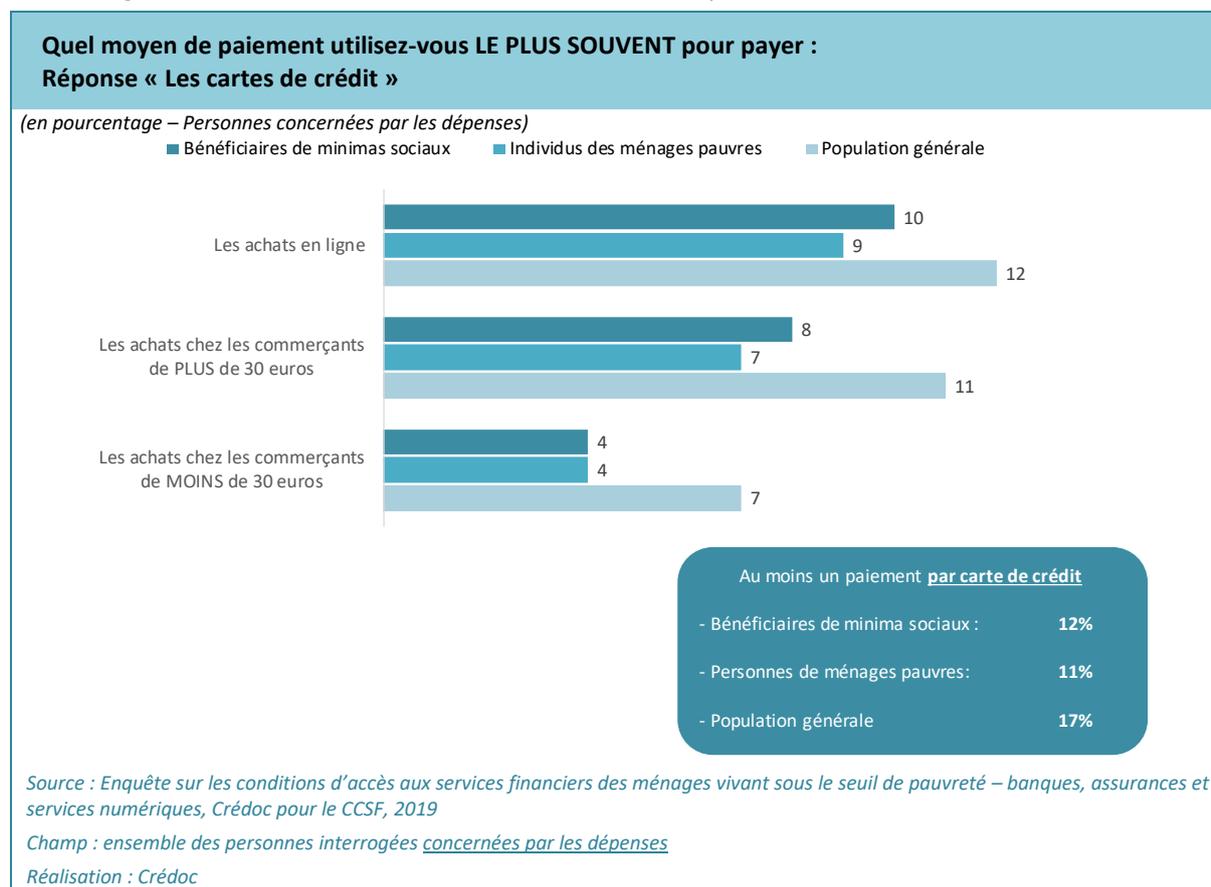
Ainsi, les cartes de crédit sont utilisées par 12 % des bénéficiaires de minima sociaux, 11 % des personnes vivant sous le seuil de pauvreté et un peu plus souvent en population générale (17 % des personnes interrogées déclarent l'utiliser). Les écarts sur l'utilisation de la carte de crédit (6 à 7 points) semblent donc plus conséquents que les écarts sur la possession d'une telle carte (1 à 2 points seulement).

L'utilisation de la carte de crédit se concentre sur les achats, que ceux-ci se fassent en ligne ou chez un commerçant. Le recours au paiement via une carte de crédit est toujours un peu plus important en population générale que dans les deux autres sous-populations étudiées :

- pour les achats en ligne : 12 % de recours pour la population générale, contre 10 % parmi les bénéficiaires de minima sociaux (- 2 points) et 9 % parmi les individus des ménages pauvres (- 3 points) ;

- pour les achats chez les commerçants de plus de 30 euros : 11 % pour la population générale, 8 % pour les bénéficiaires de minima sociaux (- 3 points) et 7 % pour les individus des ménages pauvres (- 4 points) ;
- pour les achats chez les commerçants de moins de 30 euros : 7 % pour la population générale et 4M pour les deux sous populations d'individus à la situation financière fragile.

Figure 77 : Un recours aux cartes de crédit surtout pour des achats.



Les paiements en ligne (Paypal, Paylib, Applepay...) ont été utilisés par 8 % des bénéficiaires de minima sociaux, 9 % des personnes sous le seuil de pauvreté et 11 % de la population générale. L'utilisation de ce mode de paiement reste limitée aux paiements d'achats en ligne : environ un acheteur sur dix, quelle que soit la population étudiée, a eu recours à ce mode de paiement pour des achats en ligne.

Enfin, les paiements par TIP sont minoritaires (3 % des bénéficiaires de minima sociaux et des personnes vivant sous le seuil de pauvreté et 4 % en population générale) et concernent essentiellement des paiements de factures (entre 2 et 3 % de ces paiements) et les impôts (entre 1 % et 2 %).

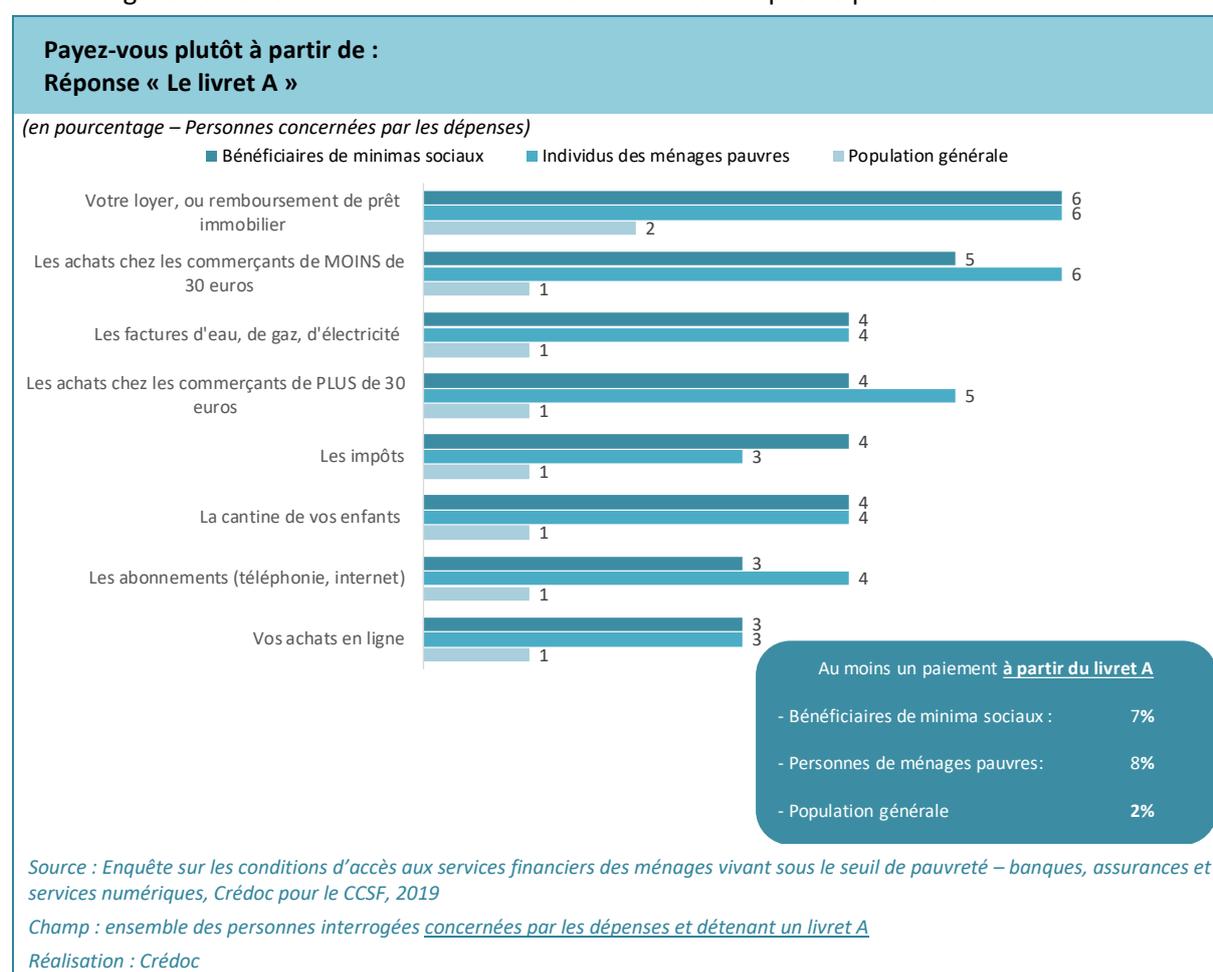
### 4.3 Puiser dans le livret A pour payer certaines factures : pour les ménages pauvres ou bénéficiaires de minimas, une alternative possible

Comme on l'a vu précédemment, la détention d'un livret A est répandue même parmi les populations les plus fragiles financièrement.

La possibilité de puiser dans le livret A plutôt que dans le compte de dépôt est plus souvent utilisée par les bénéficiaires de minima sociaux (7 %) et les personnes pauvres (8 %) ; très peu par la population générale (2 %).

Il ne semble pas y avoir d'arbitrage du type de compte à utiliser en fonction de la dépense effectuée puisque l'utilisation du livret A est mentionnée dans des proportions très proches pour toutes les opérations investiguées.

Figure 78 : Une faible utilisation du livret A comme compte de paiement





## 5 Les autres équipements du compte

### 5.1 Les services associés au compte : un tiers des plus pauvres comme des bénéficiaires de minimas sociaux ne savent pas bien de quels services ils disposent

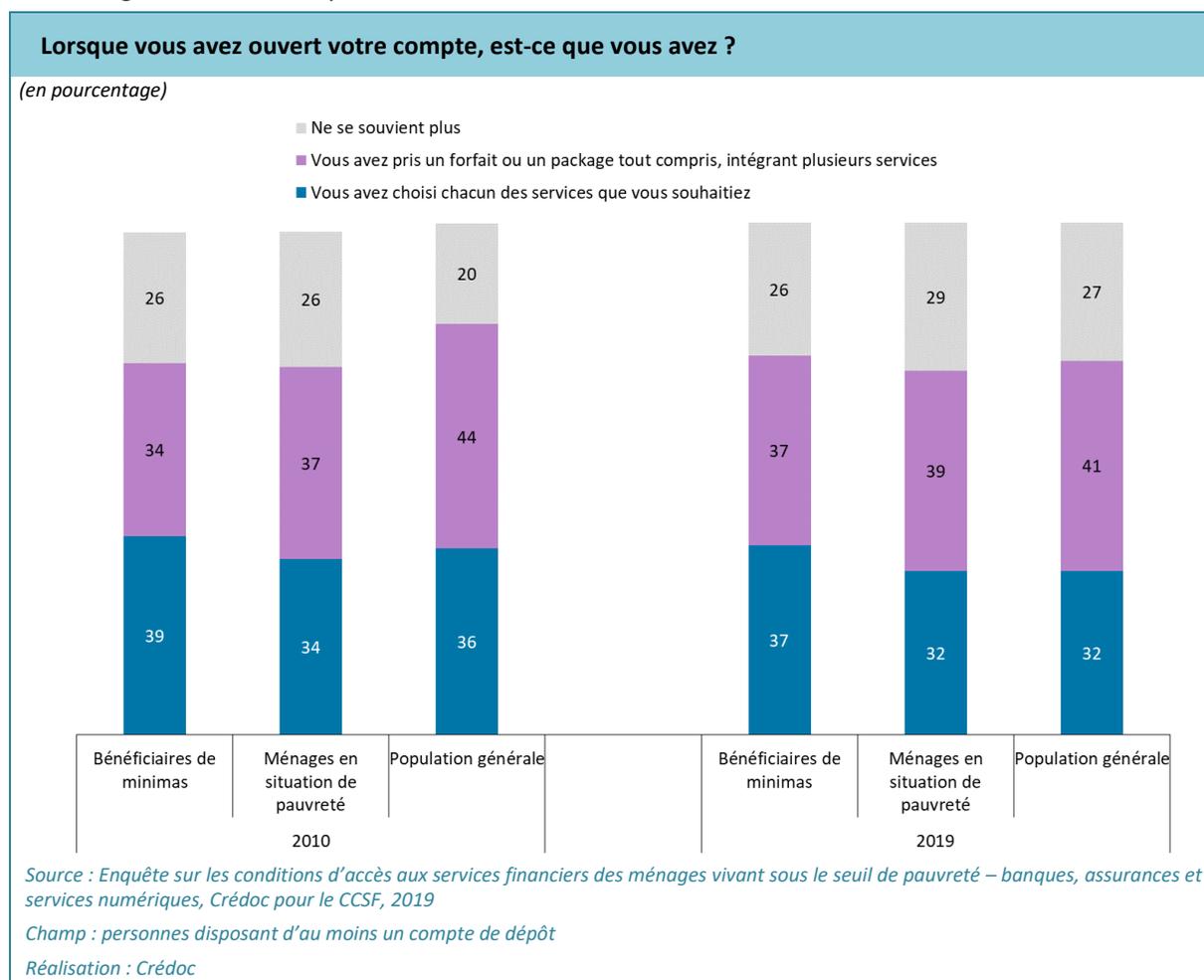
Ces questions sur l'équipement du compte et les découverts ont été abordées uniquement avec les titulaires de comptes. Pour les personnes ayant plus d'un compte, il leur a été demandé de répondre pour le compte le plus souvent utilisé.

#### 5.1.1 Le choix des services associés au compte de dépôt

En 2019, pour les ménages en situation de pauvreté comme pour la moyenne des ménages, la situation la plus courante quand on détient un compte de dépôt a été de prendre **une offre groupée de services** (environ 4 ménages sur dix sont dans ce cas). Les ménages bénéficiaires de minima sont aussi nombreux à avoir opté pour un forfait global que pour avoir choisi chacun des services souhaités (Figure 79). Notons que plus du quart des détenteurs d'un compte, dans les trois groupes étudiés, ont dit ne plus se souvenir s'ils avaient choisi chaque service de leur offre ou s'ils avaient opté pour une offre de service déjà élaborée préalablement par la banque, ce qui incite à une certaine prudence dans l'interprétation de ces résultats.

Les réponses à cette question ont peu évolué par rapport à la dernière enquête. Notons néanmoins que la proportion de personnes qui ne se souviennent pas a augmenté (+ 7 points en population générale, + 3 points pour les ménages en situation de pauvreté).

Figure 79 : Les comptes associés à un forfait

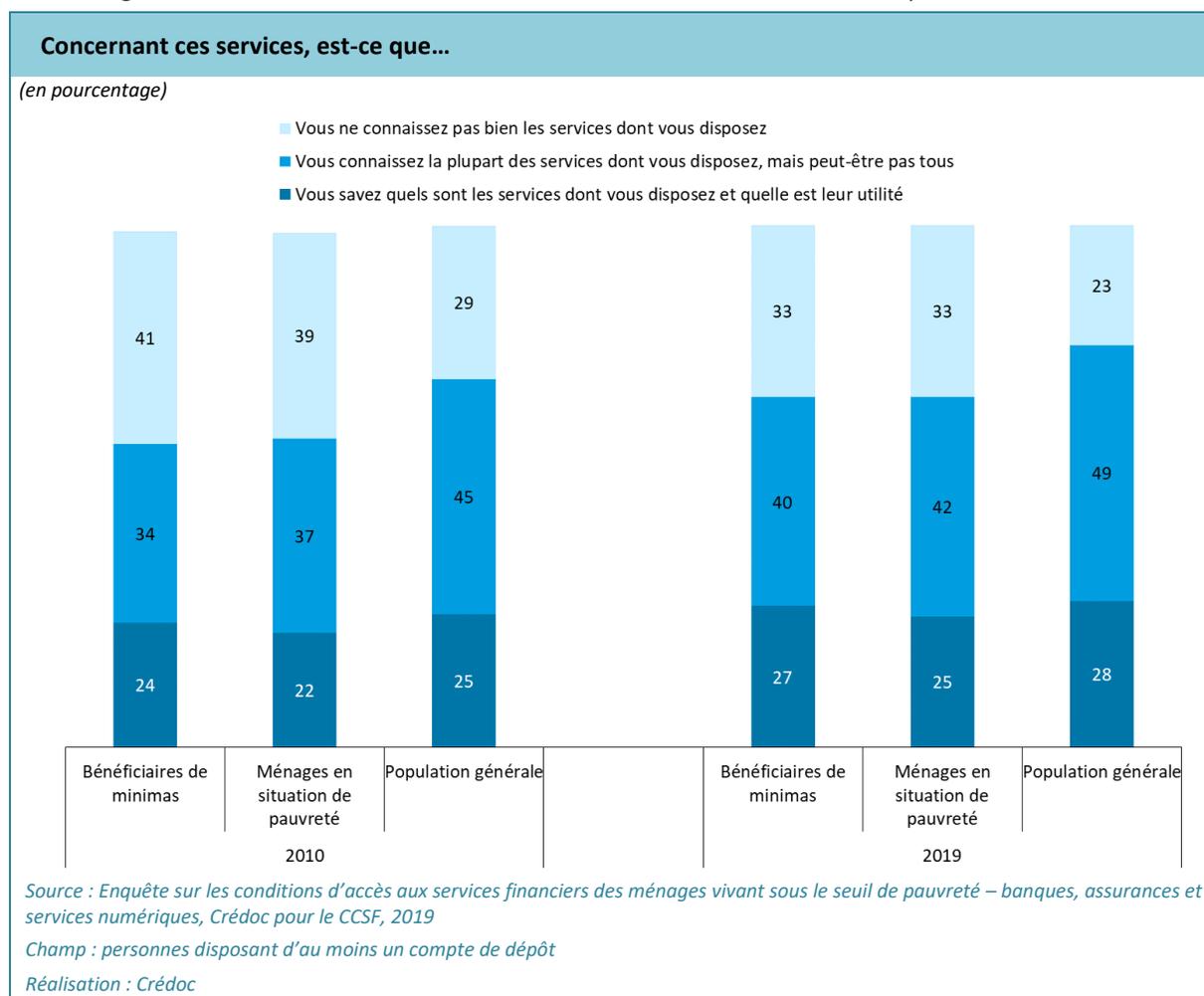


### 5.1.2 Le niveau de connaissance des services associés aux comptes bancaires progresse, mais reste lacunaire

La question sur la connaissance des services associés aux comptes confirme que les situations d'ignorance du contenu des services ne sont pas exceptionnelles : le tiers des bénéficiaires de minima et la même proportion de ménages en situation de pauvreté ont répondu ne pas savoir quels sont les services dont ils disposent et quelle est leur utilité. Cette méconnaissance des services associés au compte n'est pas rare non plus parmi l'ensemble de la population, mais elle est toutefois moins répandue que parmi les ménages fragiles financièrement : elle concerne 23 % de la population générale contre 33 % des pauvres et des bénéficiaires de minima. Parmi ceux qui ont une connaissance des services associés à leur banque, dans les trois groupes, on recense davantage de personnes ayant une connaissance qu'ils jugent incomplète que de personnes qui pensent connaître tous les services et leur utilité.

Entre 2010 et 2019, la méconnaissance des services associés aux comptes a eu tendance à se réduire, parmi les ménages fragiles financièrement comme en population générale. En 2010, parmi ceux qui avaient une idée des services assortis à leur compte, les personnes pensant avoir une connaissance complète des services bancaires auxquels ils pourraient avoir accès étaient déjà moins nombreuses que celles pensant avoir une connaissance imparfaite.

Figure 80 : Le niveau de connaissance des services associés aux comptes



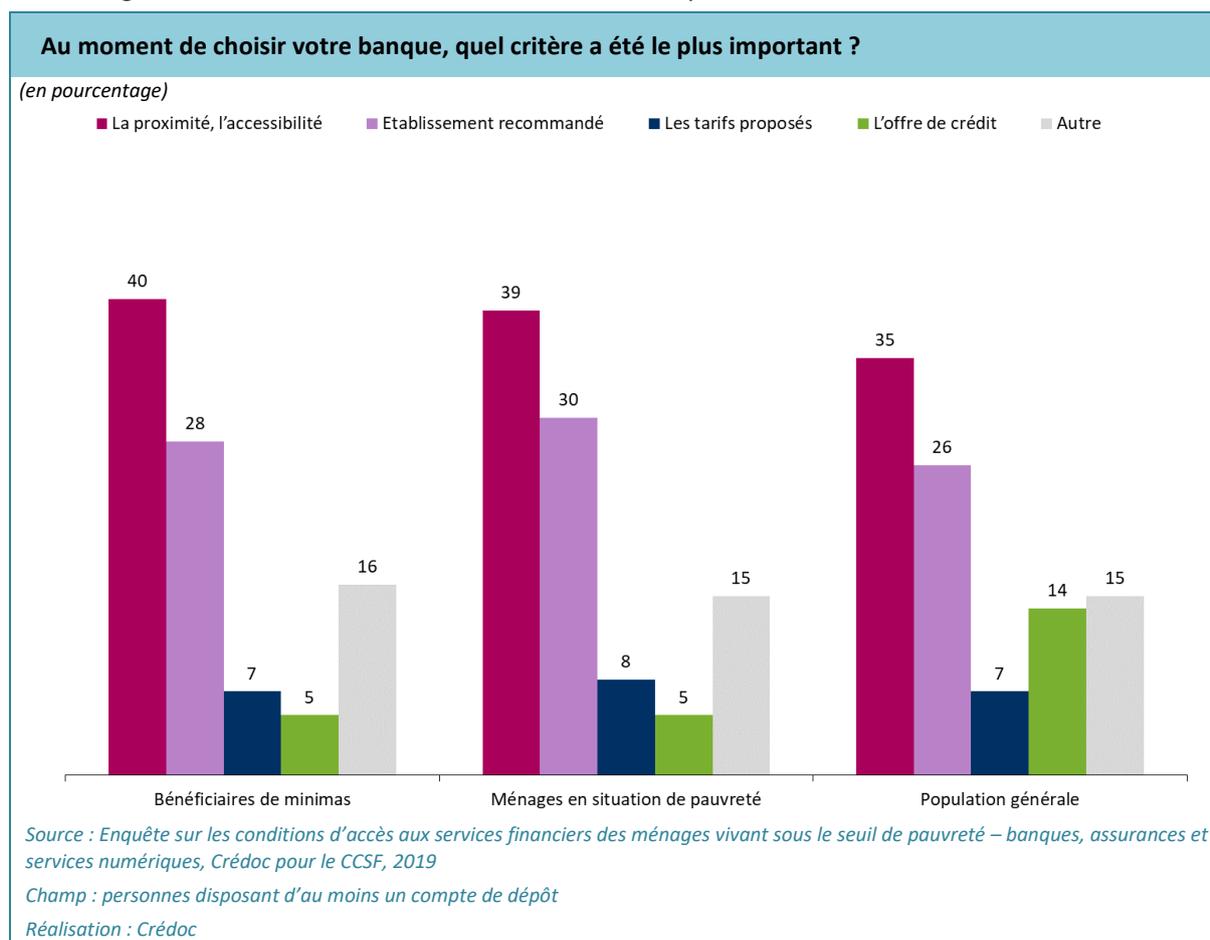
## 5.2 Les critères pour choisir sa banque : entre proximité et recommandation

Dans tous les groupes, le premier motif de choix de sa banque est **la proximité** et l'accessibilité de l'agence. La proximité a été un peu plus souvent mentionnée comme critère le plus important de sélection de sa banque par les bénéficiaires de minima sociaux (à 40 %) et par les ménages en situation de pauvreté (à 39 %) que par la population générale, où cette réponse a été donnée par 35 % de l'ensemble des Français.

Ensuite, dans tous les groupes, le second critère de choix est le fait que l'établissement ait bénéficié d'une **recommandation**. En population générale, 26 % des clients des banques ont choisi leur établissement bancaire parce qu'il leur a été recommandé. Cette proportion est plus importante dans les groupes défavorisés : cela concerne 30 % des ménages en situation de pauvreté (+ 4 points) et 28 % des bénéficiaires de minima (+ 2 points). Les **tarifs proposés n'arrivent qu'ensuite**.

En population générale, la sélection d'une banque se fait par le biais de l'offre de crédit est plus fréquente que pour les ménages à faibles ressources : 15 % des détenteurs de compte en population générale ont cité ce motif comme le premier pour choisir la banque, ce qui n'est le cas que de 5 % des bénéficiaires de minima et des ménages en situation de pauvreté.

Figure 81 : Les critères de choix associés aux comptes



## 5.3 Les découverts bancaires

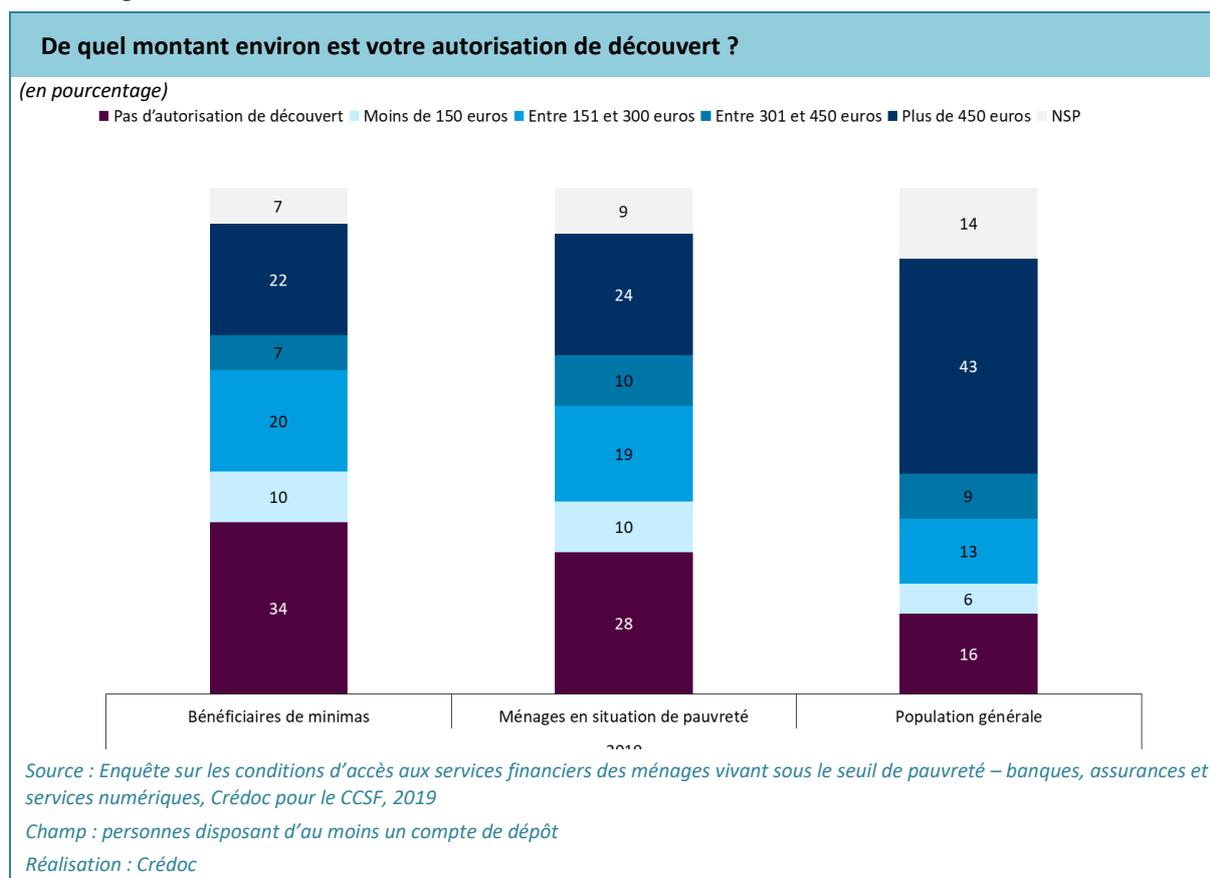
### 5.3.1 L'existence et le montant des découverts bancaires autorisés

En 2019, en population générale, parmi les détenteurs de compte, 70 % ont une autorisation de découvert et savent en préciser le montant. Cette proportion passe à 63 % chez les ménages en situation de pauvreté et à 59 % pour les bénéficiaires de minimas sociaux.

En 2019, les bénéficiaires de minima sociaux constituent donc le groupe le plus concerné par l'absence d'autorisations de découvert. Le tiers d'entre eux n'en ont pas. La non-autorisation de découvert concerne également plus du quart des ménages en situation de pauvreté. L'absence d'autorisation de découvert est nettement moins répandue en population générale, où seulement 16 % des détenteurs de compte se trouvent dans cette situation.

Dans le même temps, les montants des autorisations de découvert sont nettement **moins élevés** pour les ménages à faibles ressources que pour l'ensemble des Français : si dans l'ensemble de la population, 43 % des personnes ont une autorisation de découvert supérieur à 450 euros, ce montant de découvert n'est autorisé qu'à 22 % des bénéficiaires de minima et à 24 % des personnes en situation de pauvreté. En revanche, ils se contentent plus souvent d'un découvert autorisé compris entre 150 et 300 euros (20 % des bénéficiaires de minimas et 19 % des ménages en situation de pauvreté, contre 13 % en moyenne).

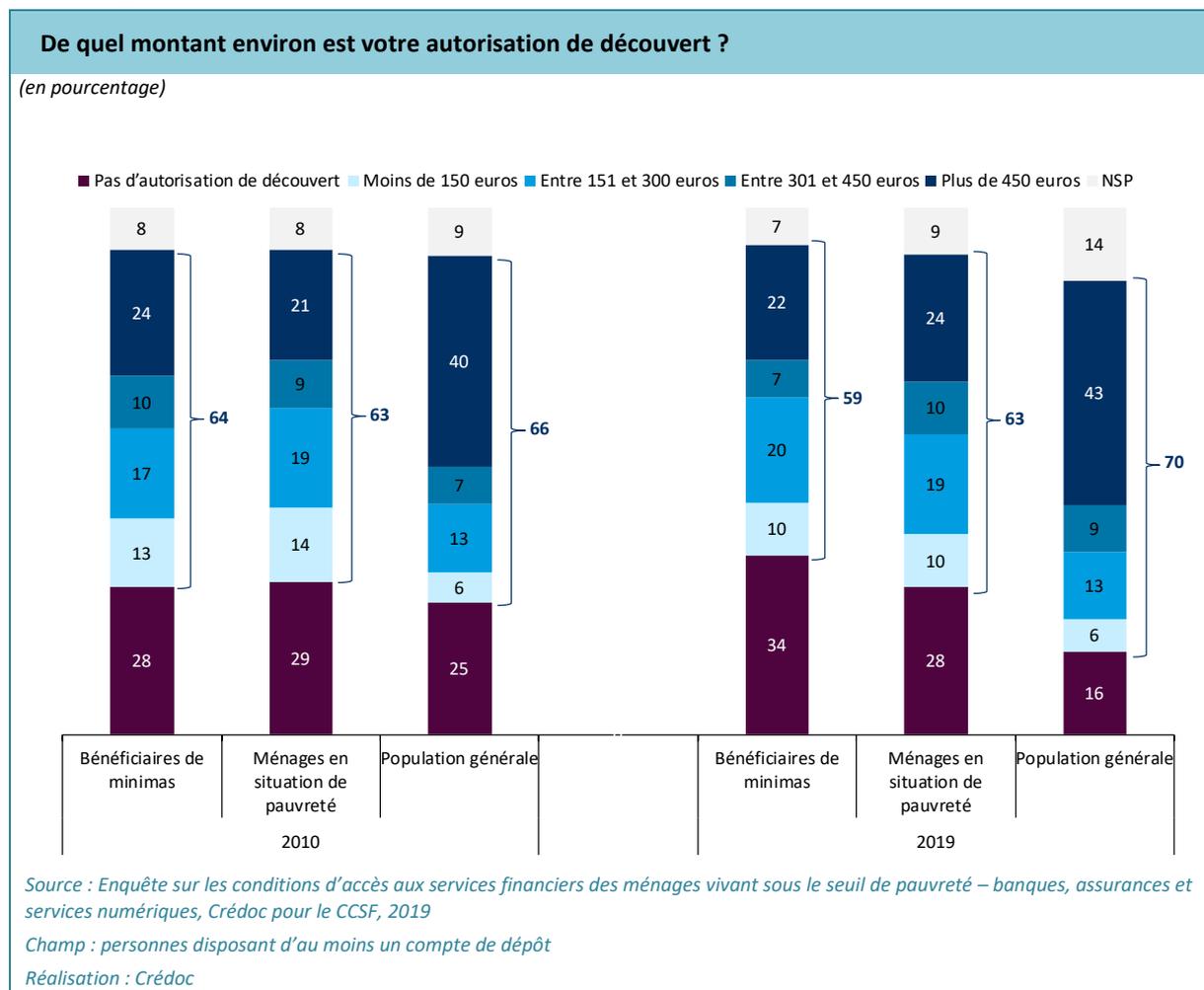
Figure 82 : Les autorisations de découvert et leur montant en 2019



En 2010, la part des personnes sans autorisation de découvert était relativement proche entre catégories, elle était légèrement plus faible en population générale (25 %) que pour les ménages en situation de pauvreté (29 %) ou les bénéficiaires de minima (28 %). **Les écarts entre catégories se sont creusés au cours de la décennie**, puisque la part des ménages sans autorisation de découvert a diminué de 9 points pour la moyenne des ménages, elle est restée stable pour les ménages pauvres alors qu'elle a augmenté de 6 points pour les bénéficiaires de minima.

En 2010 comme en 2019, quand les ménages à faibles ressources bénéficient d'une autorisation de découvert, les montants autorisés sont nettement moindres que ceux attribués aux ménages de l'ensemble de la population.

Figure 83 : Les autorisations de découvert et leur montant en 2010 et en 2019



### 5.3.2 Le recours au découvert bancaire autorisé est plus fréquent pour les ménages en situation de pauvreté ou bénéficiaires d'un minimum

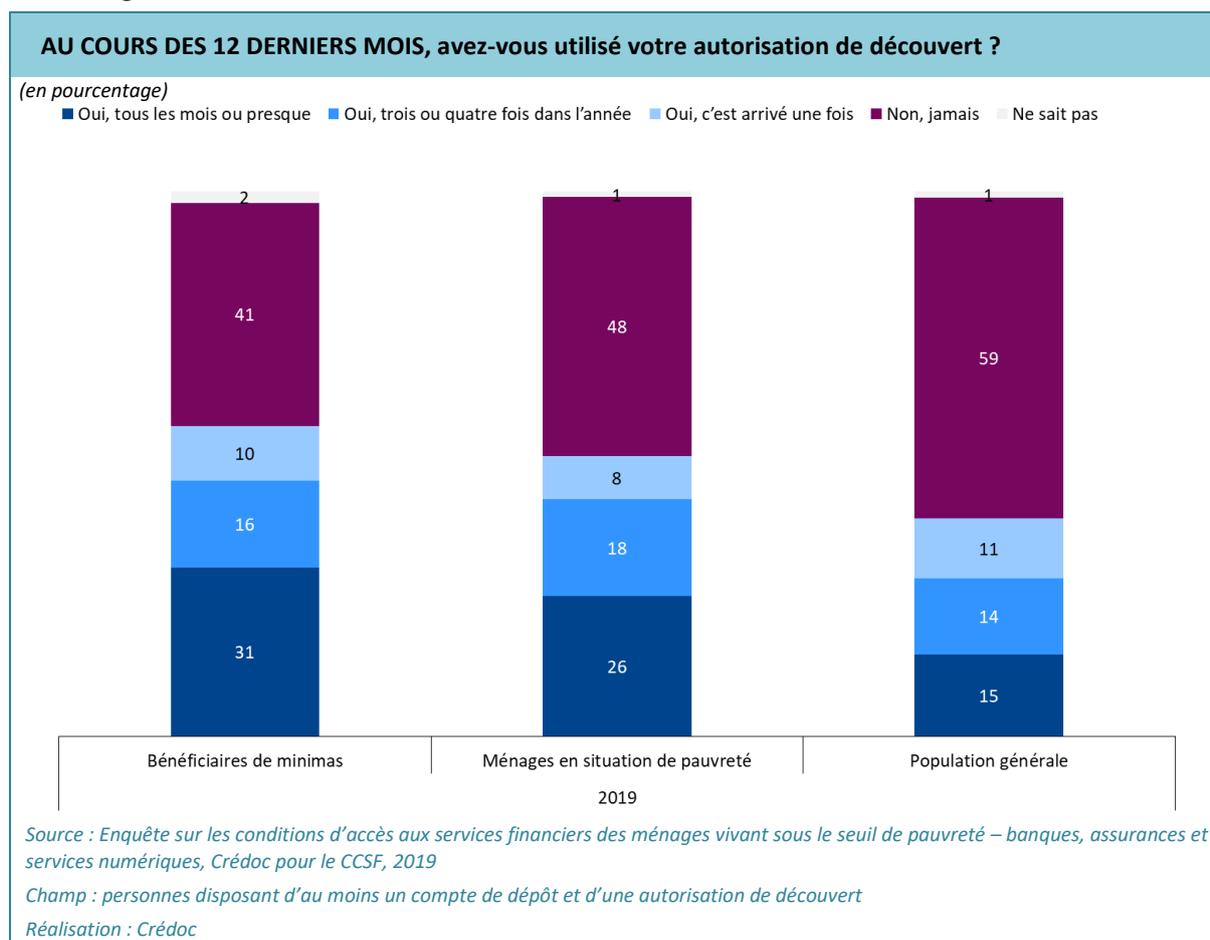
La question sur l'usage du découvert a été posée aux personnes qui bénéficiaient d'une autorisation sur leur compte.

Plus de six bénéficiaires de minima sur dix ont eu recours à leur découvert autorisé lors de l'année précédente, et près du tiers de ce groupe y a recours **tous les mois ou presque**, ce qui est le signe d'un déficit chronique de revenus par rapport aux dépenses habituelles.

La situation semble un peu moins critique pour les ménages en situation de pauvreté, puisqu'environ cinq sur dix (contre six sur dix parmi les bénéficiaires de minima) ont utilisé leur autorisation de découvert, et un sur quatre (contre un sur trois parmi les bénéficiaires de minima) l'a fait tous les mois ou presque.

La situation financière en population générale est moins défavorable encore, puisque six personnes sur dix n'ont **jamais** utilisé leur découvert, et seulement 15 % l'ont fait tous les mois ou presque (Figure 84).

Figure 84 : Le recours à l'autorisation de découvert

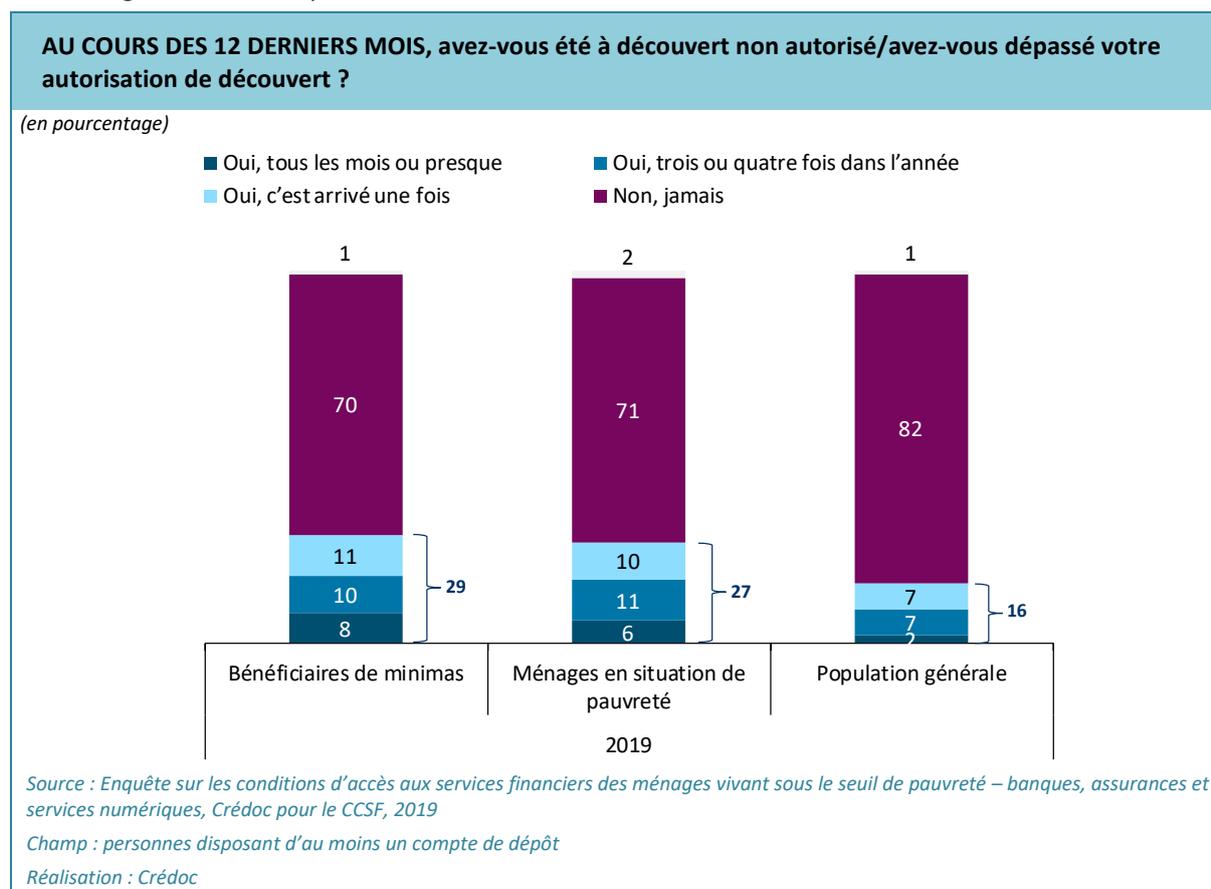


### 5.3.3 Les découverts bancaires non autorisés

Les recours aux découverts bancaires non autorisés (soit en absence de toute autorisation de découvert, soit en cas de dépassement de la somme autorisée) sont nettement moins fréquents que l'usage des découverts autorisés, ils concernent un peu moins d'un tiers des bénéficiaires de minima sociaux (29 %) et une proportion semblable des ménages en situation de pauvreté (27 %). En population générale, les découverts non autorisés sont encore moins fréquents, ils ont concerné moins d'un cinquième de l'ensemble des Français en moyenne (16 %, Figure 85).

Pour les bénéficiaires de minima sociaux (8 %) et les ménages en situation de pauvreté (6 %), la situation est chronique, puisque se répétant tous les mois ou presque (seuls 2 % des personnes en population générale se trouvant dans cette configuration).

Figure 85 : La fréquence des découverts bancaires non autorisés



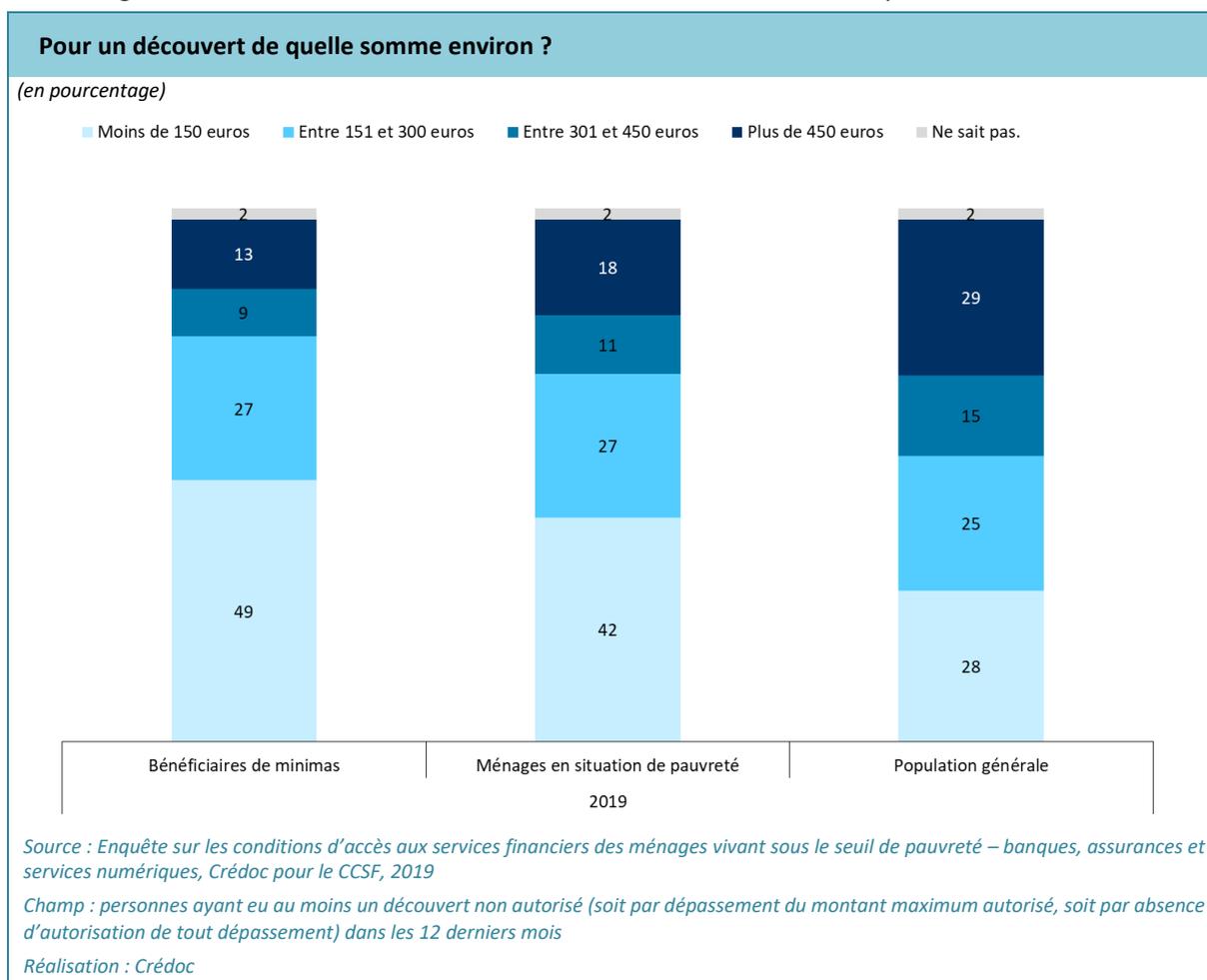
Le montant des découverts non autorisés est inférieur à 150 euros pour la moitié des bénéficiaires de minima sociaux confrontés à cette situation (49 %, Figure 86) : une fois sur deux, le découvert excède donc ce montant et, dans 13 % des cas, il dépasse même les 450 euros de découvert.

Les montants des découverts non autorisés des ménages pauvres sont un peu plus élevés que ceux des bénéficiaires de minima : dans 42 % des cas seulement, ils sont inférieurs à 150 euros ; dans 56 % des cas ils excèdent ce montant, voire, dans 18 % des cas, ils dépassent les 450 euros.

En population générale, les montants concernés sont plus élevés encore puisque 7 fois sur 10 ils dépassent 150 euros et que, dans 29 % des cas, ils excèdent 450 euros.

Pour résumer, si la population générale est moins amenée que les plus pauvres à pratiquer des découverts non autorisés, quand ils le font c'est pour des montants plus élevés.

Figure 86 : Le montant des découverts bancaires non autorisés dépasse souvent 150 euros



Pour expliquer la survenue de découverts non autorisés, les ménages en situation de pauvreté évoquent, deux fois sur trois, la difficulté à tenir leur budget (68 %, Figure 87). Cette explication n'est donnée, dans la population française en général, que par la moitié des personnes ayant connu un découvert. En population générale, 44 % des personnes avec des découverts non autorisés ont opté pour la réponse : « Par choix de votre part, le découvert vous a permis de payer une dépense ».

Figure 87 : Les raisons de la survenue de découverts non autorisés

<b>Lorsque vous vous retrouvez à découvert, c'est plutôt :</b>			
<i>(en pourcentage)</i>			
	<b>Ménages bénéficiaires d'un minimum social</b>	<b>Ménages en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Par accident, vous n'avez pas réussi à tenir votre budget	57	68	52
Par choix de votre part, le découvert vous a permis de payer une dépense	38	30	44
Ne sait pas	5	2	4
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

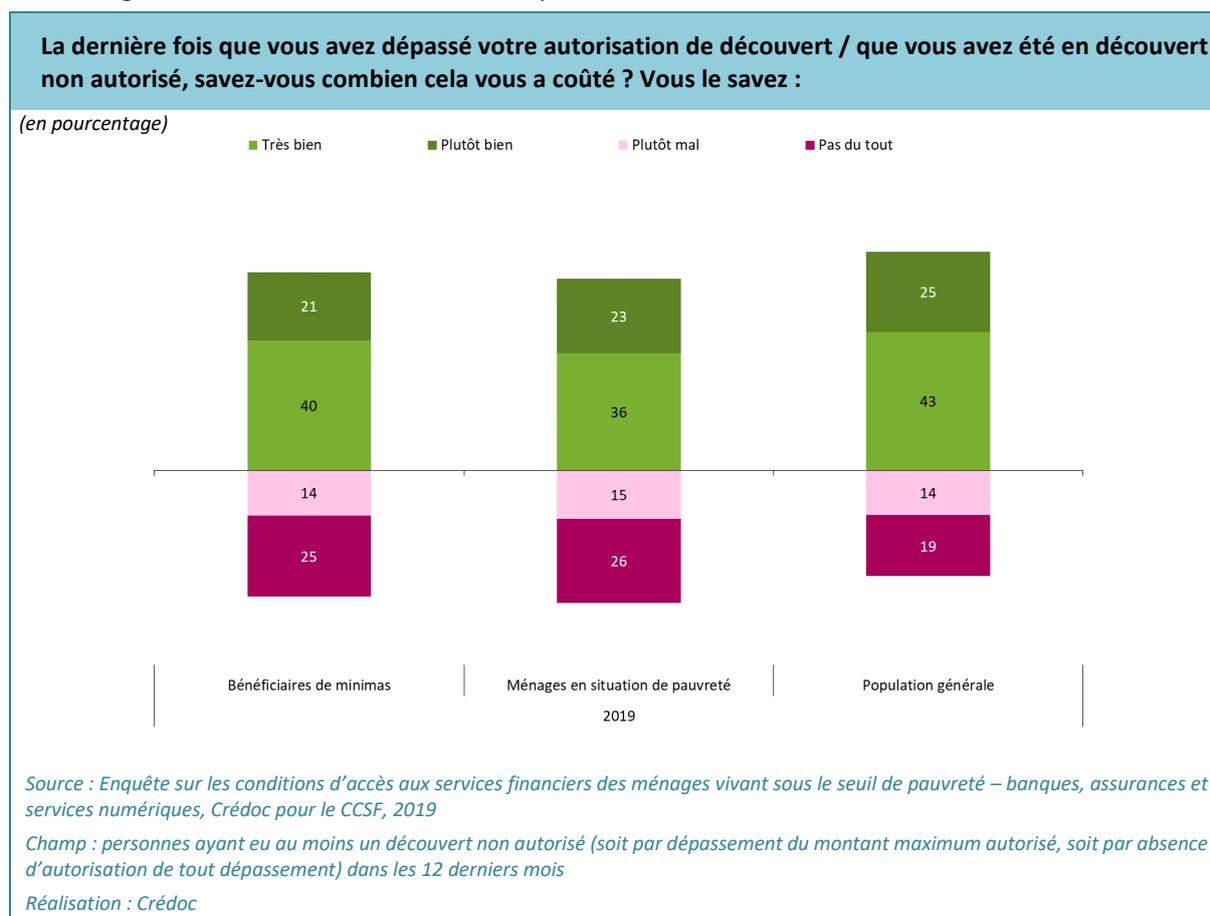
*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

*Champ : personnes ayant eu au moins un découvert non autorisé (soit par dépassement du montant maximum autorisé, soit par absence d'autorisation de tout dépassement) dans les 12 derniers mois*

*Réalisation : Crédoc*

Parmi les ménages ayant connu des découverts non autorisés, 41 % des ménages en situation de pauvreté et 39 % des bénéficiaires de minima considèrent qu'ils savent soit « plutôt mal » soit « pas du tout » quels sont les frais qu'ils ont dû supporter à la suite de ce découvert. La part des personnes connaissant mal le montant des agios et frais qu'ils ont payé est plus faible en population générale (33 %).

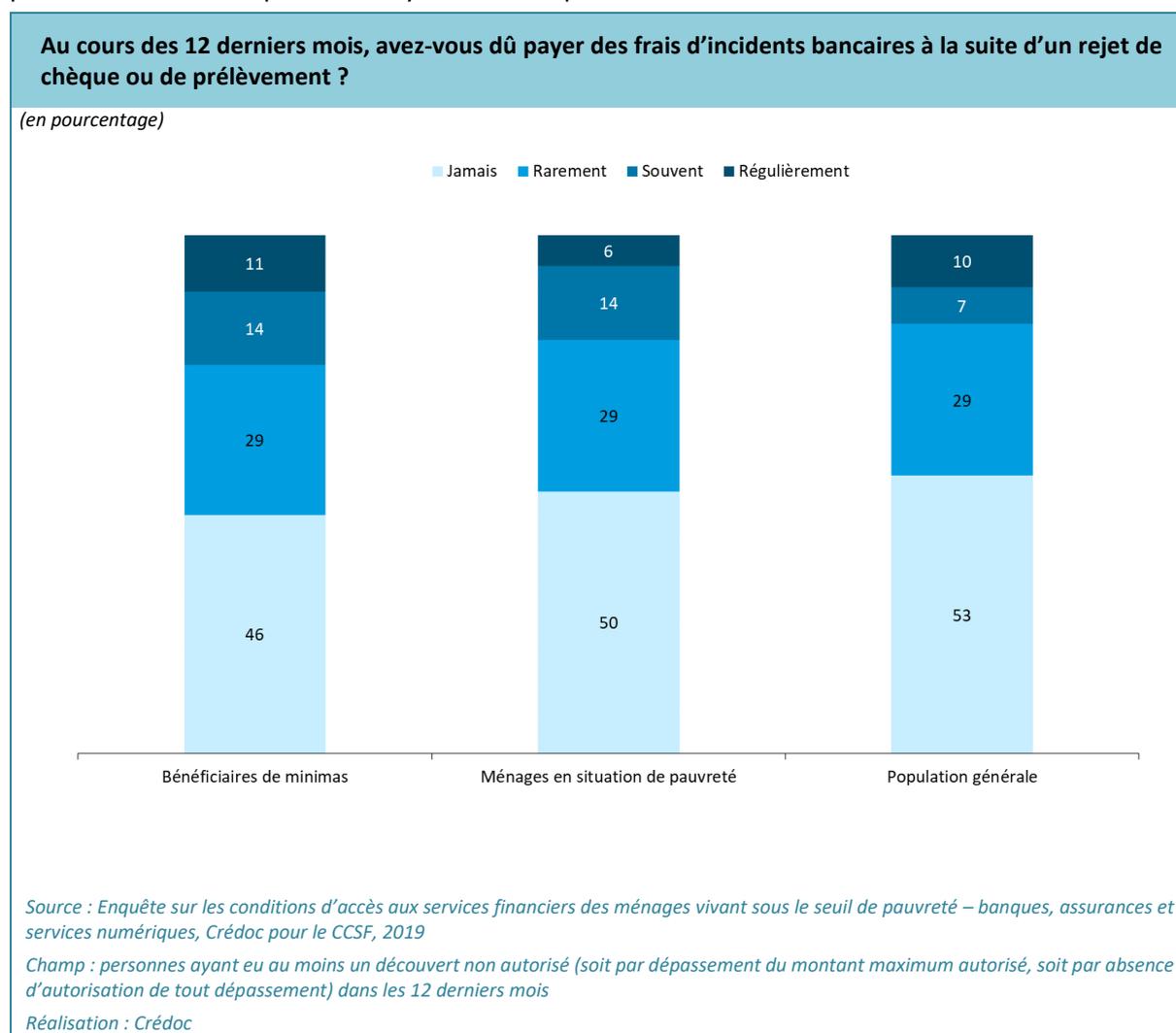
Figure 88 : La connaissance des frais pour les découverts non autorisés



En cas de rejet par la banque d'un prélèvement ou d'un chèque émis par les personnes qui ont dépassé leur autorisation de découvert (ou qui avaient un solde insuffisant sur leur compte et aucune autorisation de dépassement), dans la moitié des cas, la banque a fait payer des frais (Figure 89). En population générale, on semble plus facilement échapper à des frais (53 %) qu'au sein des ménages en situation de pauvreté (50 %) ou que chez les bénéficiaires de minima social (46 %). À l'inverse, la proportion de ceux qui subissent « souvent » ou « régulièrement » de tels frais est maximale chez les bénéficiaires de minima (25 %), moindre chez les personnes en situation de pauvreté (20 %) et plus faible encore en population générale (17 %).

Rapportés à l'ensemble de la population, on aboutit aux ratios suivants : 8 % des détenteurs d'un compte ont, au cours des douze derniers mois, payé des frais d'incident bancaire à la suite d'un rejet de chèque ou de prélèvement. Cette proportion s'établit à 15 % chez les ménages en situation de pauvreté et à 20 % pour les bénéficiaires de minima sociaux.

Figure 89 : Le paiement de frais d'incidents bancaires pour des rejets de chèque ou de prélèvement chez les personnes ayant eu un dépassement



## 5.4 Inscription au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers et surendettement

### 5.4.1 L'inscription au Fichier des incidents de remboursement des crédits

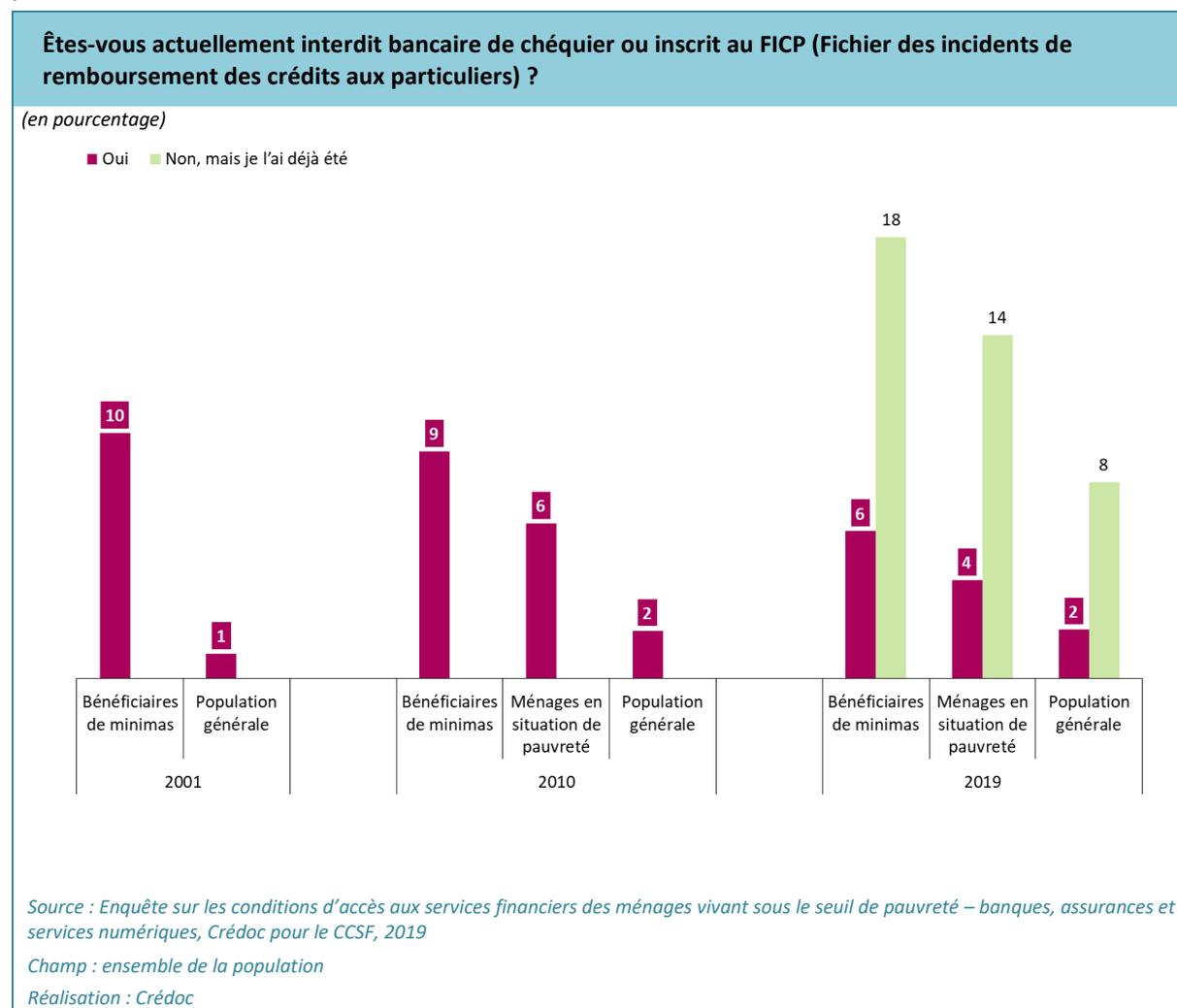
En 2019, 6 % des bénéficiaires de minima et 4 % des ménages en situation de pauvreté sont inscrits au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). En population générale, cette situation est plus rare : on compte 2 % d'inscription en cours sur le FICP.

Une proportion non négligeable des répondants signale qu'ils ont déjà connu une telle situation par le passé : c'est le cas de 18 % des bénéficiaires de minima et de 14 % des ménages en situation de pauvreté (8 % en population générale).

Dans les enquêtes de 2001 et de 2010, la question avait été posée mais, dans les réponses, on ne distinguait pas parmi les non-inscriptions au FICP celles qui l'avaient été dans le passé de celles qui ne l'avaient jamais été. Si la part des inscrits en population générale a peu évolué, en revanche on compte moins d'inscriptions au FICP en 2019 que lors des enquêtes précédentes pour les ménages en fragilité

financière (- 3 points pour les bénéficiaires de minimas et - 2 points pour les ménages en situation de pauvreté).

Figure 90 : L'inscription sur le Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers

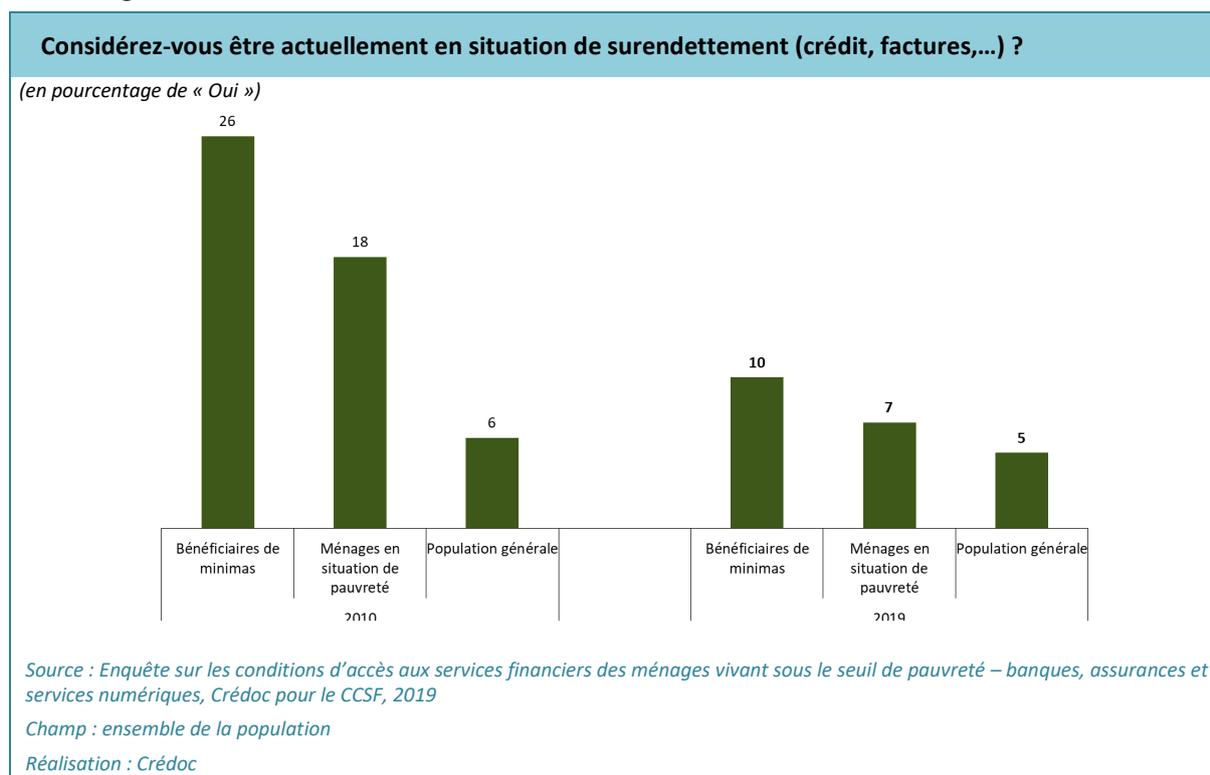


#### 5.4.2 Les situations de surendettement seraient moins fréquentes, notamment pour les ménages défavorisés

En 2019, 10 % des bénéficiaires de minima se considèrent en situation de surendettement, c'est un peu plus que les ménages en situation de pauvreté (7 % d'entre eux se considèrent en surendettement) et deux fois plus qu'en population générale (5 %, voir Figure 91).

Si, en population générale, la part des ménages ayant le sentiment d'être en surendettement a peu évolué entre 2010 et 2019 (- 1 point), cette part s'est nettement réduite pour les ménages bénéficiaires de minima (de 26 % à 10 %, - 16 points) et pour les ménages pauvres (de 18 % à 7 %, - 11 points).

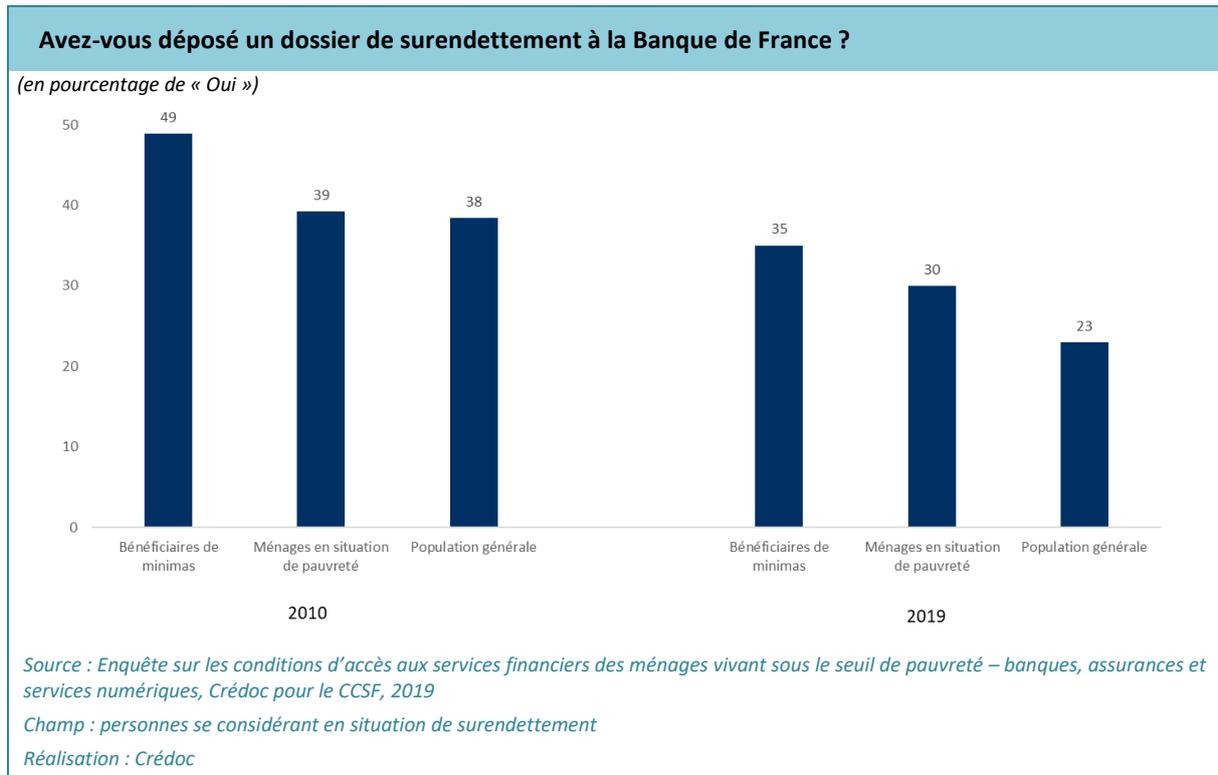
Figure 91 : Le sentiment d'être en surendettement



En 2019, quand ils se considèrent en situation de surendettement, environ un ménage en grande fragilité sur trois a effectivement un dossier de surendettement en cours à la Banque de France. Ce n'est le cas que d'un ménage sur quatre parmi l'ensemble de la population.

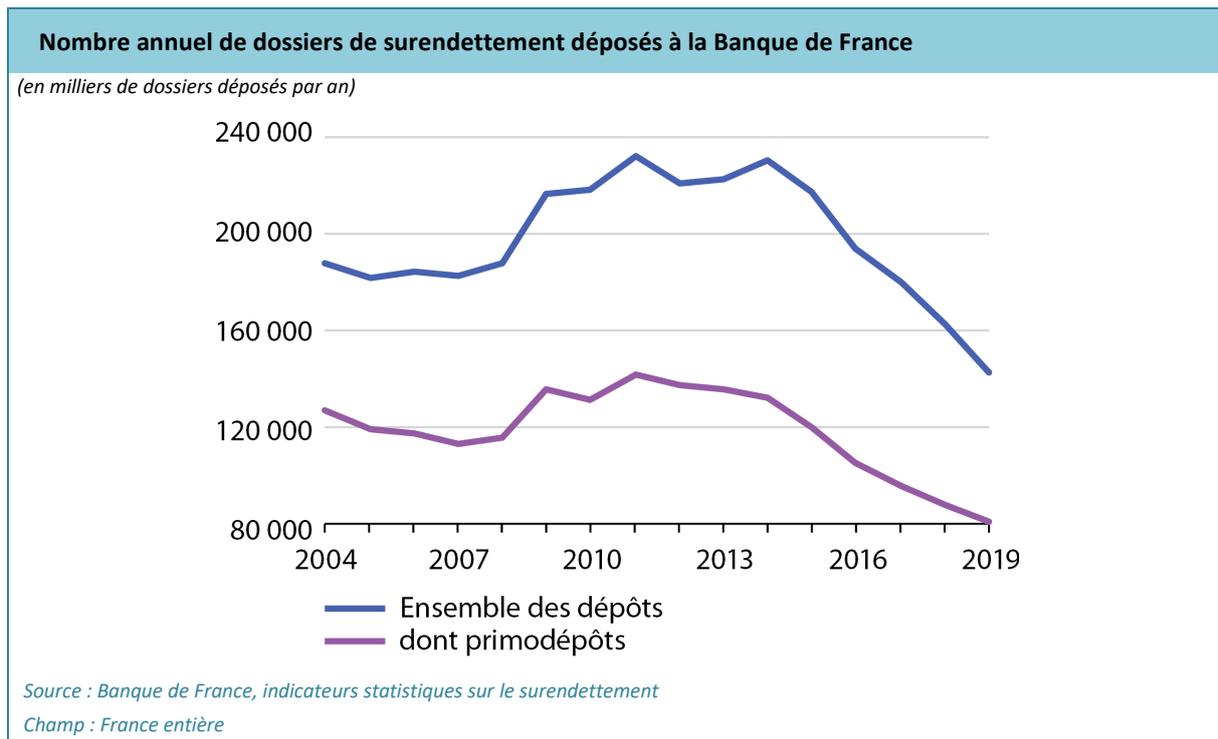
Entre 2010 et 2019, toujours parmi les personnes se sentant en situation de surendettement, la proportion de personnes ayant effectivement déposé un dossier auprès de la Banque de France est en diminution, et ce pour les trois groupes analysés.

Figure 92 : Les dossiers en cours à la Banque de France parmi les personnes se considérant en surendettement



Notons que les statistiques de la Banque de France sur le nombre de dossiers de surendettement qui sont déposés corroborent cette tendance à la baisse : entre 2011 et 2019, le nombre de dossiers déposés a ainsi baissé de 38 % pour s'établir à 14 080 dépôts de dossiers en 2019 (dont 81 000 primo-dépôts).

Figure 93 : Le nombre annuel de dossiers de surendettement déposés à la Banque de France



## 6 Les crédits

### 6.1 Moins de recours au crédit pour les ménages à faibles ressources

Un peu plus du quart des ménages à très faibles ressources – qu'ils bénéficient d'un minima (28 %) ou soient plus globalement sous le seuil de pauvreté (27 %) – déclarent avoir un crédit en cours. C'est nettement moins qu'en population générale, où près de la moitié des ménages ont au moins un crédit en cours (45 %, Figure 94).

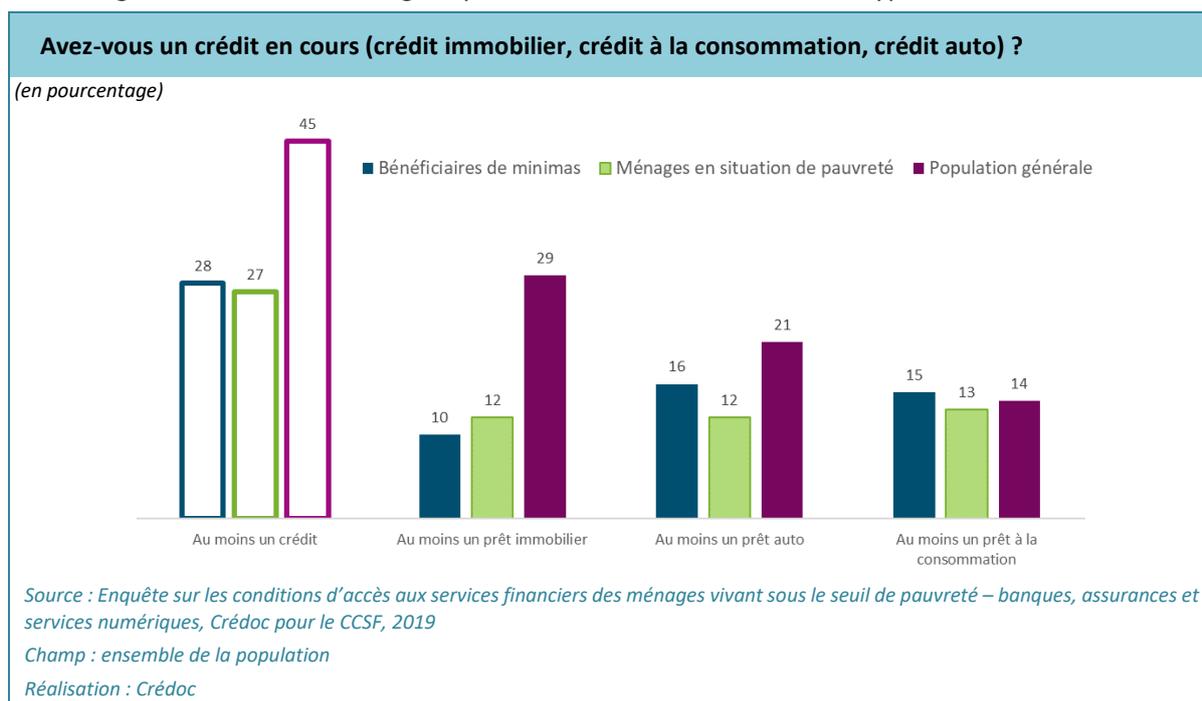
Parmi les ménages à faibles ressources, les prêts auto ou les prêts à la consommation (hors prêts auto) sont plus répandus que les prêts immobiliers. C'est l'inverse en population générale, où les prêts immobiliers sont nettement plus courants que les autres types de prêts.

L'écart dans le pourcentage de prêts en cours entre l'ensemble de la population et les ménages en difficultés financières est particulièrement creusé pour **les prêts immobiliers** : 29 % de l'ensemble des ménages ont un prêt immobilier en cours alors que ce n'est le cas que de 10 % des bénéficiaires de minima et de 12 % des ménages en situation de pauvreté. Ces écarts reflètent les différences dans l'accession à la propriété : pour leur résidence principale, 7 % des bénéficiaires de minima et 11 % de la population pauvre sont en accession, alors qu'en population générale, on rencontre 23 % d'accédants.

**Les prêts auto** sont également plus répandus dans l'ensemble de la population (21 %) que parmi les bénéficiaires de minima (16 %) et plus encore parmi les ménages en situation de pauvreté (12 %).

Seuls **les prêts à la consommation** ont une diffusion proche parmi les trois catégories avec environ un ménage sur sept concernés dans tous les niveaux de ressources considérés.

Figure 94 : Part des ménages ayant des crédits en cours selon le type de crédit

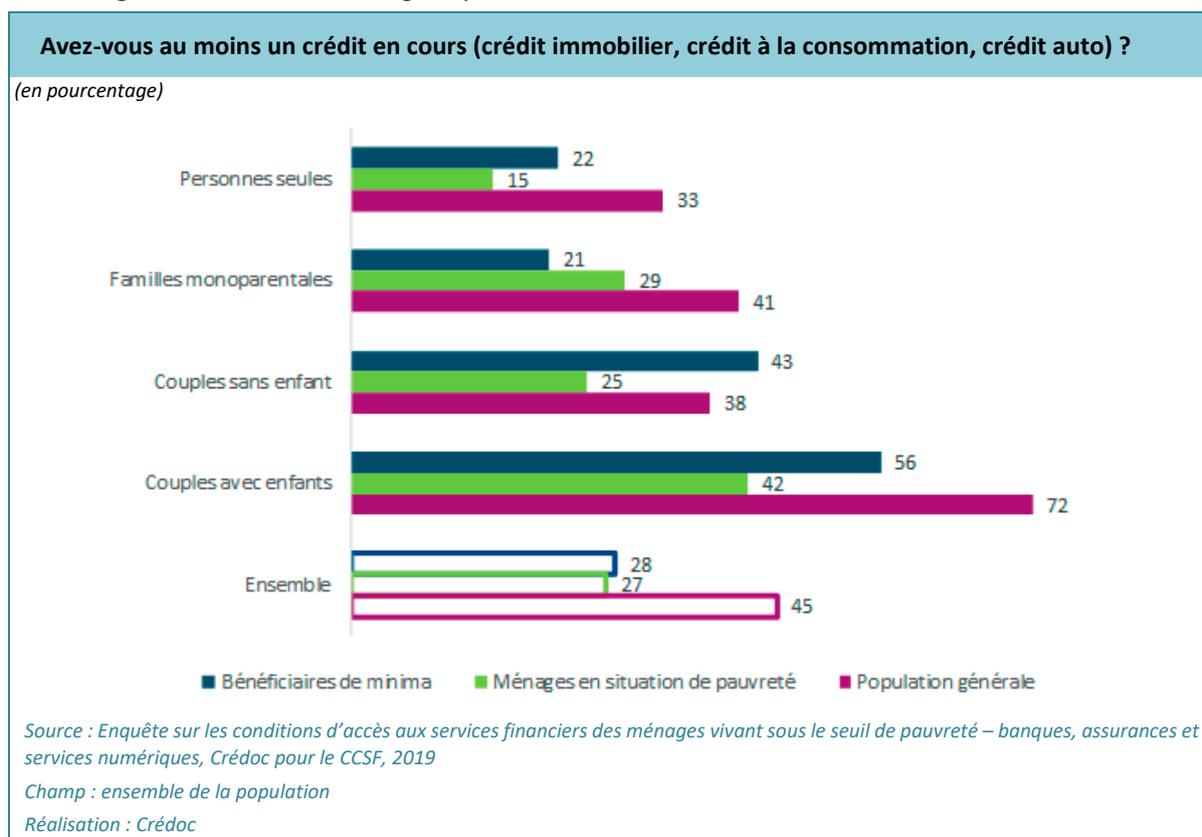


Parmi les ménages qui perçoivent un minimum social, la part des ménages ayant un crédit en cours est la plus forte pour les couples avec enfants (56 % de ces familles ont un crédit en cours) alors que les personnes seules et les familles monoparentales ont nettement moins de crédits en cours (respectivement 22 % et 21 % de ces ménages ont un crédit).

Parmi les ménages pauvres, ce sont également parmi les couples avec enfants qu'on retrouve la plus forte proportion de crédits en cours (42 % de ces familles remboursent un ou des crédits), les personnes seules ont encore moins de crédits en cours (seuls 15 % sont dans ce cas) que les familles monoparentales (où 29 % ont un crédit).

En population générale, ce sont également les couples avec enfants qui ont le plus de crédits en cours (c'est le cas de 72 % d'entre eux), et les personnes seules sont celles qui ont le moins de crédit en cours (33 % d'entre elles remboursant un crédit).

Figure 95 : Part des ménages ayant des crédits selon la situation familiale



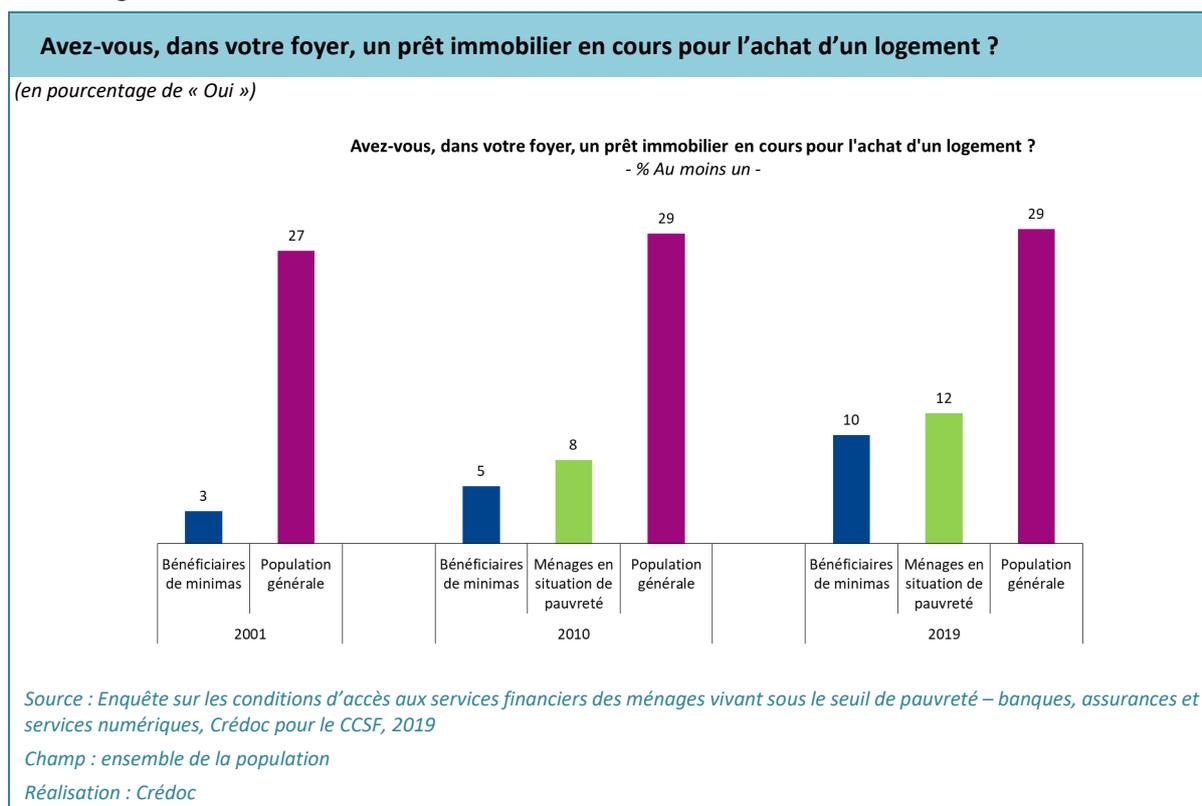
La proportion de ménages ayant un crédit en cours augmente avec l'âge jusqu'à la tranche des 35-49 ans pour les trois cibles étudiées, puis elle tend à se réduire ensuite. Parmi les bénéficiaires de minima, 33 % des 35-49 ans ont un crédit en cours, c'est le cas de 39 % de la tranche d'âge parmi les ménages en situation de pauvreté et de 67 % de la même tranche d'âge en population générale.

## 6.2 Les crédits immobiliers

### 6.2.1 Une progression des crédits immobiliers pour les ménages à faibles ressources

La part des ménages à faibles ressources concernés par les prêts immobiliers a nettement progressé au fil des enquêtes. Pour les bénéficiaires de minima sociaux, en 2001, seulement 3 % d'entre eux avaient un prêt pour l'achat d'un logement en cours. Cette part est passée à 5 % en 2010 et à 10 % en 2019. Cette tendance à la progression des prêts immobiliers se retrouve également parmi les ménages en situation de pauvreté, la part des foyers ayant un crédit de cette nature en cours passant de 8 % en 2010 à 12 % en 2019. On reste toutefois loin de la situation en population générale où plus d'un quart des foyers a un crédit immobilier en cours, proportion relativement stable au cours de la dernière vingtaine d'années (27 % en 2001 et 29 % en 2010 comme en 2019).

Figure 96 : L'évolution des crédits immobiliers entre 2001 et 2019



L'absence de prêt immobilier en cours s'explique rarement par un refus de crédit, seulement une personne sur vingt parmi les bénéficiaires de minima ainsi que parmi les ménages en situation de pauvreté ont essayé un refus de crédit, situation encore plus exceptionnelle en population générale (où toujours au sein des personnes sans prêt immobilier, 2 % d'entre elles ont eu une demande de crédit immobilier refusé). Pour tous, en général, c'est l'insuffisance de ressources qui justifie, pour les banques, le refus de crédit.

### 6.2.2 Les opinions des emprunteurs sur le montant de leurs échéances de crédits immobiliers

En 2019, parmi les ménages en cours de remboursement d'un crédit immobilier, les ménages en situation de pauvreté sont ceux qui estiment le plus que les échéances de remboursement de leur prêt immobilier sont nettement trop importantes pour leurs revenus, 18 % d'entre eux sont dans ce cas, et plus de la moitié jugent le montant de leurs remboursements tout juste supportable. La situation est légèrement moins tendue pour les bénéficiaires de minima en train d'acheter un logement, même si 13 % estiment leurs remboursements beaucoup trop importants et 37 % tout juste supportables.

En population générale, la situation des emprunteurs est moins critique, avec 6 % des ménages jugeant les échéances de remboursements beaucoup trop importantes. La part des ménages jugeant leurs remboursements tout juste supportables reste élevée, à 44 % pour la moyenne des foyers en cours d'accession, toujours en 2019.

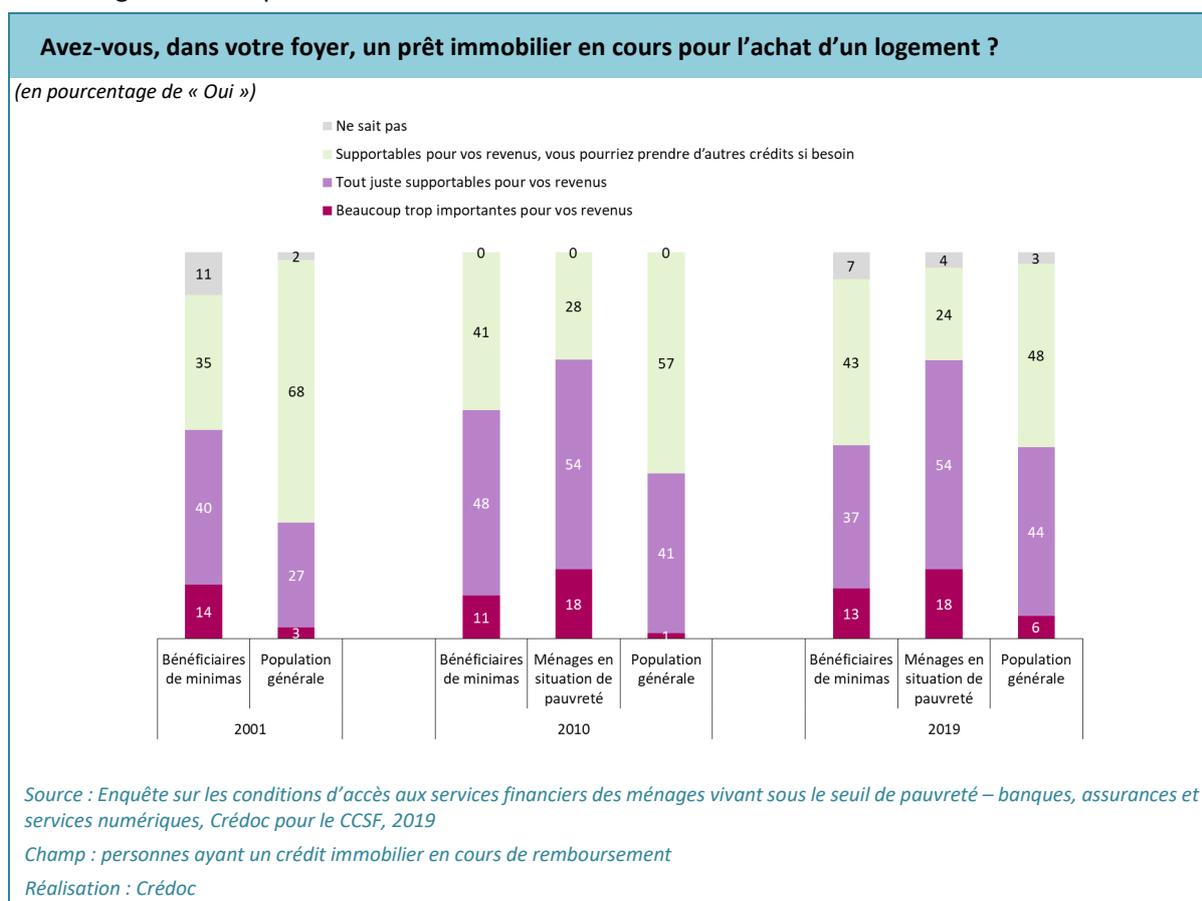
L'évolution dans le temps de l'opinion sur le montant des remboursements varie selon les niveaux de revenus. Toujours parmi les accédants, les réponses des ménages en situation de pauvreté concernant leurs remboursements sont stables entre 2010 et 2019, et les placent à chaque fois au premier rang pour ce qui est du sentiment que ces montants sont trop importants ou à peine supportables. Pour les bénéficiaires de minima sociaux, le sentiment que ces remboursements sont trop importants ou à peine supportables est en diminution sur les dix dernières années, la somme de ces deux réponses regroupant 59 % des accédants percevant un minimum social en 2010 contre 50 % en 2019.

En population générale, le sentiment que les remboursements sont trop importants ou à peine supportables a progressé de 30% en 2001 à 42 % à 50 % entre ces deux dates.

Entre 2001 et 2010, pour les bénéficiaires de minima comme en population générale, on avait observé une progression des réponses d'accédants faisant état d'une situation à peine supportable, voire vraiment difficile, pour faire face à ces remboursements.

En vingt ans, la pression liée au remboursement des prêts immobiliers dans l'ensemble de la population n'a cessé de s'accroître. Pour les plus défavorisés, l'évolution est moins nette : pour les bénéficiaires de minimas concernés, les remboursements seraient plus supportables en 2019.

Figure 97 : L'opinion sur le montant des crédits immobiliers



Alors que plus du tiers des bénéficiaires de minima (37 %) comme des ménages pauvres (38 %) n'ont pas comparé les taux d'intérêt avant de choisir leur prêt immobilier, seulement un cinquième des emprunteurs en population générale s'est abstenu de faire cette comparaison (21 %). Pour tous les niveaux de ressources, le recours à un intermédiaire pour obtenir les meilleurs taux est moins répandu que la recherche autonome.

Un tiers des emprunteurs, en population générale, dit avoir eu recours aux services d'un courtier, tandis que 46 % auraient par leurs propres moyens comparé les taux entre les différentes banques.

Figure 98 : La comparaison des taux d'intérêt pour le crédit immobilier

Avant de choisir votre prêt, avez-vous comparé les taux d'intérêt proposés dans différentes banques ?			
<i>(en pourcentage de « Oui »)</i>			
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
Oui, en cherchant par mes propres moyens	37	38	46
Oui, avec l'aide d'un courtier, d'un intermédiaire	26	24	33
Non	37	38	21

*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

*Champ : Personnes ayant un crédit immobilier en cours de remboursement*

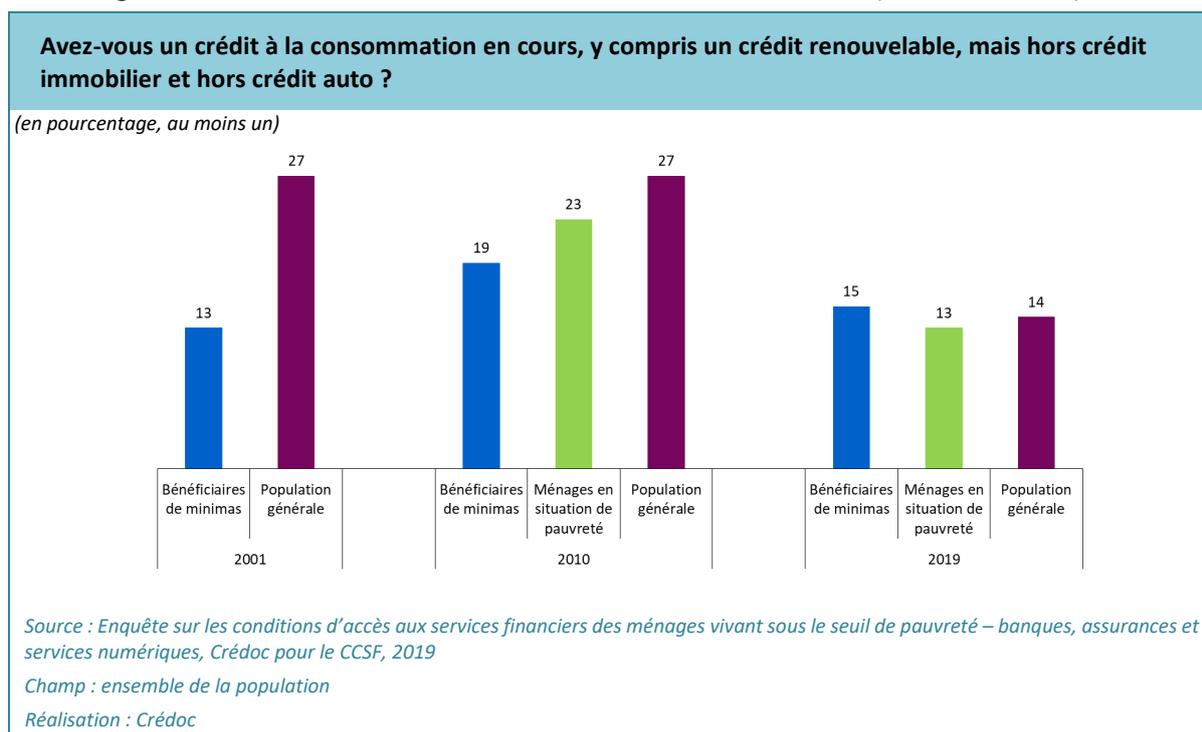
*Réalisation : Crédoc*

## 6.3 Les crédits à la consommation

### 6.3.1 Des crédits à la consommation en recul, pour les ménages à faibles ressources comme en population générale

Alors qu'en 2019, la part des foyers concernés par des crédits à la consommation des deux groupes de foyers à faibles ressources est **très proche** de celle en population générale, en 2001 comme en 2010, les crédits à la consommation étaient nettement moins fréquents pour les ménages fragiles financièrement que pour la moyenne des foyers. Entre 2010 et 2019, les crédits à la consommation se sont raréfiés, la baisse ayant été un peu plus prononcée en population générale (de 27 % à 14 %) que pour les ménages en situation de pauvreté (de 23 % à 13 %). La tendance à l'atténuation du recours aux crédits à la consommation se retrouve également pour les bénéficiaires de minima, mais la réduction est moins spectaculaire (de 19 % à 15 %).

Figure 99 : L'évolution du recours aux crédits à la consommation (hors crédit auto)



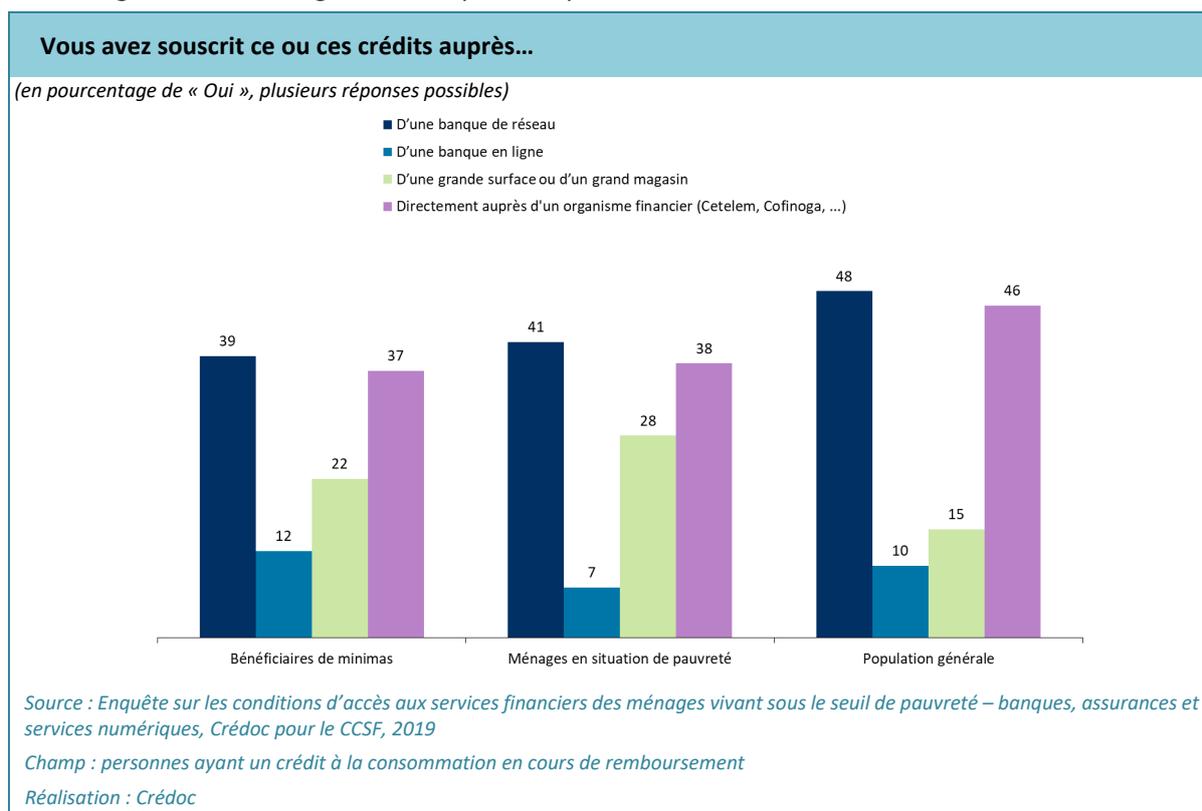
### 6.3.2 Les instances de souscription des crédits à la consommation

Pour tous les groupes analysés, le recours à une banque de réseau pour souscrire un prêt à la consommation vient au premier rang, suivi de près par la mobilisation d'un organisme financier dédié à ce type de prêt (Figure 100).

Le recours à une banque en ligne reste peu fréquent : au plus un emprunteur sur huit a obtenu un prêt de ce type d'organisme, et ce sont les bénéficiaires de minima qui ont le plus utilisé ce type de banque pour obtenir au moins un de leurs prêts à la consommation. Les bénéficiaires de minima sociaux ont pourtant moins souvent un compte dans une banque en ligne que l'ensemble des Français (13 %, contre 9 %).

Toujours parmi les ménages concernés par les crédits à la consommation, les ménages en situation de pauvreté ont davantage fait appel au crédit d'un lieu d'achat, grande surface ou grand magasin : dans cette catégorie de revenus, 28 % des emprunteurs ont eu recours à un prêt d'un lieu d'achat, c'est près du double de ce qu'on observe en population générale (15 %). Les bénéficiaires de minima sociaux emprunteurs ont eux aussi davantage utilisé le crédit d'un grand magasin ou d'une grande surface que la moyenne, 22 % d'entre eux l'ont fait, mais leur poids est moindre qu'au sein des ménages pauvres.

Figure 100 : Les organismes auprès de qui les crédits à la consommation ont été souscrits



Les lieux de souscription des prêts à la consommation varient peu selon les types de public. Le plus souvent, le crédit est souscrit dans les lieux de vente ou les locaux de l'organisme financier qui octroie le prêt (56 % des cas pour les emprunteurs en population générale, 54 % pour les ménages en situation de pauvreté ou les bénéficiaires de minima sociaux). La différence la plus notable est que les ménages bénéficiaires de minima ainsi que les ménages pauvres ont moins utilisé un crédit souscrit à distance (par courrier, mail ou téléphone), que la moyenne des Français.

Figure 101 : Les lieux de souscription des crédits à la consommation

Où avez-vous souscrit ce ou un de ces crédits à la consommation ?			
<i>(en pourcentage de « Oui »)</i>			
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
Chez vous, à votre domicile	27	25	22
À distance, par courrier, mail ou téléphone	24	23	32
Dans les lieux de vente ou dans les locaux d'un organisme financier	54	54	56
Autre	9	7	11
Ne sait pas	1	1	2

*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

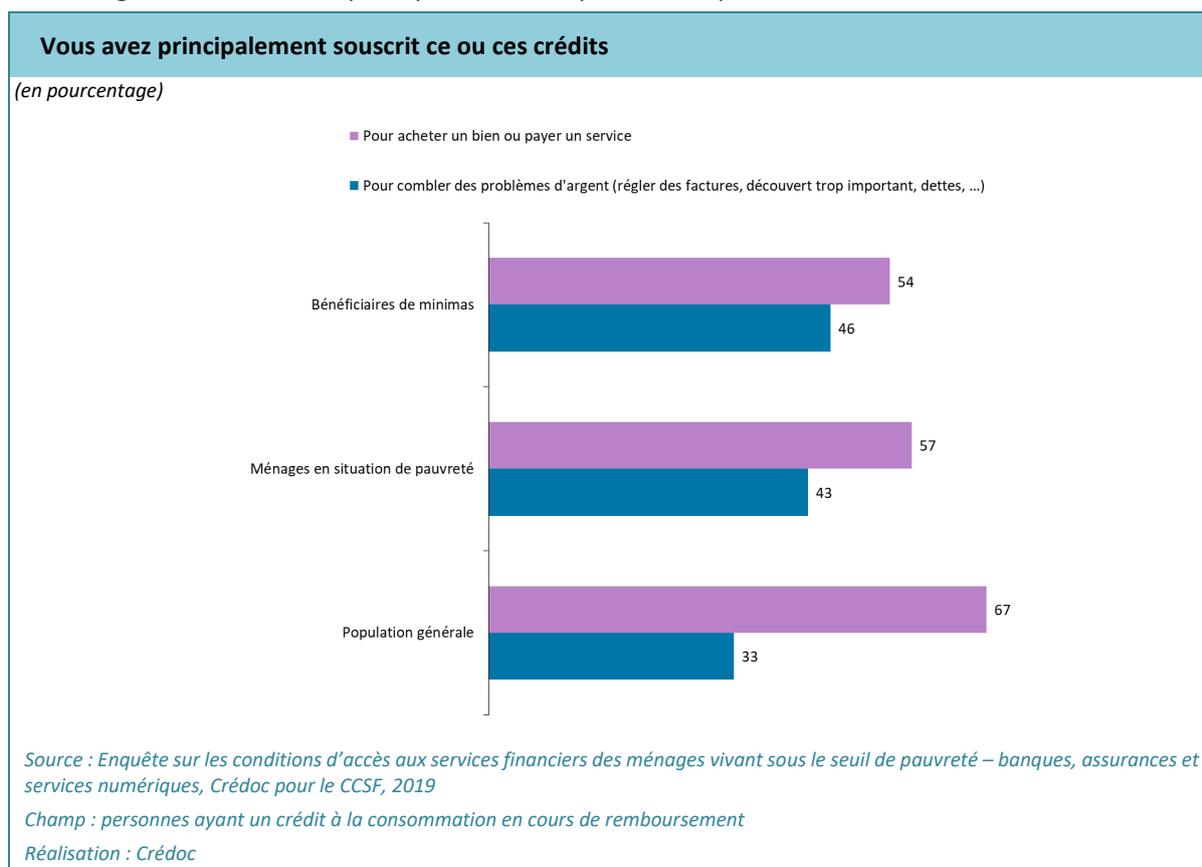
*Champ : personnes ayant un crédit à la consommation en cours de remboursement*

*Réalisation : Crédoc*

### 6.3.3 Les crédits à la consommation : des motifs de souscription qui divergent

Le recours aux prêts à la consommation est motivé avant tout par **l'achat d'un bien ou service** (Figure 102). Il peut, dans d'autres cas, représenter **un accès à de la trésorerie**. L'appel au crédit à la consommation pour résoudre momentanément un problème de finances insuffisantes est **plus souvent mentionné par les ménages à très faibles ressources** que par la moyenne des Français : 46 % des bénéficiaires de minima sociaux et 43 % des ménages pauvres ont déclaré avoir eu recours à ce type de prêt pour combler des problèmes d'argent, motif donné par seulement le tiers de l'ensemble des Français concernés.

Figure 102 : Le motif principal de souscription à des prêts à la consommation

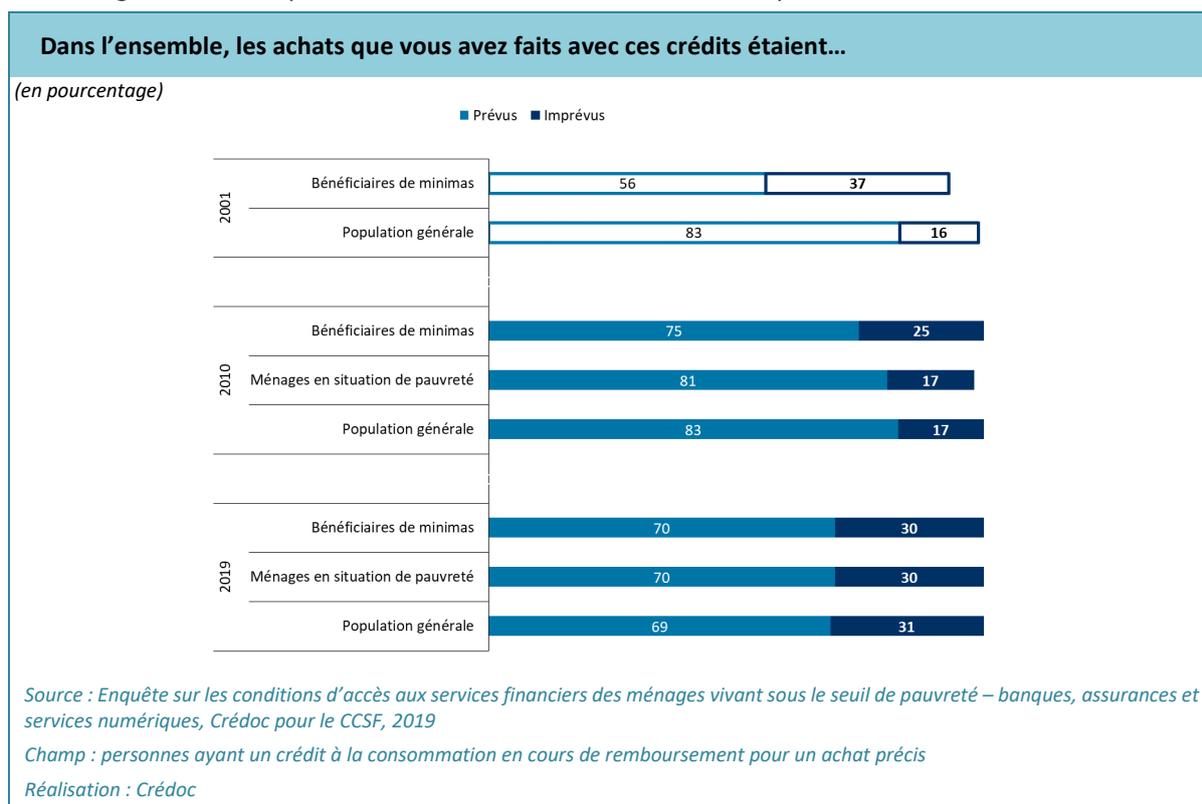


En 2019, parmi les utilisateurs de crédits à la consommation, la part de ceux qui ont déclaré avoir utilisé ce prêt pour un achat imprévu ne varie pas entre les différentes catégories et se situe autour de 30 % (Figure 103).

Dans les enquêtes précédentes, les bénéficiaires de minima sociaux avaient davantage fait état de dépenses imprévues que la moyenne des Français. Cette singularité cesse donc cette année.

On notera que, pour tous les groupes, la part des achats imprévus a progressé entre 2010 et 2019, beaucoup plus fortement au sein de l'ensemble de la population (+ 14 points) ou des ménages en situation de pauvreté (+ 13 points) que chez les bénéficiaires de minima sociaux (+ 5 points).

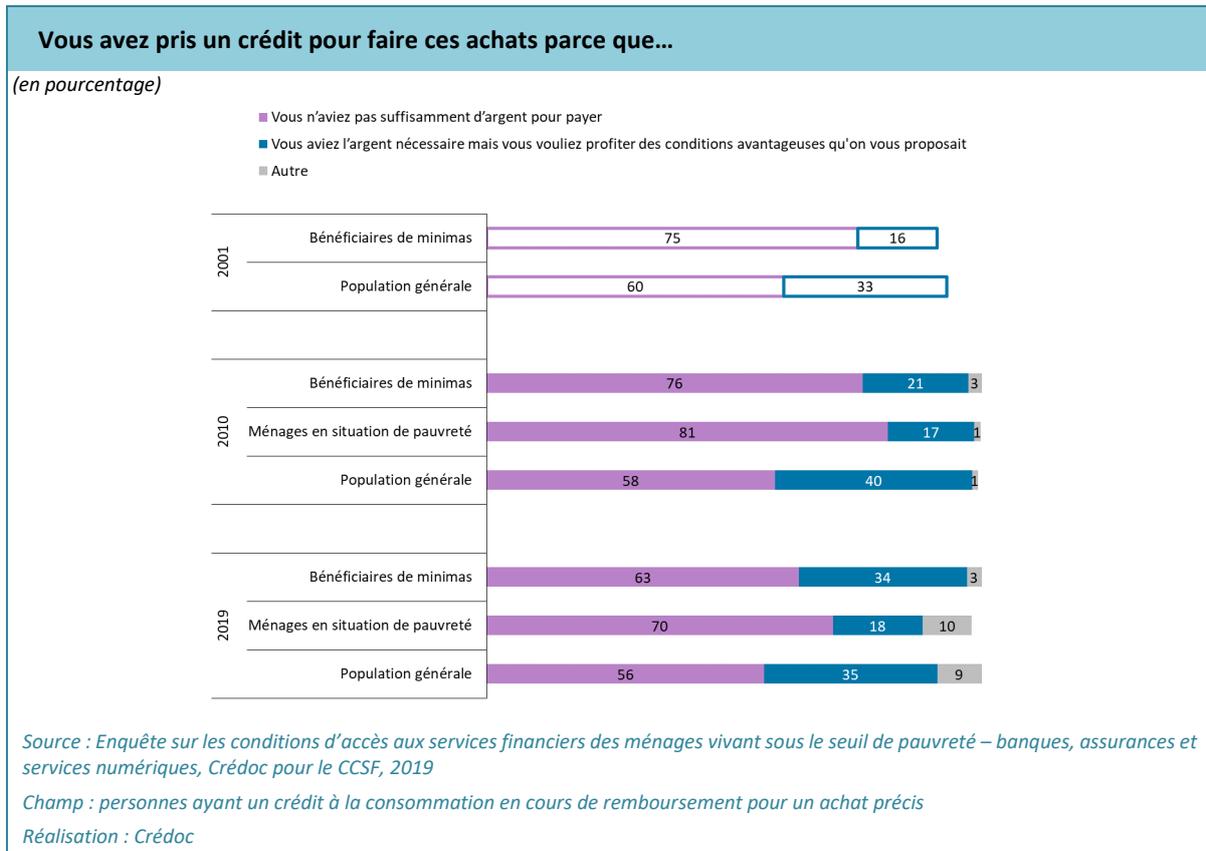
Figure 103 : Les prêts à la consommation et les achats impulsifs



Toujours parmi les personnes ayant utilisé un crédit à la consommation pour acquérir un bien ou service précis, les ménages en situation de pauvreté sont ceux qui expliquent le plus souvent leur recours à ce type de prêt par le manque d'argent pour payer (70 %, Figure 104). Et c'est en population générale qu'on rencontre le plus de personnes disant disposer du budget nécessaire mais ayant préféré profiter des conditions avantageuses qui étaient proposées (35 %).

Entre 2010 et 2019, les ménages à faibles ressources ont moins invoqué l'absence de trésorerie pour expliquer la prise d'un prêt à la consommation, alors qu'en population générale cette réponse est stable. Ce motif concerne toujours au moins la moitié des emprunteurs dans les trois catégories étudiées à chaque vague d'enquête.

Figure 104 : Les prêts à la consommation : pour suppléer à une absence de trésorerie ou pour profiter de conditions avantageuses ?



#### 6.3.4 Les raisons de non-usage aux crédits à la consommation

Les ménages sans crédit à la consommation ont été sondés pour connaître les circonstances de non-recours à ces prêts (Figure 105). **L'absence de besoin** est le motif donné par plus de la moitié des répondants, cette explication étant un peu moins fréquente parmi les ménages à très faibles ressources que dans l'ensemble de la population moyenne. A l'inverse, les bénéficiaires de minima et les ménages en situation de pauvreté ont davantage que l'ensemble des Français évoqué la crainte de ne pas pouvoir rembourser ou encore la crainte d'essuyer un refus en cas de demande de prêt. Les cas de refus déclarés restent très rares (1 % en population générale, 3 % pour les ménages pauvres ou bénéficiaires d'un minima).

Figure 105 : Les raisons pour lesquels les ménages n'ont pas de crédits à la consommation

Vous n'en avez pas demandé parce que...			
<i>(en pourcentage de « Oui », plusieurs réponses possibles)</i>			
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
Vous préférez économiser pour payer vos achats	32	34	39
Vous n'en avez pas besoin pour le moment	61	63	69
Vous être contre ce type de crédit	28	28	31
Vous ne pourriez pas le rembourser	19	15	7
Vous ne voulez pas avoir trop de crédits à rembourser en même temps	22	23	29
Vous pensez que l'on va vous le refuser	12	10	4
Vous l'avez demandé et cela vous a été refusé	3	3	1

*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

*Champ : personnes sans crédit à la consommation en cours*

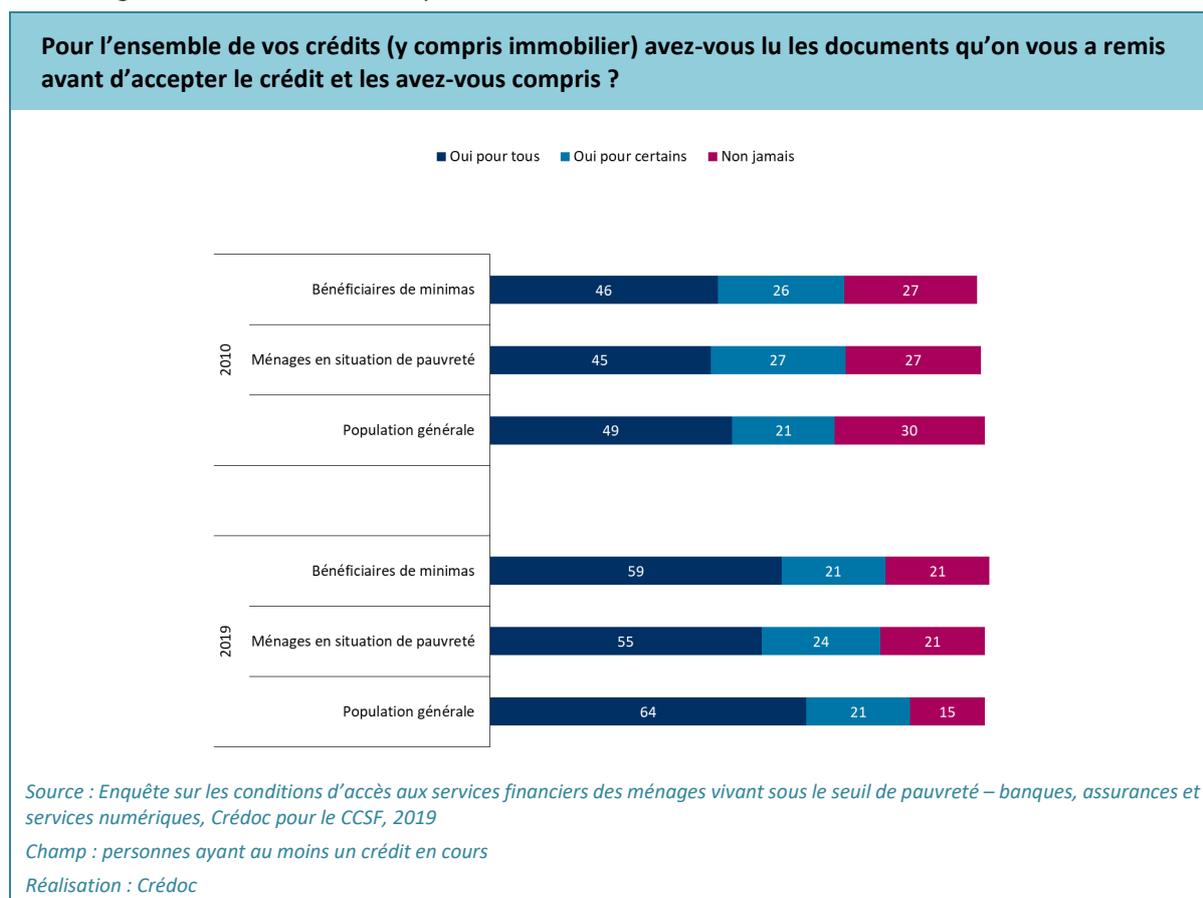
*Réalisation : Crédoc*

## 6.4 L'information sur les crédits

En 2019, parmi les détenteurs de crédits en cours, les ménages en situation de pauvreté ont **majoritairement** lu tous les documents remis avant signature, mais ils l'ont fait **un peu moins systématiquement** que l'ensemble des ménages (55 % des ménages pauvres l'ont fait contre 64 % en population générale) ; les ménages avec minima sociaux occupant une position intermédiaire avec 59 % d'entre eux déclarant avoir lu tous les documents.

Entre 2010 et 2019, la part des ménages concernés ayant lu tous les documents avant signature de crédit a **progressé** pour toutes les catégories de revenus (+ 10 points pour les ménages en situation de pauvreté, + 13 points pour les bénéficiaires de minimas, + 15 points en population générale), alors que la proportion de ceux n'ayant rien lu a régressé.

Figure 106 : Lecture et compréhension des documents remis lors du crédit

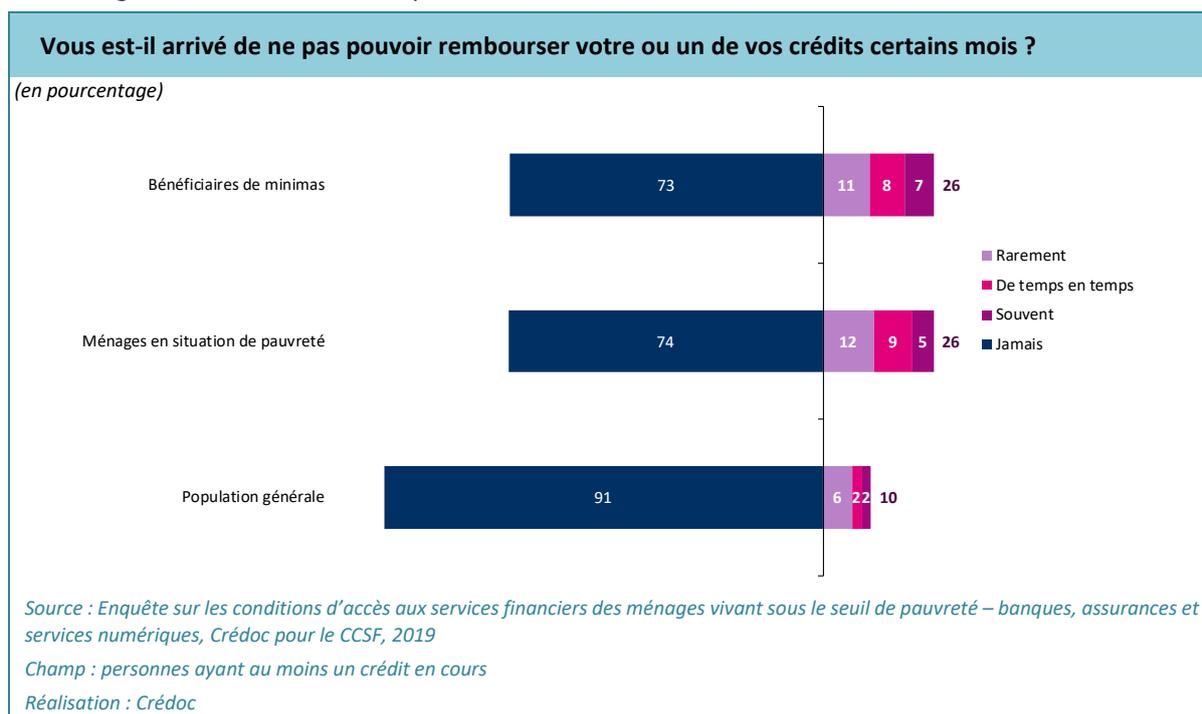


## 6.5 Les difficultés à rembourser ses crédits tendent à diminuer, notamment chez les plus défavorisés

Toujours parmi les personnes ayant des crédits en cours, le quart des bénéficiaires de minima sociaux a parfois des difficultés à rembourser leurs crédits, 15 % rencontrant même ces difficultés souvent (8 %) ou de temps en temps (7 %). Les résultats sont voisins pour les ménages en situation de pauvreté (Figure 107). En population générale, les difficultés sont moindres, puisque seulement un dixième de l'ensemble des ménages concernés par des crédits ont connu des difficultés à rembourser.

Quand ces difficultés de remboursements existent, dans les deux tiers des cas la situation a pu être régularisée depuis, et ceci dans les trois groupes de revenus.

Figure 107 : Les difficultés pour rembourser les crédits

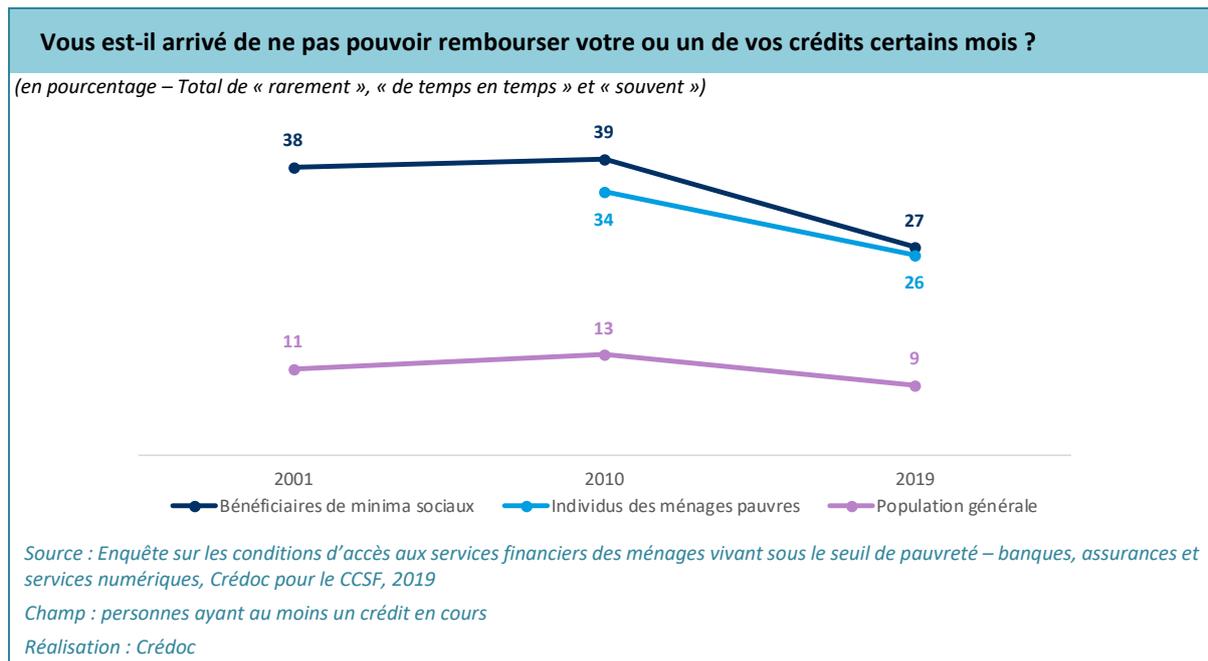


**Pour les bénéficiaires de minima sociaux**, au cours des vingt dernières années, les difficultés de remboursement se sont **nettement réduites** : alors qu'en 2001 et 2010 environ quatre bénéficiaires sur dix avec crédit (38 et 39 %) étaient confrontés à des difficultés de remboursement rarement, de temps en temps ou souvent, cette part est passée à 27 % en 2019.

Cette **même tendance se retrouve pour les ménages en situation de pauvreté** : entre 2010 et 2019, la part des foyers en cours de crédit ayant été confrontés à des difficultés de remboursement est passée d'un tiers en 2010 à un quart en 2019. Rappelons que cette population n'avait pas été interrogée en 2001.

Les évolutions dans les difficultés pour rembourser les crédits en cours, parmi la population générale, sont nettement moins prononcées. Si, entre 2001 et 2010, la part des ménages ayant connu des difficultés n'a pas changé (13 % à chaque enquête), elle s'est toutefois réduite en 2019 (à 9 %, - 4 points).

Figure 108 : Des difficultés de remboursement en diminution



## 7 Image et relations avec les établissements financiers

### 7.1 L'image des établissements financiers progresse dans l'opinion quant à l'information, le conseil et l'écoute

Afin de cerner les représentations des Français sur les établissements financiers et les rapports qu'ils entretiennent avec leurs clients, une question en quatre temps sur des affirmations les concernant a été reprise à l'identique de l'enquête précédente.

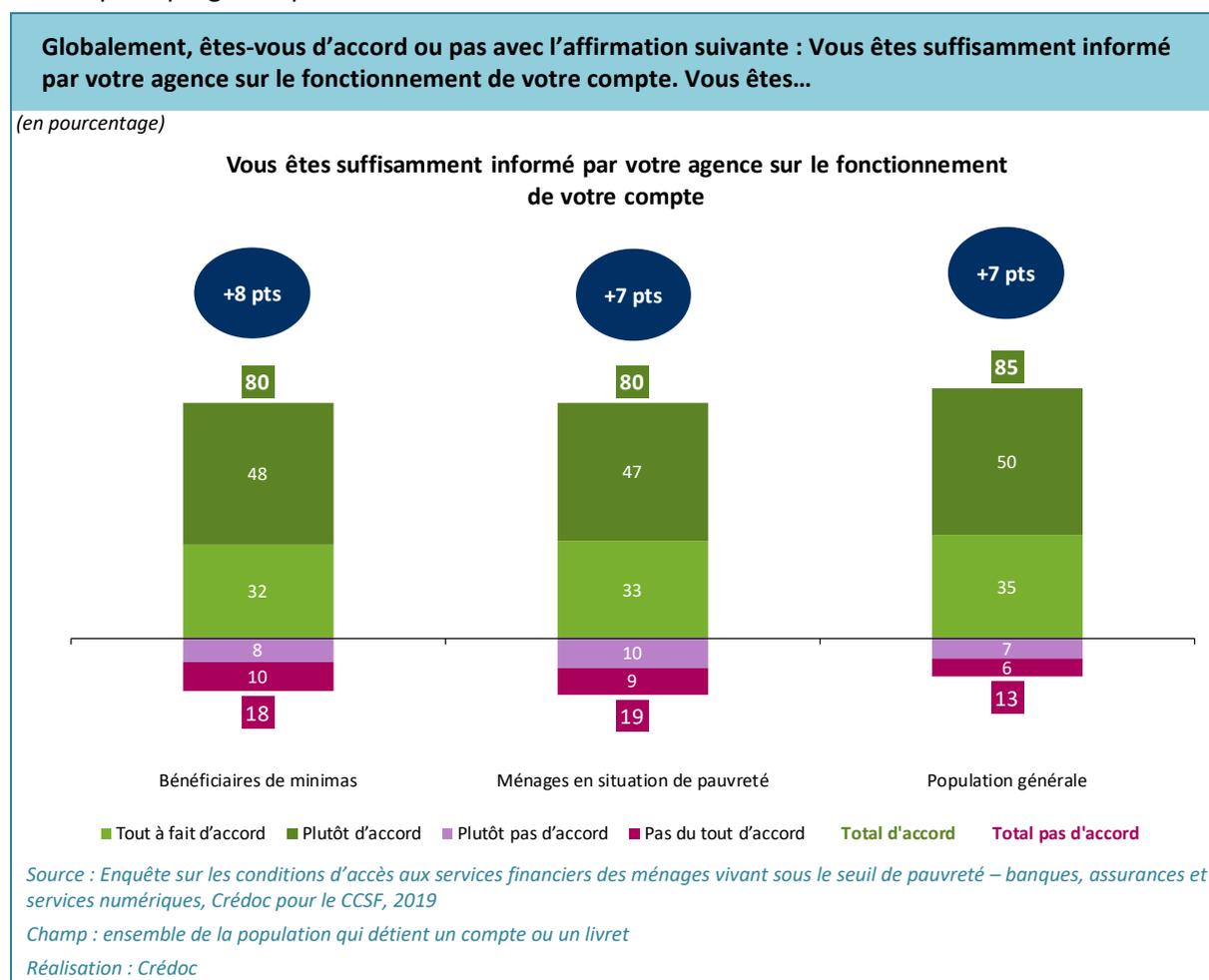
S'agissant de **l'information sur le fonctionnement du compte**, les opinions sont favorables : une majorité se dit « tout à fait » ou « plutôt » d'accord avec l'idée que les banques les informent suffisamment sur le fonctionnement du compte (Figure 109).

En 2019, 85 % de l'ensemble des Français se disent globalement satisfaits (somme des modalités « tout à fait » et « plutôt » d'accord avec l'affirmation : vous êtes suffisamment informé par votre agence sur le fonctionnement de votre compte).

Le taux de satisfaction est moindre, mais toujours très important, chez les ménages en situation de pauvreté et les bénéficiaires de minimas (80 % dans les deux cas).

Par rapport à 2010, l'évolution est sensible : dans tous les groupes, **la satisfaction progresse** (+ 7 à + 8 points selon les cas).

Figure 109 : Le sentiment d'être suffisamment informé par son agence sur le fonctionnement du compte a progressé pour toutes les cibles

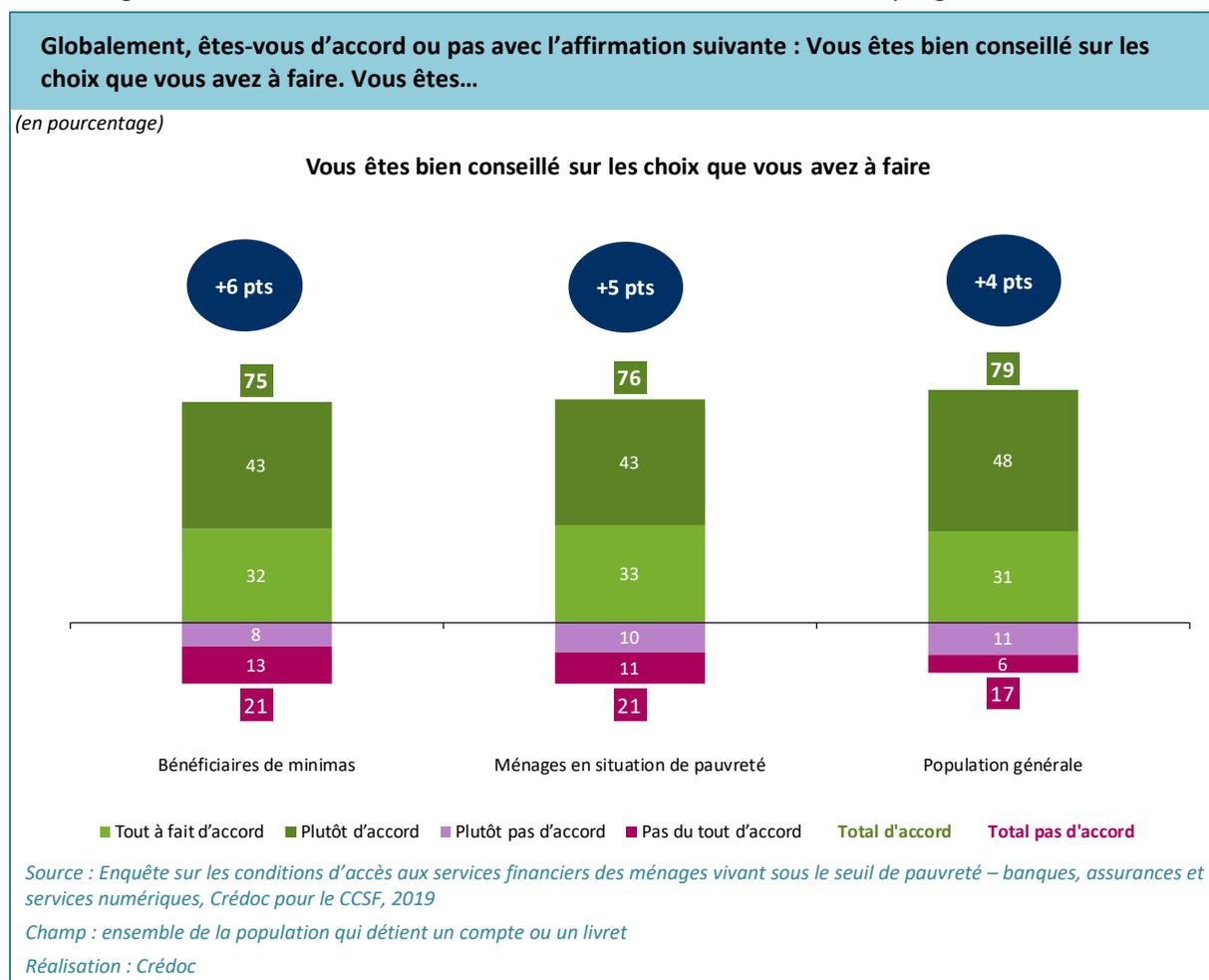


S'agissant du **conseil reçu sur les choix à faire**, les opinions sont, également, très favorables : une majorité des détenteurs de compte ou de livret se dit « tout à fait » ou « plutôt » d'accord avec l'affirmation selon laquelle ils sont bien conseillés sur les choix qu'ils ont à faire (Figure 110).

Ainsi, en 2019, 79 % de l'ensemble des Français se disent globalement satisfaits (somme des modalités « tout à fait » et « plutôt » d'accord). À nouveau, le taux de satisfaction est légèrement inférieur, mais toujours important, chez les ménages en situation de pauvreté et les bénéficiaires de minimas (respectivement 76 % et 75 % des cas).

Par rapport à 2010, l'évolution est également favorable : dans tous les groupes, **la satisfaction progresse** (+ 4 points en population générale, + 5 points chez les ménages en situation de pauvreté et + 6 points chez les bénéficiaires de minimas).

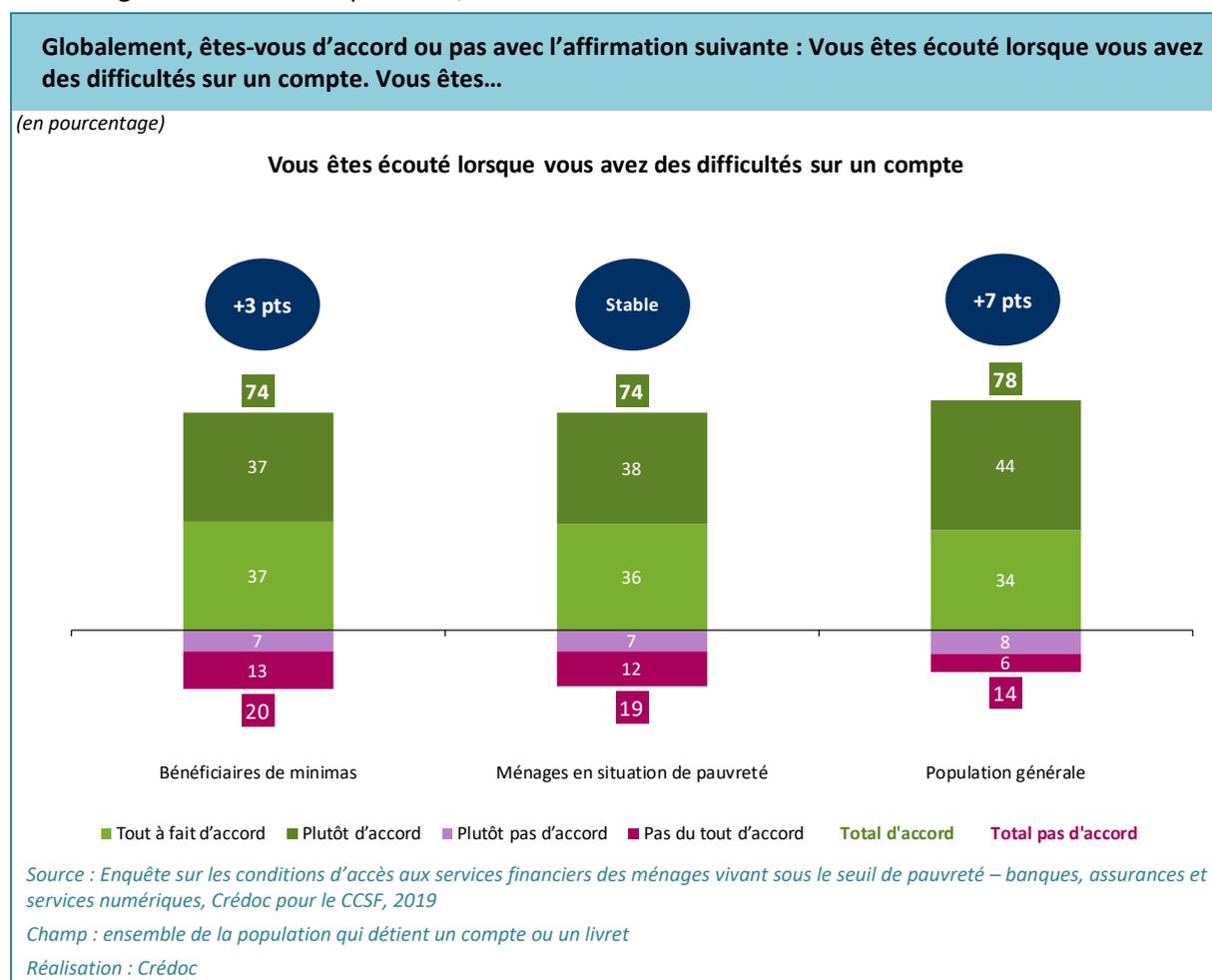
Figure 110 : Le sentiment d'être bien conseillé sur les choix à faire progresse aussi



S'agissant de **l'écoute en cas de difficultés sur un compte**, environ trois personnes concernées sur quatre se disent satisfaites (Figure 111), avec peu d'écart entre la population générale (78 %) et les personnes pauvres (74 %) ou bénéficiaires de minimas (74 % également).

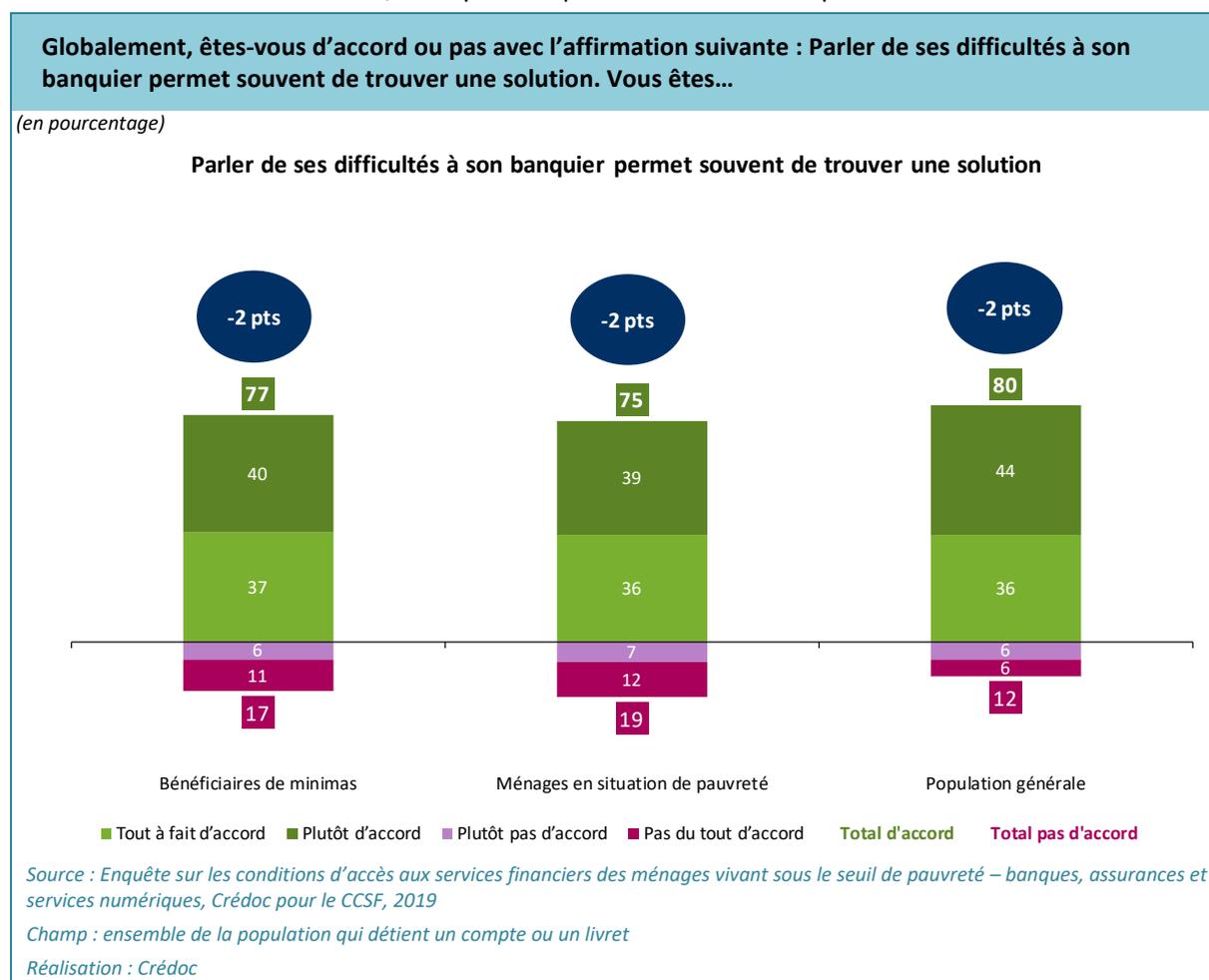
Les progrès, sur cette question, sont plus nets en population générale (+ 7 points) que chez les plus défavorisés de nos concitoyens (+ 3 points chez les bénéficiaires de minimas sociaux, taux stable chez les ménages en situation de pauvreté).

Figure 111 : Le sentiment d'être écouté en cas de difficultés sur un compte progresse, sauf chez les ménages en situation de pauvreté, où il reste stable



Enfin, l'idée que « parler de ses difficultés à son banquier permet souvent de trouver une solution », si elle reste dominante dans toutes les cibles étudiées (80 % d'assentiment en population générale, 75 % chez les ménages en situation de pauvreté et 77 % pour les bénéficiaires de minimas sociaux), a cependant perdu un peu de terrain dans l'opinion (- 2 points dans tous les groupes, Figure 112).

Figure 112 : L'idée que « parler de ses difficultés à son banquier permet souvent de trouver une solution » reste dominante, mais perd un peu de crédit dans l'opinion



## 7.2 Globalement, la satisfaction est au rendez-vous et progresse par rapport à 2010

Une question déjà posée en 2010 a été, ici, reprise à l'identique.

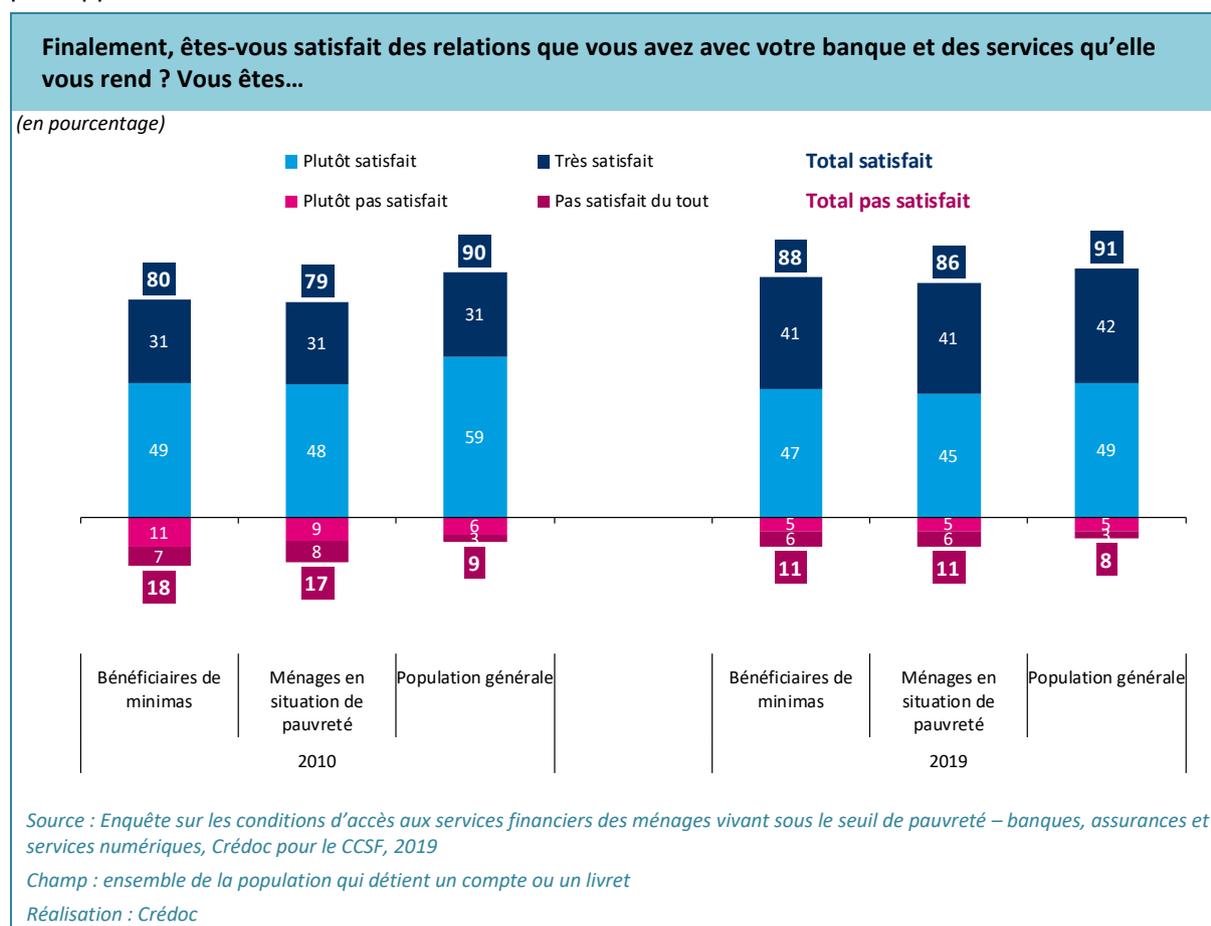
**Le taux global de satisfaction** (somme des « très satisfait » et des « plutôt satisfait ») **progresse sensiblement chez les bénéficiaires de minimas sociaux** (passant de 80 % à 88 %, + 8 points) et **les ménages en situation de pauvreté** (passant de 79 % à 86 %, + 7 points).

En **population générale**, le taux global de satisfaction (somme des « très satisfait » et des « plutôt satisfait ») est quasiment **inchangé** (91 % en 2019 vs 90 % en 2010).

Cependant, toujours en population générale, le taux de personnes « très satisfaites » a cru de 11 points, passant de 31 % à 42 %. Pour les bénéficiaires de minimas sociaux et les ménages en situation de pauvreté, on note la même tendance à **la hausse du nombre de clients « très satisfaits »** (+ 10 points dans les deux cas) ; la proportion de clients « plutôt satisfait » n'évoluant que très marginalement.

On constate que **la satisfaction reste, en 2019, plus élevée en population générale que chez les bénéficiaires de minimas ou les ménages en situation de pauvreté** mais, aussi, que **l'écart se réduit** passant de 10 à 3 points pour les bénéficiaires de minimas sociaux et de 11 à 5 points pour les ménages en situation de pauvreté).

Figure 113 : La satisfaction sur les relations avec la banque et les services qu'elle rend progresse par rapport à 2010

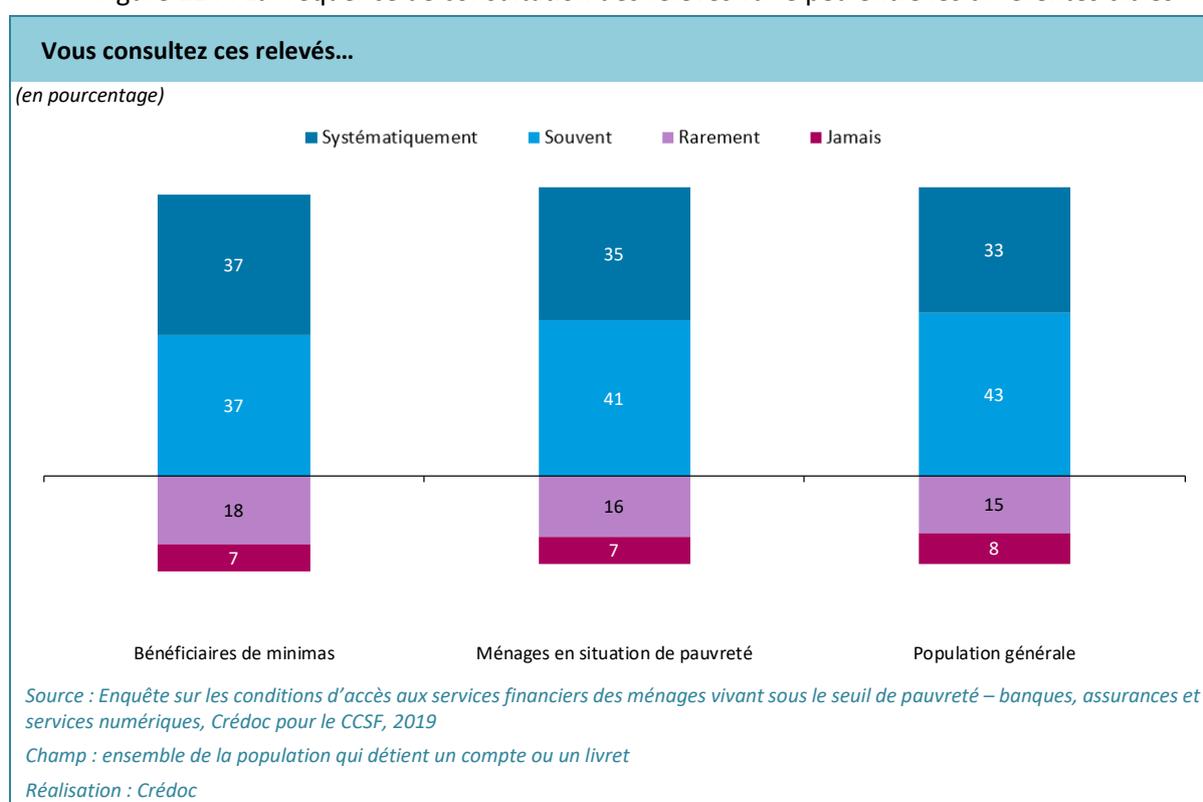


### 7.3 Trois ménages sur quatre consultent « souvent », voire « systématiquement » les relevés envoyés

Selon les cibles, de 33 % à 37 % des ménages (Figure 114) consultent « **systématiquement** » les relevés envoyés par les établissements financiers. Les bénéficiaires de minimas sociaux sont les plus enclins à le faire systématiquement (37 %, contre 33 % en population générale et 35 % chez les ménages en situation de pauvreté). 43 % des ménages, en population générale, se contentent de les consulter « **souvent** » (ce que font 41 % des ménages en situation de pauvreté et 37 % des bénéficiaires de minimas sociaux).

Finalement, la part des ménages consultant **régulièrement** leurs relevés (souvent ou systématiquement) est proche dans les trois cibles : 76 % en population générale comme chez les ménages en situation de pauvreté, et 74 % chez les bénéficiaires de minimas sociaux.

Figure 114 : La fréquence de consultation des relevés varie peu entre les différentes cibles



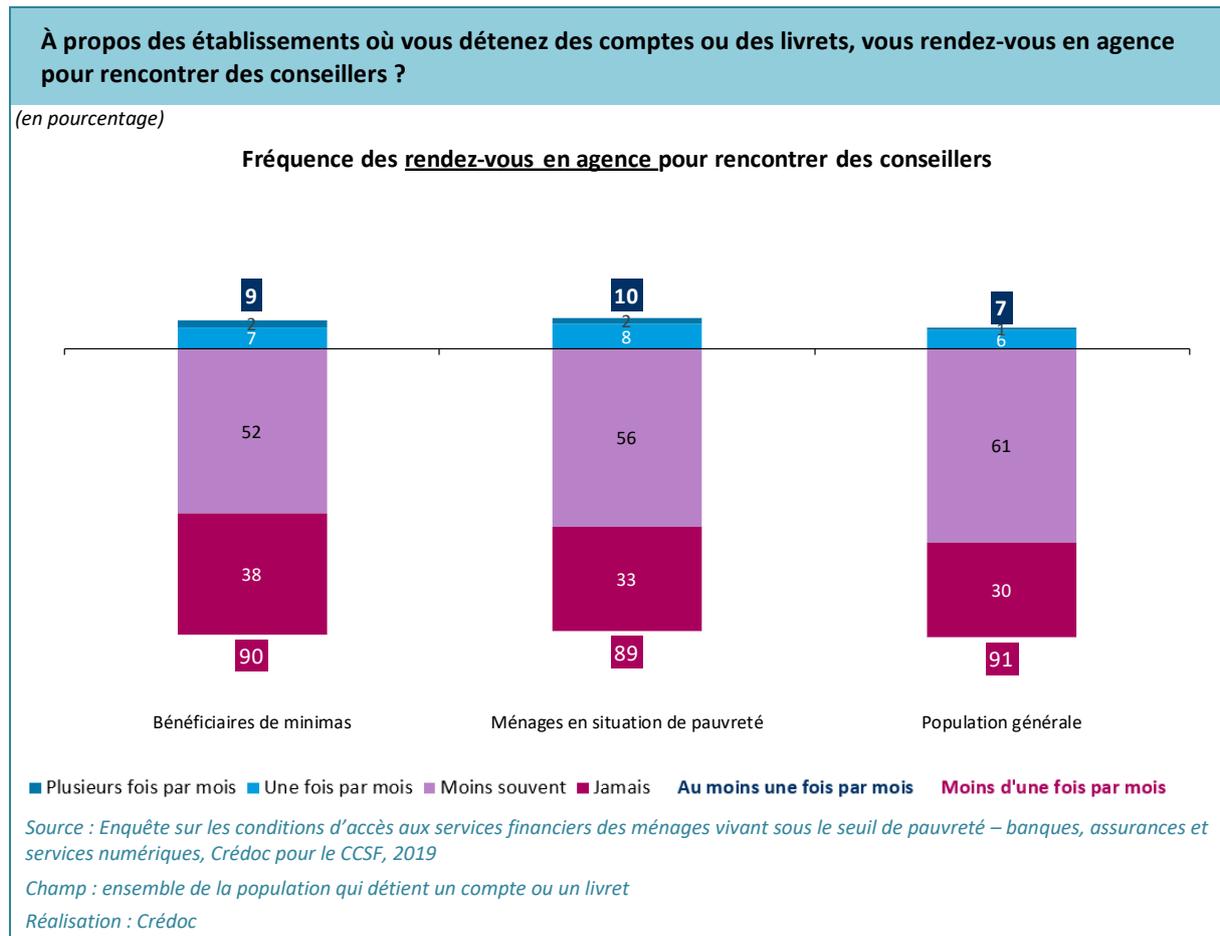
### 7.4 Les contacts entre les établissements financiers et leurs clients : fréquence, modalités et satisfaction

Une nouvelle question fait le point sur la fréquence des possibles contacts entre les clients et les établissements financiers qui hébergent leurs comptes et leurs livrets : rendez-vous en agence, contacts téléphoniques, échanges par mail ou SMS et, aussi, échanges via les réseaux sociaux ou les chatbots (ces robots qui permettent d'échanger en ligne). Les rendez-vous en agence sont moins fréquents que les contacts téléphoniques ou les échanges via mail ou SMS.

#### 7.4.1 Les bénéficiaires de minimas sociaux et les ménages en situation de pauvreté ont des contacts moins fréquents et moins variés avec les établissements qui gèrent leurs comptes

S'agissant des **rendez-vous physiques** avec un conseiller en agence, on recense de 7 à 10 % de contacts ayant lieu au moins une fois par mois. Les ménages en situation de pauvreté (10 %) et les bénéficiaires de minimas sociaux (9 %) sont un peu plus souvent concernés par ces rencontres assez fréquentes (7 % en population générale). Mais les bénéficiaires de minimas sociaux (38 %) et les ménages pauvres (30 %) sont également plus nombreux à ne jamais se rendre en agence pour rencontrer, en chair et en os, un conseiller : en population générale, 30 % seulement des détenteurs d'un compte ou d'un livret sont dans cette configuration (Figure 115).

Figure 115 : La fréquence de visite en agence pour rencontrer des conseillers



Il est donc assez rare, quels que soient les groupes, de se rendre en agence pour rencontrer un conseiller. La question a été posée, à tous les détenteurs, de dire pour quelle raison, principalement, ils se déplaçaient en agence.

Dans tous les groupes, la principale raison est **le dépôt de chèque ou d'espèces** (34 % en population générale, 32 % chez les ménages en situation de pauvreté et 31 % chez les bénéficiaires de minimas sociaux).

En population générale, les raisons qui suivent sont le retrait d'un carnet de chèque (14 %) et le besoin d'avoir un renseignement ou un conseil (10 %).

Pour les personnes en situation de pauvreté ou les bénéficiaires de minimas sociaux, c'est ensuite **pour faire état de difficultés** que l'on se rend dans une agence (respectivement 15 % et 14 % de citations).

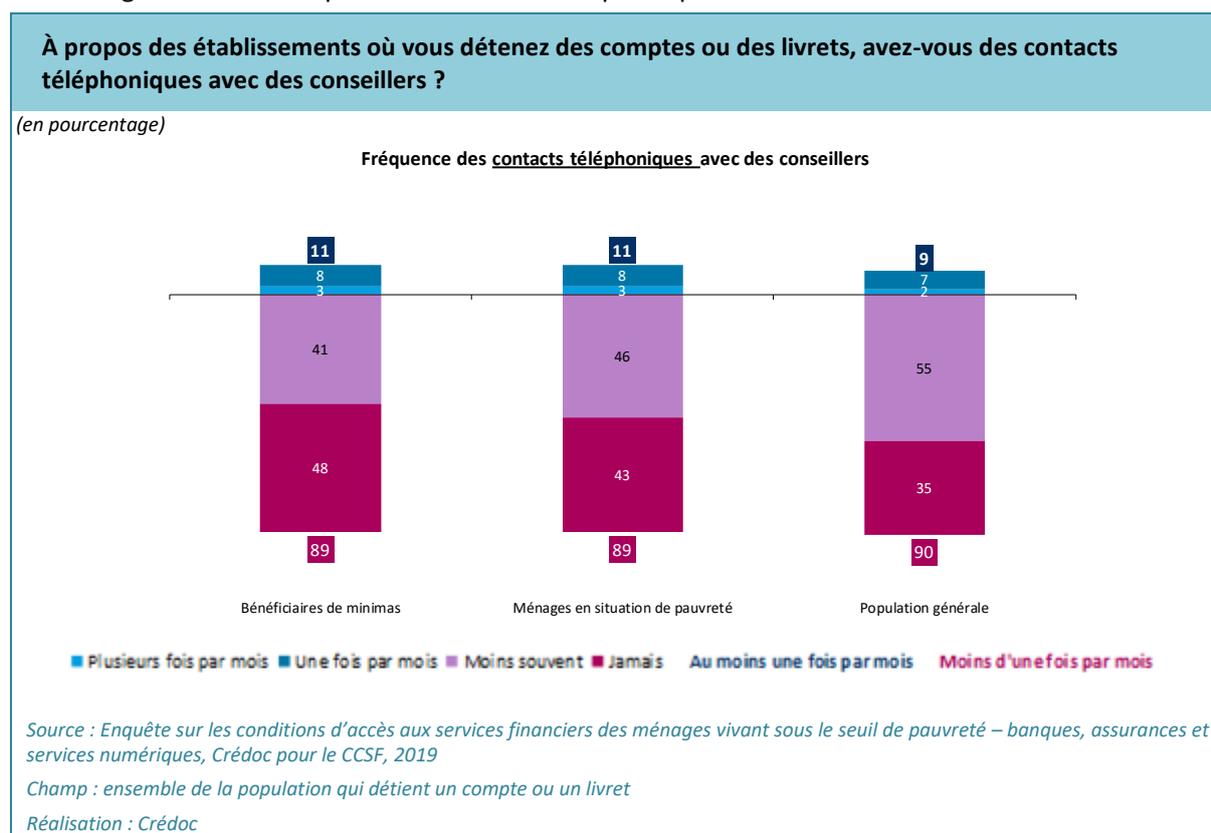
Certains motifs ne sont avancés que par les personnes relevant de l'échantillon en population générale, comme le fait de retirer un chèque de banque, tandis que d'autres (répondre à une convocation, demander davantage de découvert autorisé) ne sont cités que par les personnes en situation de pauvreté ou les bénéficiaires de minimas sociaux.

Figure 116 : Le top 3 des raisons les plus citées par les différentes cibles pour se rendre dans une agence

<b>Pour quelle raison principale vous rendez-vous dans une agence bancaire ?</b>	
<i>(trois premières réponses, en pourcentage)</i>	
<b>Population générale</b>	
1 Déposer des chèques ou des espèces	34
2 Retirer un carnet de chèques	14
3 Chercher un renseignement, un conseil	10
<b>Ménages en situation de pauvreté</b>	
1 Déposer des chèques ou des espèces	32
2 En cas de difficulté	15
3 Retirer un carnet de chèques	14
<b>Bénéficiaires de minimas sociaux</b>	
1 Déposer des chèques ou des espèces	31
2 En cas de difficulté	14
3 Chercher un renseignement, un conseil	13
<i>Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019</i>	
<i>Champ : ensemble de la population qui détient un compte ou un livret</i>	
<i>Réalisation : Crédoc</i>	

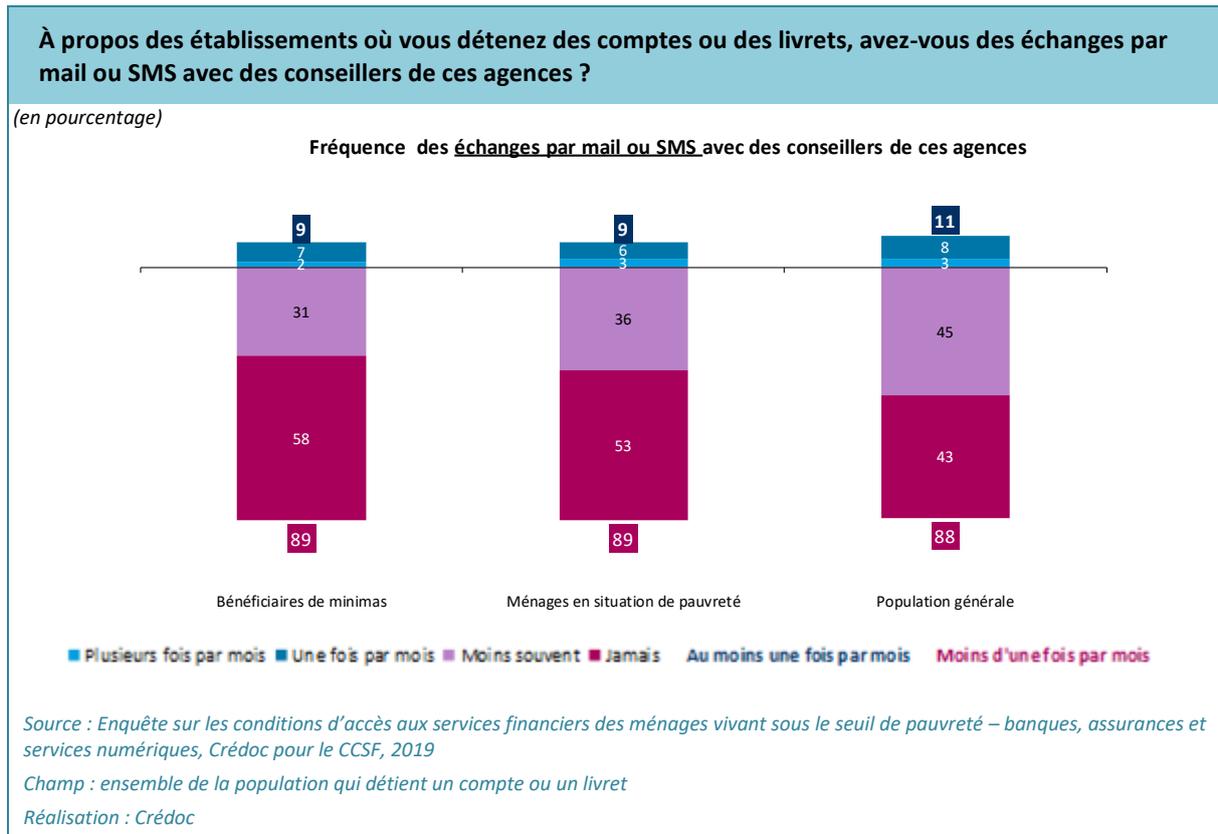
S'agissant **des contacts téléphoniques** avec des conseillers (Figure 117), le constat est du même ordre : en leur sein, les bénéficiaires de minimas sociaux comptent à la fois plus de clients qui ont des contacts téléphoniques fréquents avec leur conseiller (11 % le font au moins une fois par mois, contre 9 % en population générale) et, aussi, davantage de clients ne le faisant jamais (48 %, contre 35 % en population générale). Les ménages en situation de pauvreté se trouvent dans une situation intermédiaire : 43 % d'entre eux, quand ils ont un compte ou un livret, n'ont jamais de communication téléphonique avec un conseiller de leur établissement bancaire (contre 48 % des bénéficiaires de minimas et 35 % en population générale).

Figure 117 : La fréquence de contacts téléphoniques avec des conseillers



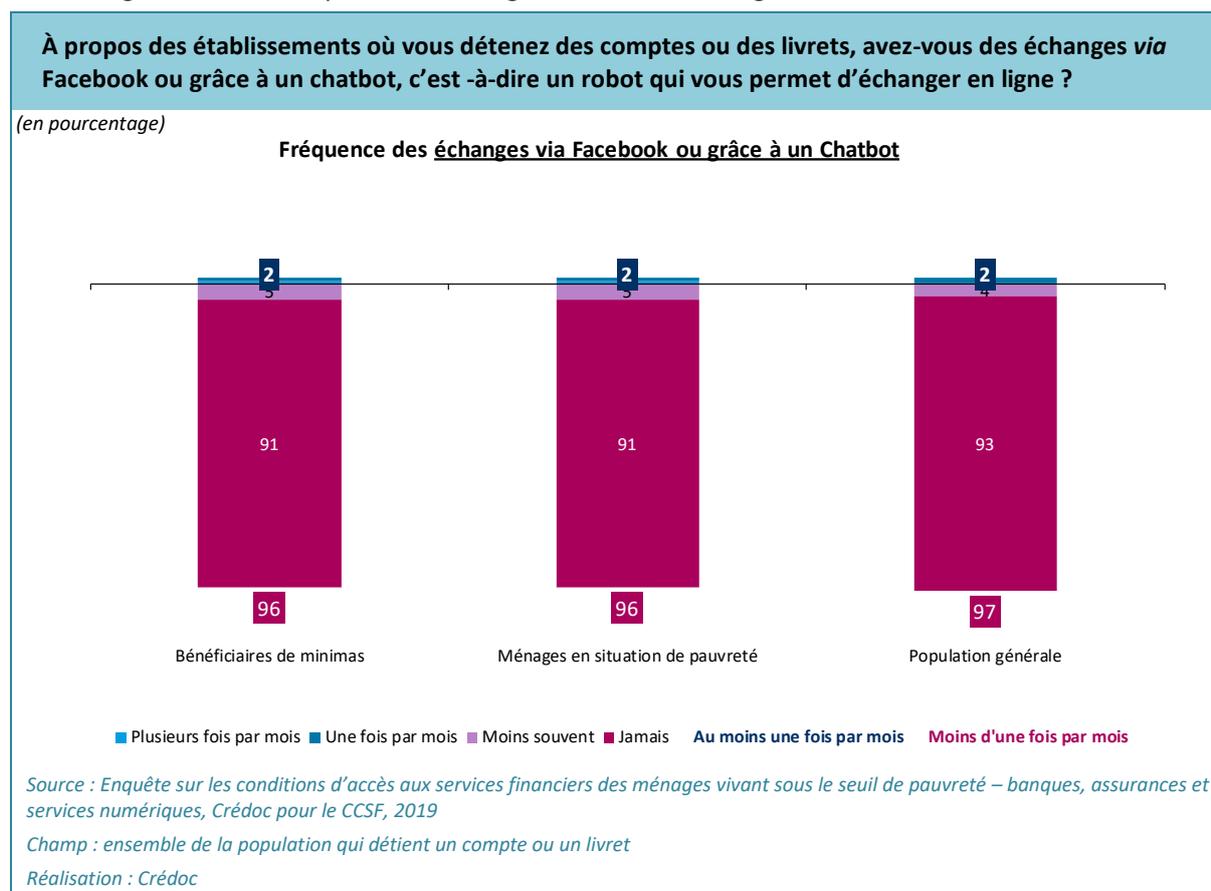
S'agissant **des contacts par mail ou SMS**, on recense, en population générale, 43 % de clients qui ne revendiquent aucun contact de la sorte. Cette proportion est majorée chez les ménages en situation de pauvreté (53 %, soit une majorité, n'a aucun contact par mail ou SMS) et plus encore chez les bénéficiaires de minimas sociaux, où 58 % des clients ne déclarent aucun échange par mail ou SMS.

Figure 118 : La fréquence d'échanges par mail ou SMS avec des conseillers



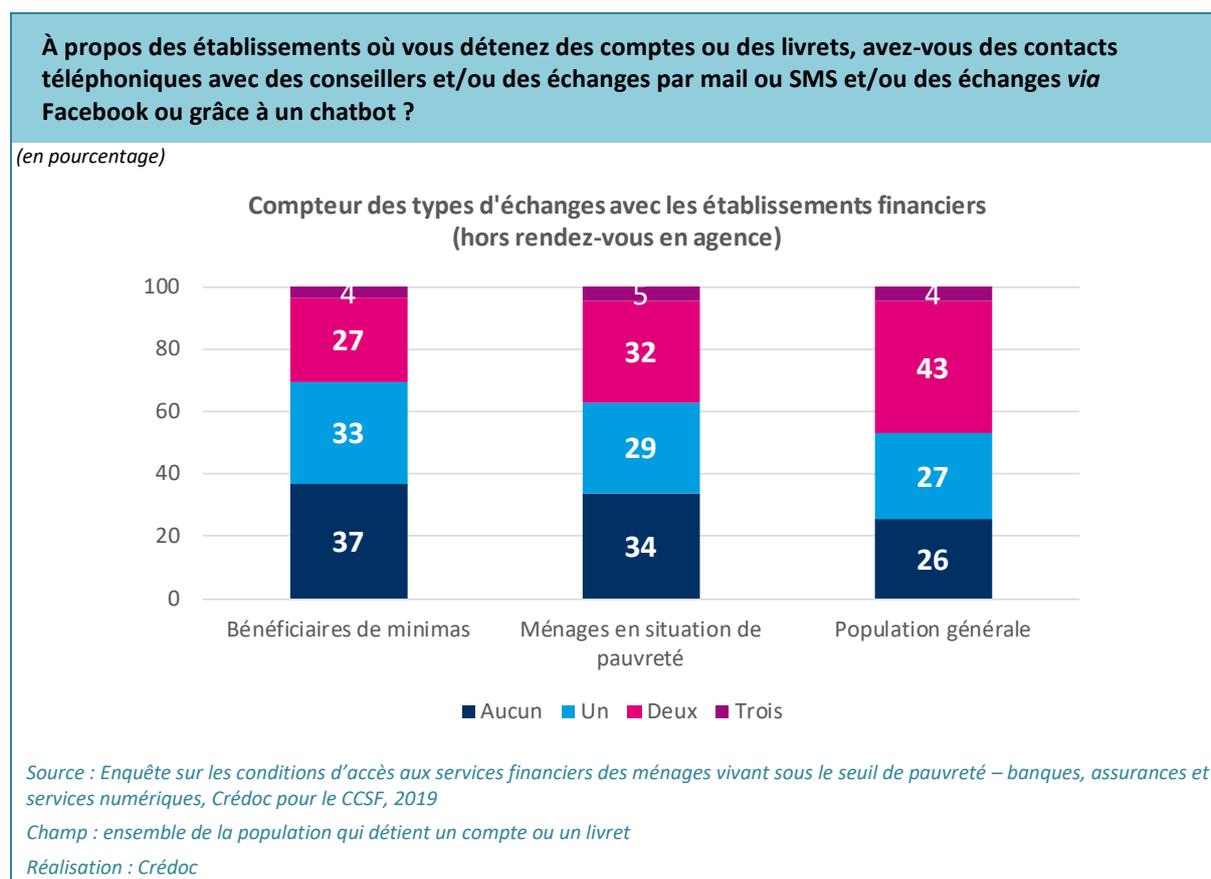
En revanche, les derniers types d'échanges testés (via Facebook ou grâce à un chatbot) ne font pas apparaître de différence entre les trois cibles (Figure 119) : la proportion de ménages concernés est toujours faible, qu'on soit en population générale (93 % ne déclarant aucun contact de ce type), chez les ménages en situation de pauvreté (91 %) ou les bénéficiaires de minimas sociaux (91 %).

Figure 119 : La fréquence d'échanges via Facebook ou grâce à un chatbot



Finalement, si on considère les trois modes de contacts autres que les rendez-vous physiques en agence et qu'on construit un indicateur rendant compte de leur pratique, on constate qu'en population générale 26 % des clients n'ont aucun contact à distance avec leur établissement financier. Cette absence de contacts atteint 34 % chez les ménages en situation de pauvreté et 37 % chez les bénéficiaires de minimas.

Figure 120 : Les bénéficiaires de minimas sociaux et les ménages en situation de pauvreté ont moins souvent des contacts à distance avec leur établissement bancaire



#### 7.4.2 La satisfaction est au rendez-vous, pour tous les types de contact et tous les groupes étudiés

On a demandé aux personnes concernées (celles qui détiennent un compte ou un livret et qui ont eu l'occasion d'avoir un contact avec un conseiller) de noter la qualité de ces échanges.

Pour toutes les cibles, et pour toutes les formes de contact, la satisfaction est au rendez-vous puisque plus de 8 personnes sur 10 se disent « très » ou « plutôt » satisfaites.

- Pour les rendez-vous physiques en agence, le taux de satisfaction atteint 92 % en population générale. Il est légèrement inférieur (87 %) pour les personnes en situation de pauvreté ou bénéficiaires d'un minimum social (Figure 121).
- Pour les échanges téléphoniques avec un conseiller, on mesure un taux de satisfaction de 91 % en population générale, de 84 % pour les personnes en situation de pauvreté et de 88 % pour les bénéficiaires d'un minimum social (Figure 122).
- Les taux mesurés pour les échanges à distance via mail ou SMS sont très proches de ceux recueillis pour les échanges téléphoniques puisqu'ils s'élèvent à 91 % en population générale, à 87 % pour les personnes en situation de pauvreté et 84 % pour les bénéficiaires d'un minimum social (Figure 123).
- Ce sont les échanges via Facebook ou un chatbot qui obtiennent les taux les moins élevés de satisfaction (82 % tout de même, en population générale et chez les bénéficiaires de minimas sociaux, et 83 % pour les personnes en situation de pauvreté, Figure 124).

Si les taux globaux de satisfaction sont très proches pour les contacts en agence, par téléphone ou mail et SMS, la part de « très satisfait » est cependant **plus élevée pour les contacts à distance** (par téléphone, ou par mail ou SMS) que pour les contacts de visu, en agence.

Par ailleurs, et cela est valable pour tous les modes de contact et toutes les cibles, le taux global de satisfaction (somme des « très » satisfait et « plutôt » satisfait) ne varie quasiment pas selon la fréquence à laquelle on pratique ces échanges.

Figure 121 : La satisfaction vis-à-vis de la qualité des échanges avec des conseillers en agence

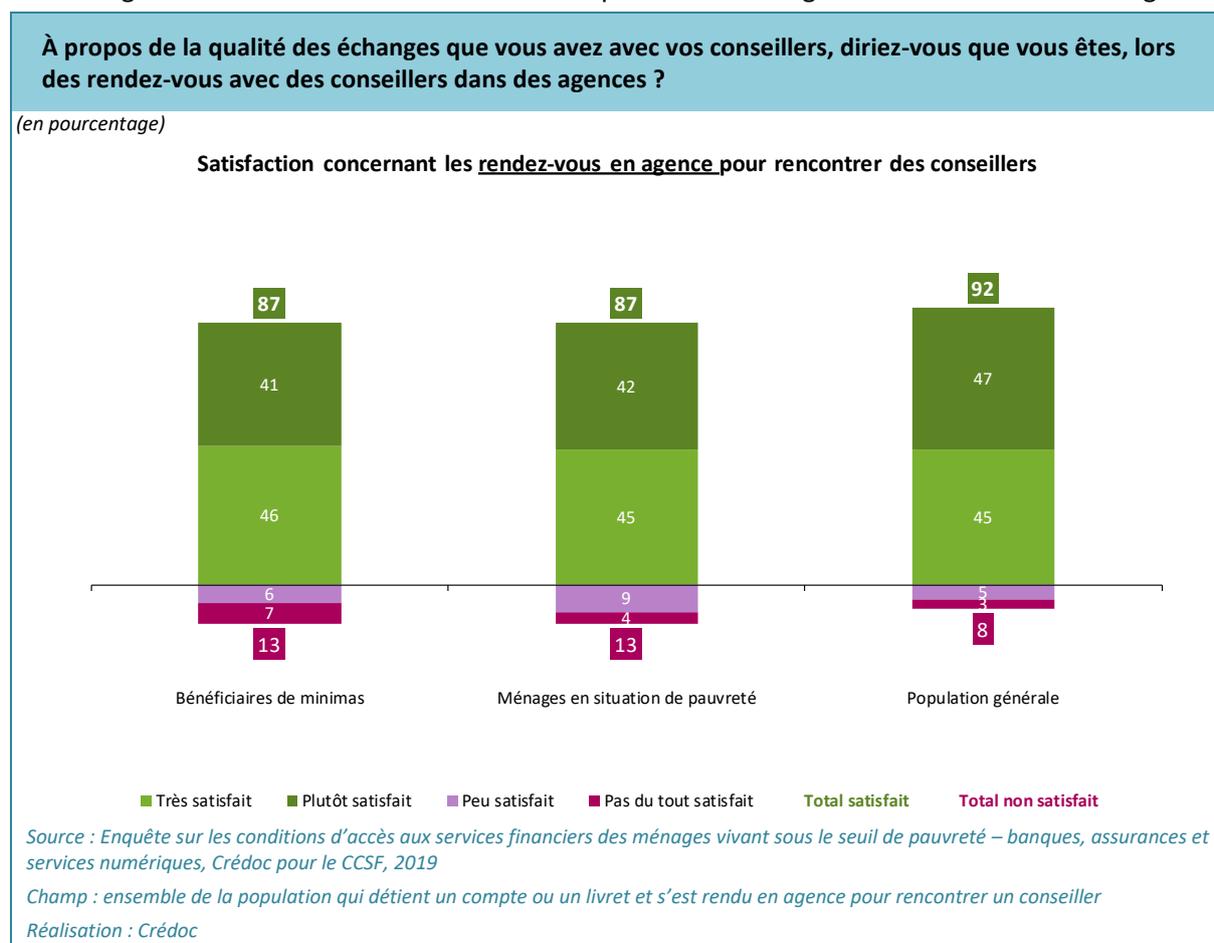


Figure 122 : La satisfaction vis-à-vis de la qualité des échanges lors de contacts téléphoniques avec des conseillers

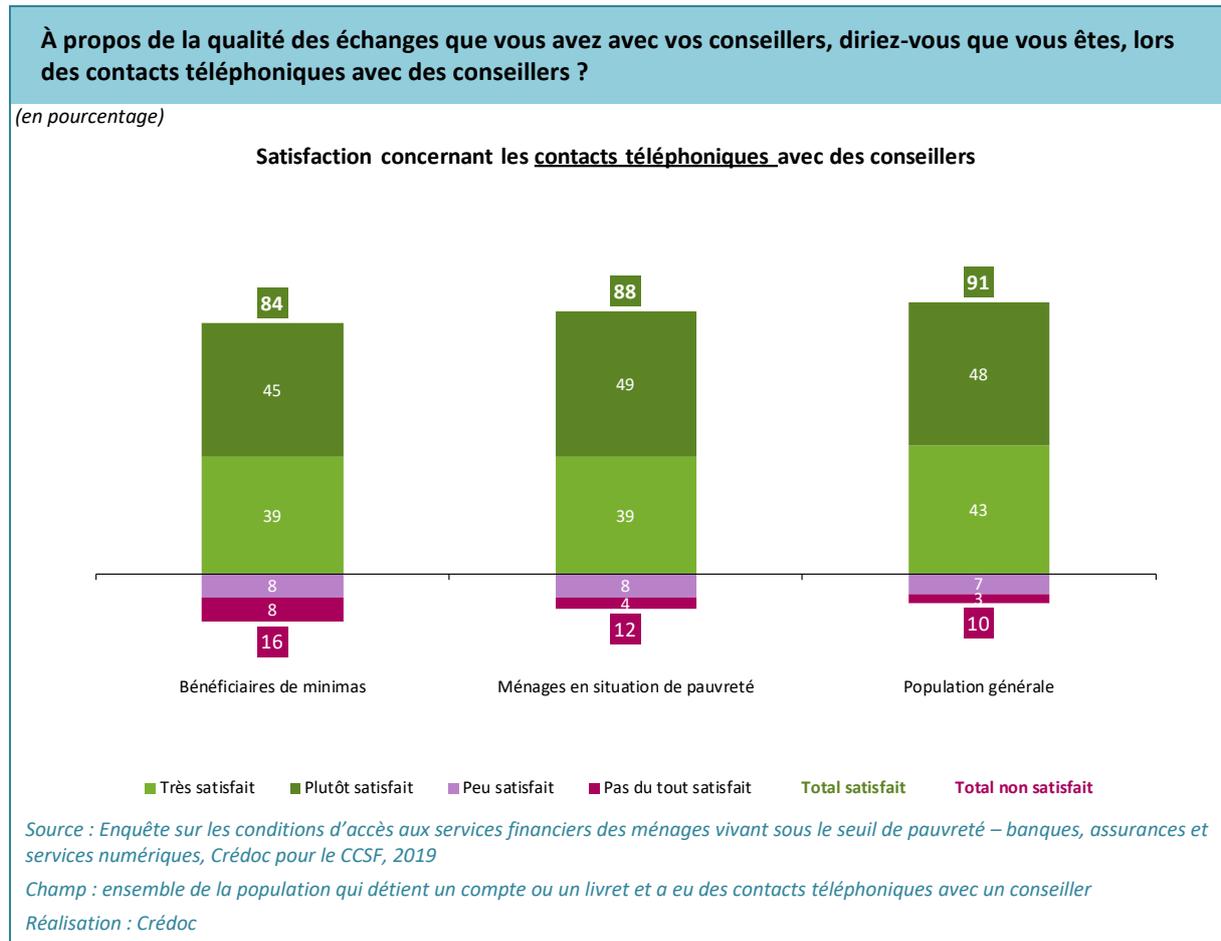


Figure 123 : La satisfaction vis-à-vis de la qualité des échanges par mail ou SMS avec des conseillers

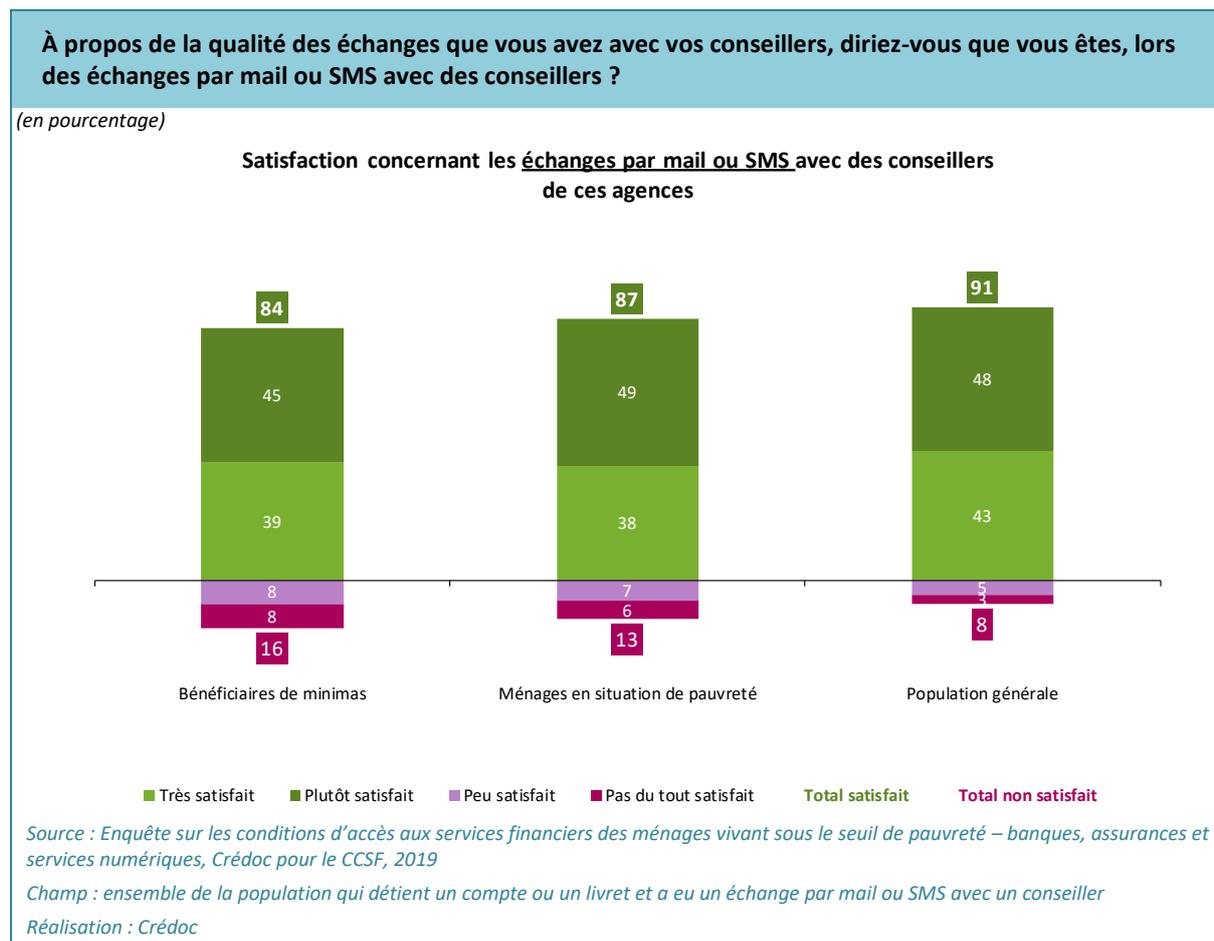
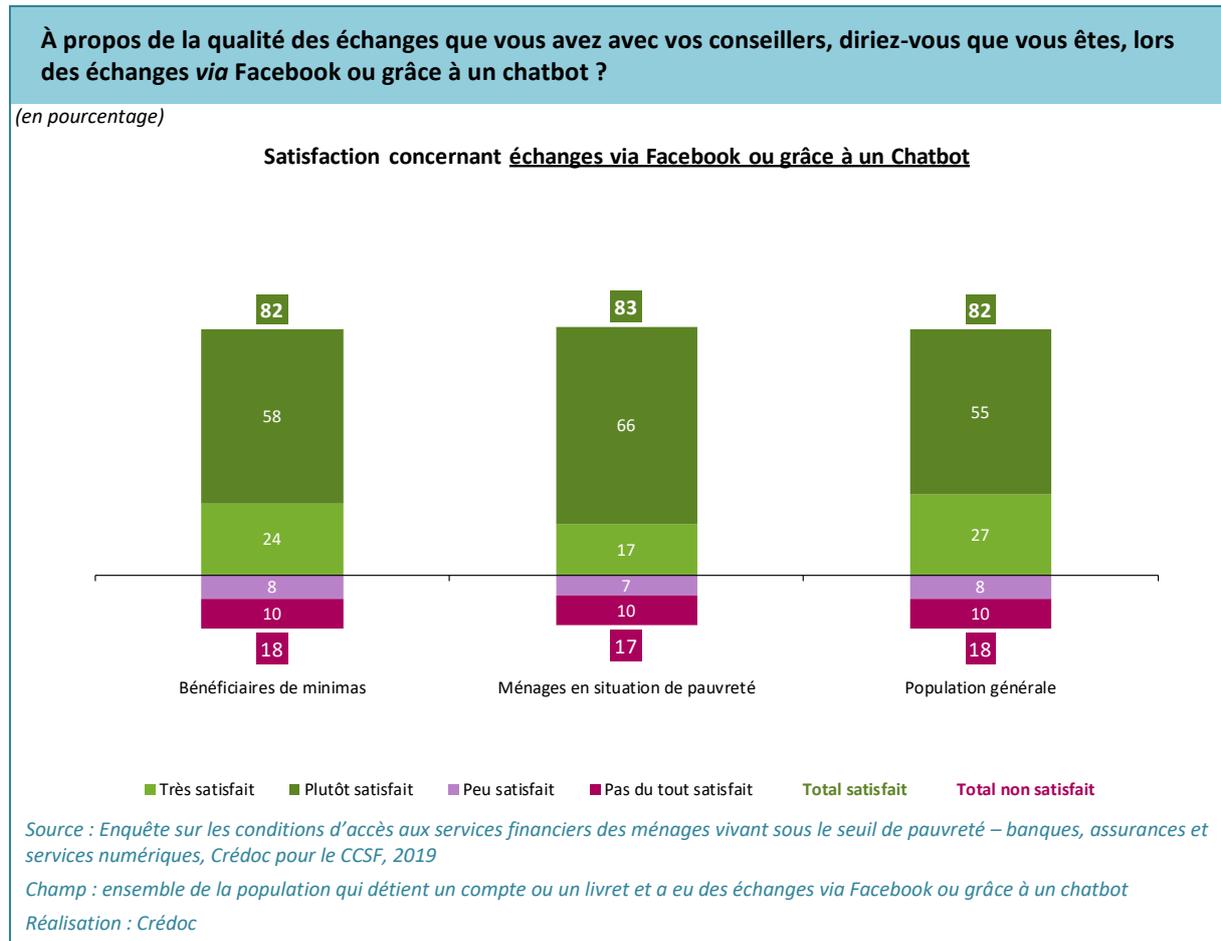


Figure 124 : La satisfaction vis-à-vis de la qualité des échanges *via* Facebook ou grâce à un chatbot





## 8 Les produits assurantiels

### 8.1 Une plus faible couverture assurantielle des ménages fragiles financièrement

Dans tous les groupes étudiés, pratiquement tous les foyers sont couverts par **au moins un** contrat d'assurance (98 % en population générale comme chez les bénéficiaires de minimas sociaux, 97 % chez les ménages en situation de pauvreté, Figure 126).

Pour chaque type d'assurance, cependant, le taux de couverture est **plus élevé en population générale** que pour les ménages en situation de pauvreté ou pour les bénéficiaires de minima.

**Les assurances habitation** sont les plus répandues, avec plus de neuf personnes sur dix concernés (91 % des bénéficiaires de minima sociaux et des ménages pauvres, et 95 % de l'ensemble de la population ont une assurance de cette nature). Chez les personnes défavorisées, les situations d'hébergement chez des proches, dans un centre d'hébergement ou le fait de résider en habitat de fortune expliquent, pour partie, ce différentiel. Lorsque la personne est propriétaire ou en accession, quel que soit la cible étudiée, le taux de couverture en assurance logement est très élevé (il varie entre 96 % et 99 %). Il baisse un peu au sein des locataires, notamment au sein des locataires du parc privé pour les populations les plus défavorisées :

- en population générale, 91 % des locataires seraient couverts, que ce soit dans le parc privé ou social, soit 7 à 8 points de moins que les propriétaires et accédants ;
- pour les ménages en situation de pauvreté, 93 % des locataires du parc social disposent d'une assurance habitation (5 points de moins que les propriétaires et accédants) et le taux passe à 88 % pour les locataires du privé (10 points de moins que les propriétaires et accédants pauvres) ;
- pour les bénéficiaires de minima, le taux de couverture des locataires du parc social est proche de celui des propriétaires et accédants (96 %), il perd 5 points chez les locataires du privé, pour s'établir à 91 %.

Pour mémoire, dans les entretiens qualitatifs, plusieurs ménages pauvres se montraient dubitatifs, si ce n'est critiques, quant à l'obligation d'avoir une assurance habitation. Ils contestent les sommes

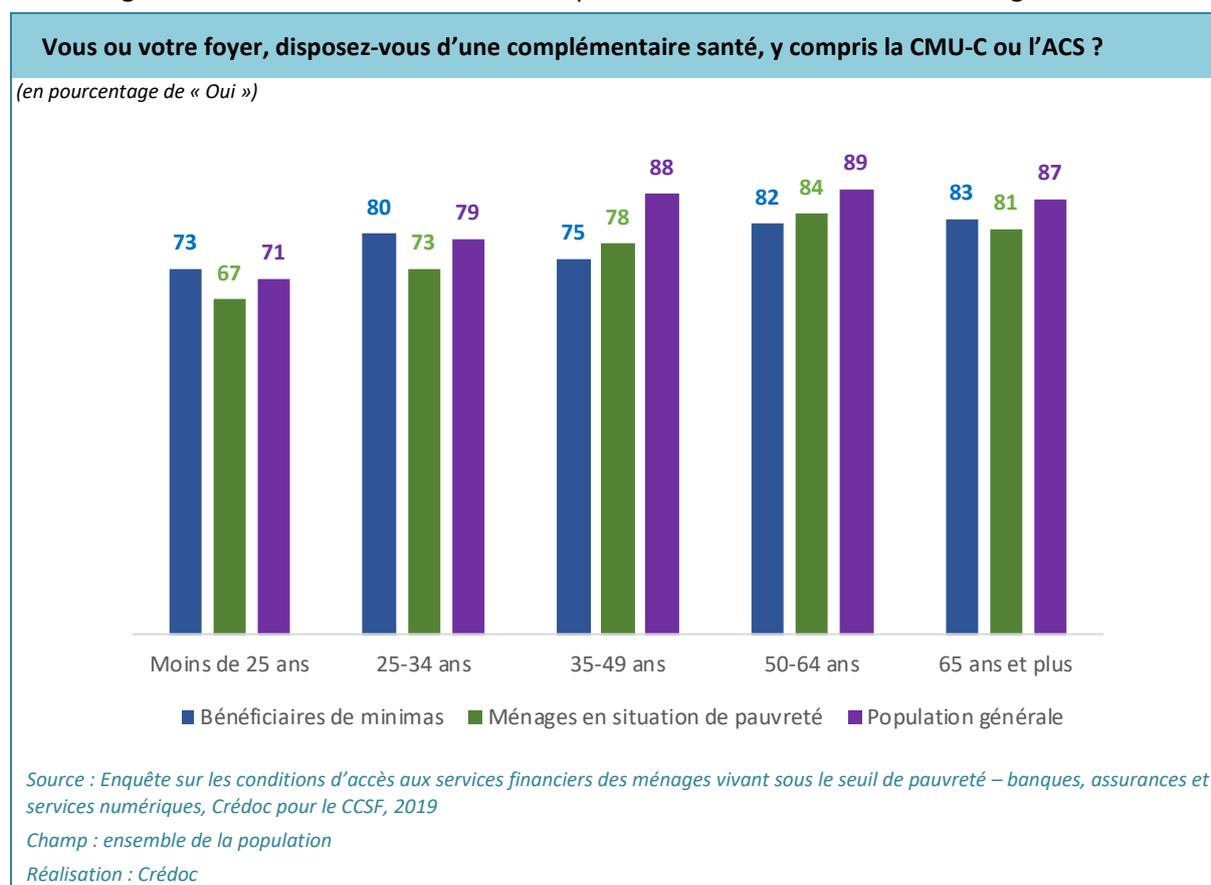
versées tous les ans pour un service dont ils n'auront peut-être jamais besoin alors que toutes leurs dépenses sont scrupuleusement comptées :

« Quand je vois depuis 10 ans, 120 euros par an, ça fait un petit pactole que je leur donne. C'est de l'argent que je pourrais mettre ailleurs, dans d'autres projets. Si je pouvais m'en passer, je serais ravie. Si la loi permettait aux gens de ne pas être assurés, honnêtement, je m'en passerais, mais c'est la loi, donc je le fais, c'est le jeu, ça fait partie des règles. » (Marion, bénéficiaire du RSA)

Cette vision est par ailleurs alimentée par l'opinion selon laquelle les sinistres ne sont pas toujours remboursés à la hauteur des dégâts, voire pas toujours pris en charge par l'assurance

**Les complémentaires santé** – y compris la couverture maladie universelle – couvrent 79 % des bénéficiaires de minima et 77 % des ménages pauvres, la couverture étant encore meilleure en population générale avec 85 % des foyers disposant de ce type de contrat. La qualité de la couverture tend à s'améliorer avec l'âge (Figure 125). En population générale, par exemple, 71 % des moins de 25 ans sont couverts, contre 87 % des 65 ans et plus. Les ménages en situation de pauvreté sont toujours moins bien couverts que l'ensemble de la population. Au sein des 35-49 ans, par exemple, 78 % des ménages pauvres disposent d'une complémentaire santé, soit 10 points de moins que l'ensemble de la population. Pour les bénéficiaires de minimas sociaux, le constat est plus mitigé : avant 35 ans, ils sont plutôt mieux couverts que la moyenne, puis on note une baisse sensible chez les 35-49 ans, avant une remontée du taux de couverture chez les personnes de 50 ans et plus.

Figure 125 : Taux de couverture en complémentaire santé en fonction de l'âge



Rappelons, là aussi, quelques constats de la phase qualitative relatifs à la complémentaire santé : certains des ménages interrogés, parce qu'ils rencontrent des problèmes de santé ou parce qu'ils avancent en âge, expliquent que leurs arbitrages sont différents en matière de santé par rapport aux choix de l'assurance habitation par exemple. **En dépit de leurs faibles ressources, ces ménages privilégient une assurance potentiellement plus chère, mais qui couvre mieux certaines dépenses dont ils ont / pensent avoir besoin :**

*« Il n'y a que la mutuelle ou on est prêts à payer un peu plus cher. J'arrive à un âge ou ma vue baisse (...). Là sur la santé, on connaît bien les détails du contrat, on a vraiment bien tout détaillé. C'est pas comme le contrat assurance habitation où il y a trop à lire, trop d'exceptions. On prend par défaut, le moins cher, parce que c'est obligatoire. » (François, pauvreté monétaire)*

**Les assurances auto ou moto** concernent près de neuf ménages sur dix en population générale, contre seulement 62 % des bénéficiaires de minima et 70 % des ménages en situation de pauvreté.

Ces écarts sont le reflet d'écarts dans les taux d'équipement des ménages. Alors qu'en population générale, 86 % des personnes possèdent ou ont l'usage d'une voiture, ce taux passe à 68 % pour les ménages en situation de pauvreté et à 59 % chez les bénéficiaires de minimas.

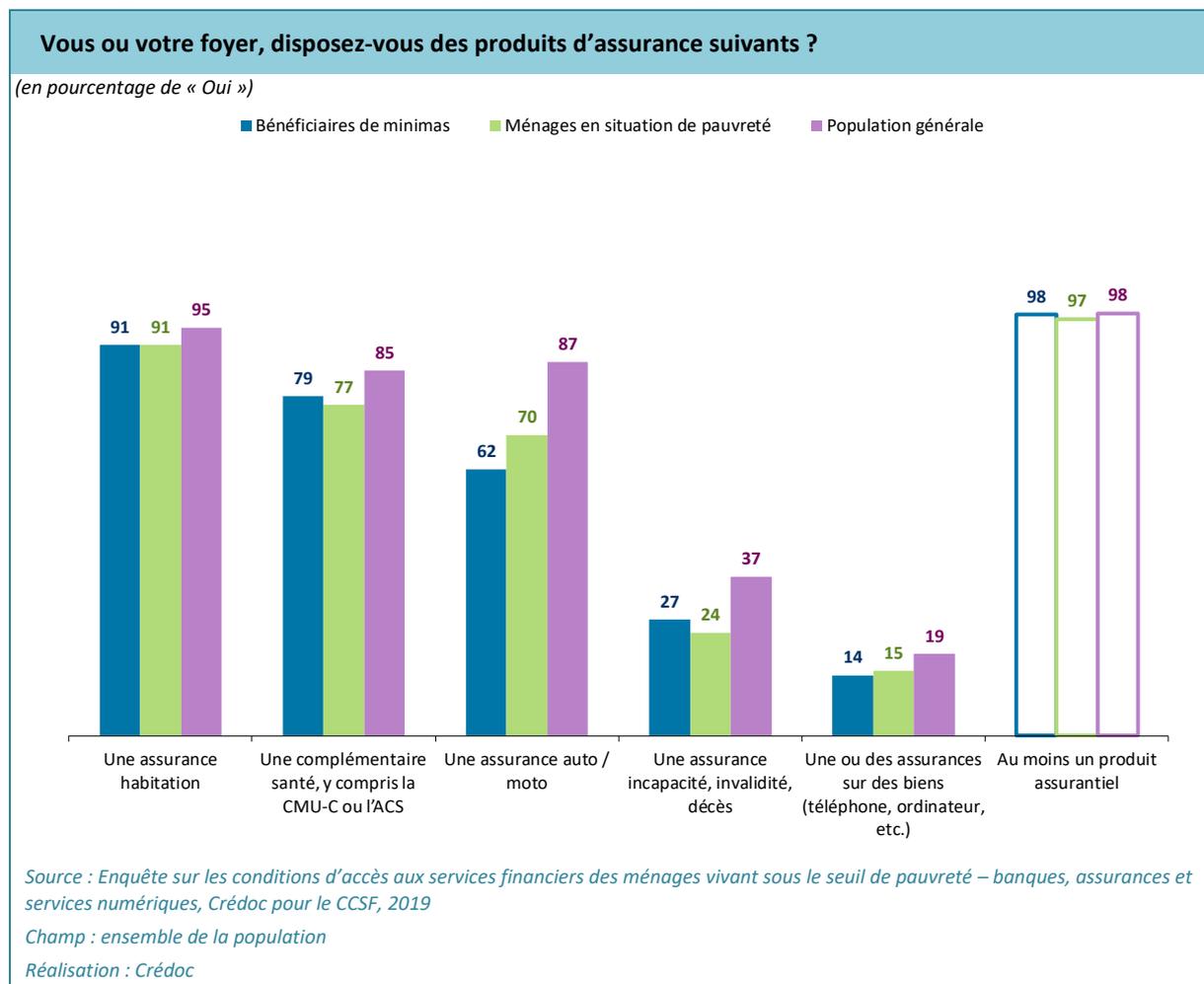
Sur les seules personnes qui ont l'usage d'une voiture, le taux de couverture assurantielle est beaucoup plus homogène : 97 % en population générale, 96 % chez les ménages en situation de pauvreté et 95 % pour les bénéficiaires d'un minimum social.

Les bénéficiaires de minima sociaux sont couverts à 27 % par **une assurance invalidité, incapacité, décès**, soit 10 points de moins que le taux de couverture en population générale. Les ménages en situation de pauvreté sont encore moins concernés par ce type d'assurance (24 % d'entre eux ont un contrat de cette nature).

**Les assurances sur les biens** sont relativement peu répandues, 14 % des bénéficiaires de minima et 15 % des ménages pauvres en disposent, le taux de couverture étant un peu plus fort pour les ménages en population générale (19 %).

L'écart le plus prononcé dans les taux de couverture entre l'ensemble des ménages et les foyers à très bas revenus se rencontre pour **l'assurance emprunteur** : Au sein des seuls individus concernés (à savoir ceux qui déclarent avoir un prêt immobilier en cours pour l'achat d'un logement), le taux de couverture déclaré en population générale est de 88 %. Il n'est que de 72 % chez les ménages en situation de pauvreté et de 73 % chez les bénéficiaires d'un minima. Ces taux laissent à penser que la question a été mal comprise car l'assurance emprunteur est, dans les faits, le plus souvent obligatoire.

Figure 126 : Taux de couverture par les différents types d'assurance



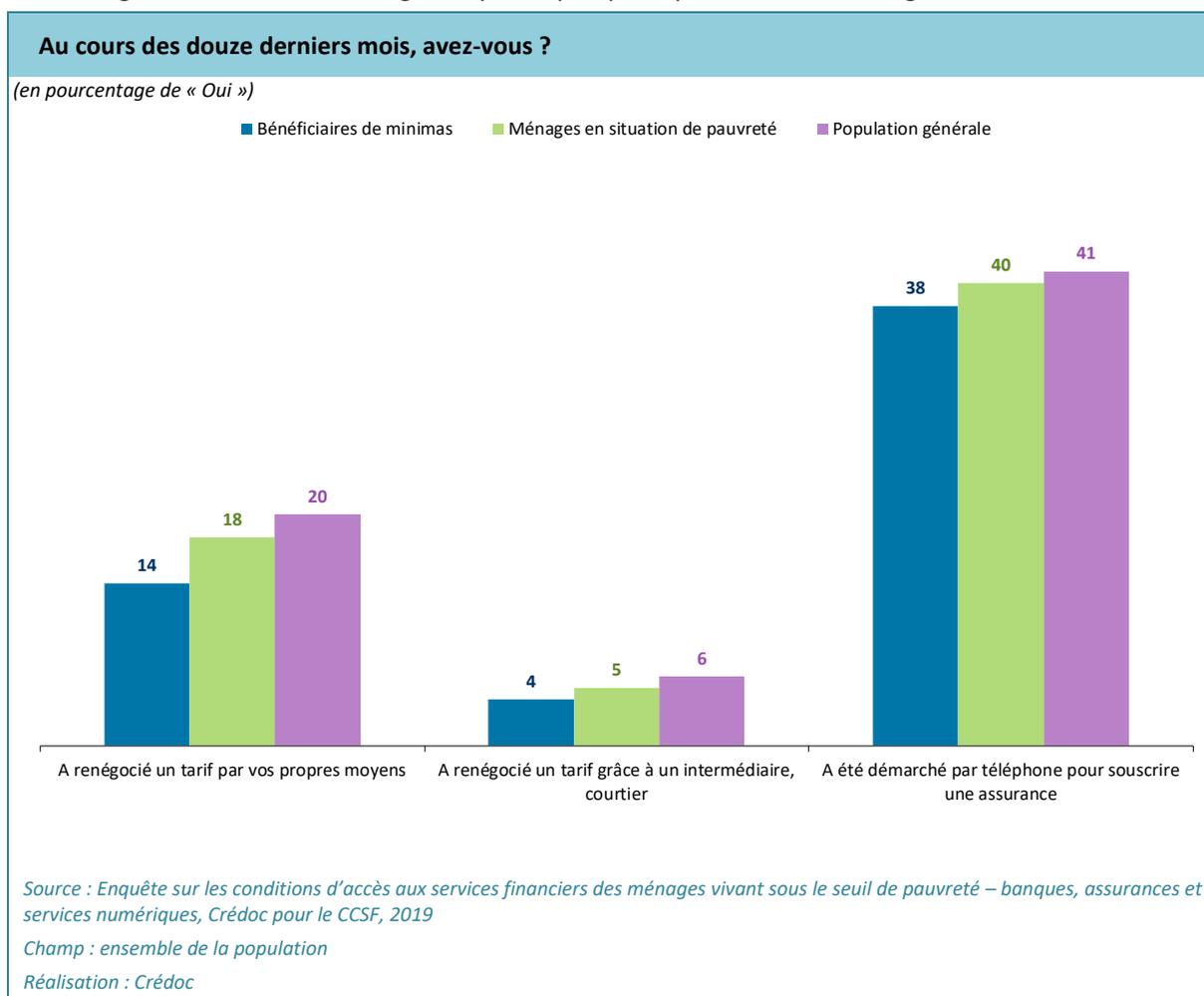
## 8.2 Les changements de tarifs ou d'assureurs

Certains événements sont susceptibles de modifier les contrats d'assurances. La situation la plus fréquente est le **démarchage par téléphone** qui a concerné quatre personnes sur dix, les bénéficiaires de minima étant à peine moins concernés (38 %, contre 41 % dans l'ensemble de la population). C'est donc une pratique massive, qui touche pareillement toutes les catégories étudiées.

En revanche, dans tous les groupes étudiés, on note que ce sont les plus âgés, plus souvent à domicile, qui sont, à chaque fois, les plus concernés. En population générale, 48 % des 65 ans et plus ont été démarchés contre 30 % des moins de 25 ans. Chez les ménages en situation de pauvreté, on pointe les mêmes écarts : 45 % des plus de 65 ans ont été sollicités par téléphone pour souscrire une assurance, contre 29 % des plus jeunes. Au sein des bénéficiaires de minima sociaux, ce sont 42 % des plus âgés qui sont concernés.

Le démarchage téléphonique est, en population générale et chez les ménages pauvres, deux fois plus répandu que **la renégociation de tarifs**. Chez les bénéficiaires de minima sociaux, l'écart est plus grand encore. Quant à la renégociation de tarifs, elle est le plus souvent effectuée par la personne elle-même (de 14 % pour les bénéficiaires de minima sociaux à 20 % en population générale). Le recours à un courtier est beaucoup plus rare, et ce, dans tous les groupes de populations étudiés (4 % à 6 %, Figure 127).

Figure 127 : Le démarchage téléphonique, principal facteur de changement



Il n'est pas si rare que des assurés résilient une de leurs assurances : 15 % des bénéficiaires de minimas sociaux l'ont fait, tout comme 18 % des ménages en situation de pauvreté et 18 % en population générale. Ces taux sont très proches de ceux concernant les renégociations de tarif.

Pour tous, les cas de refus d'assurance sont très rares (de 2 à 3 %).

Figure 128 : Des évènements pouvant aboutir à des changements de contrat d'assurance

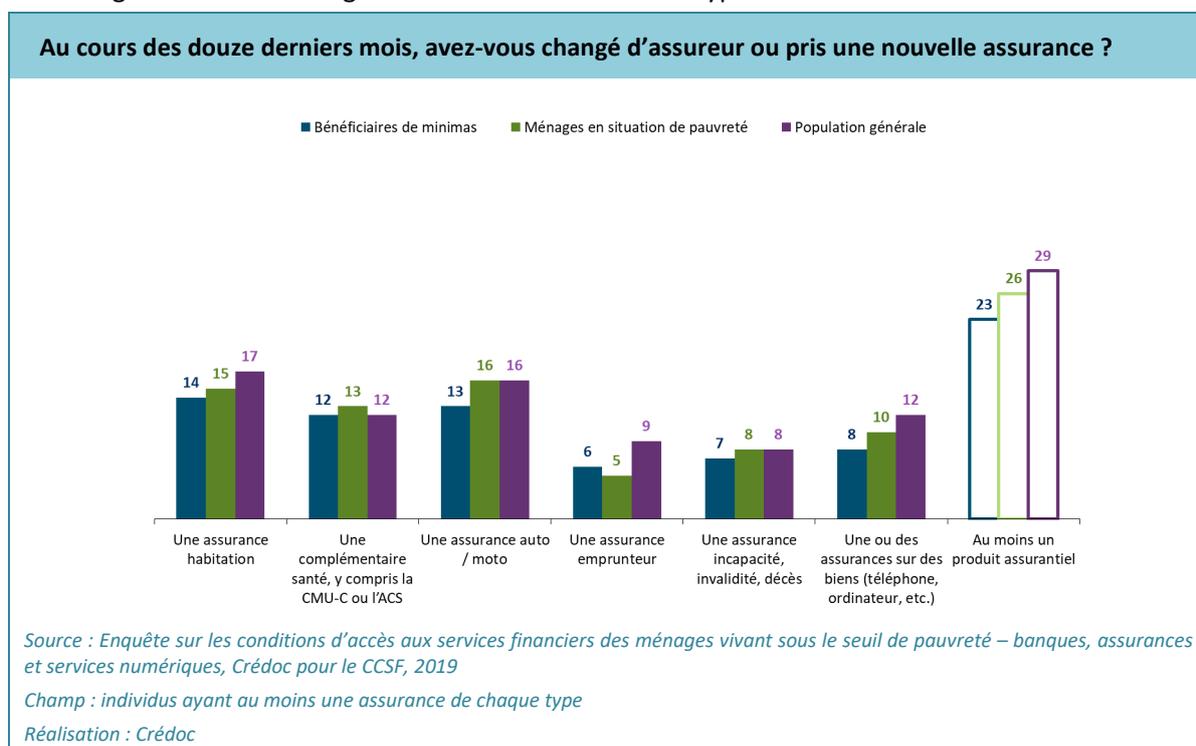
Au cours des douze derniers mois, avez-vous...			
(en pourcentage de « Oui »)			
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
Renégocié un tarif par vos propres moyens	14	18	20
Résilié une assurance	15	18	18
Une compagnie d'assurance a refusé de vous assurer	3	2	3

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019  
Champ : individus ayant au moins une assurance  
Réalisation : Crédoc

Les changements d'assureurs (ou les souscriptions de nouvelle assurance) sont un peu plus fréquents en population générale que parmi les ménages plus fragiles financièrement pour l'assurance habitation, pour l'assurance d'un véhicule à moteur ainsi que pour les couvertures d'un bien tel qu'un téléphone ou un ordinateur. On n'observe pas de différences entre niveaux de ressources dans la propension à changer d'assureur pour la complémentaire santé et l'assurance incapacité, invalidité, décès.

Tous types de produits confondus, **29 % de l'ensemble de la population a souscrit au moins un nouveau contrat depuis un an**, soit 6 points de plus que pour les bénéficiaires de minima sociaux (23 %), les ménages pauvres occupant une position intermédiaire entre ces deux catégories (26 %).

Figure 129 : Les changements d'assureurs selon le type de couverture



Parmi les personnes ayant changé d'assurance, les bénéficiaires de minima sont ceux qui ont le plus souvent consulté **un comparateur en ligne** (25 %), les ménages en situation de pauvreté ayant moins fait cette démarche que la moyenne des ménages (20 %, contre 23 %). Le recours à **un intermédiaire ou à un courtier** est également plus souvent évoqué par les bénéficiaires d'un minimum (18 %, contre 16 % en population générale et 14 % chez les ménages en situation de pauvreté).

Figure 130 : Le recours à un comparateur en ligne et à un intermédiaire pour chercher un nouveau contrat d'assurance

Avez-vous, avant de faire ce changement, utilisé les services...			
<i>(en pourcentage de « Oui »)</i>			
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
D'un comparateur en ligne	25	20	23
D'un intermédiaire ou d'un courtier	18	14	16

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019  
Champ : personnes ayant fait au moins un changement récent d'assureur ou de contrat  
Réalisation : Crédoc

### 8.3 Les motifs de non-couvertures par les assurances

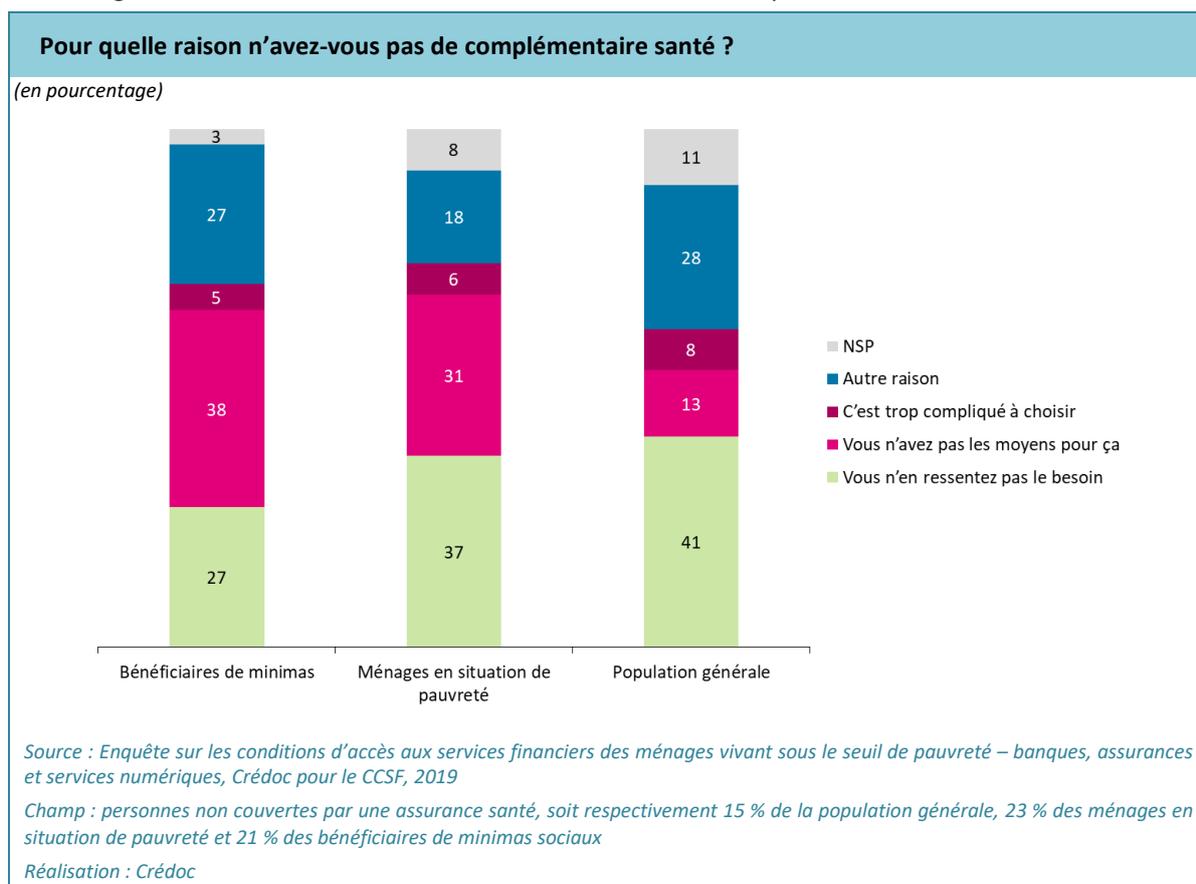
Les motifs de non-couverture ont été questionnés.

**Dans le cas de l'assurance auto/moto**, le non-recours s'explique essentiellement (plus de 8 fois sur 10) par l'absence de véhicule, et ceci aussi bien en population générale que parmi les ménages plus fragiles financièrement. La faiblesse des moyens a peu été évoquée pour justifier la non-souscription d'une assurance automobile, 11 % des ménages en situation de pauvreté ont donné ce motif, c'est un peu plus que pour les bénéficiaires de minima sociaux (8 %) ou pour l'ensemble de la population (7 %). Le refus de couverture par les sociétés d'assurance a rarement été mentionné pour expliquer l'absence d'assurance automobile (ce motif est cité par 1 % des ménages en situation de pauvreté non couverts et par moins encore des autres ménages).

Si on raisonne uniquement **sur les personnes non assurées mais concernées** car elles auraient l'usage d'un véhicule, l'insuffisance de moyens explique le plus souvent l'absence d'assurances : 53 % en population générale (les autres ne sachant pas expliquer la situation, 66 % chez les bénéficiaires de minima sociaux (34 % ne sachant pas expliquer pourquoi ils ne sont pas assurés) et **74 % chez les ménages en situation de pauvreté**. Chez ces derniers, 5 % évoquent le fait que « personne ne veut les assurer ».

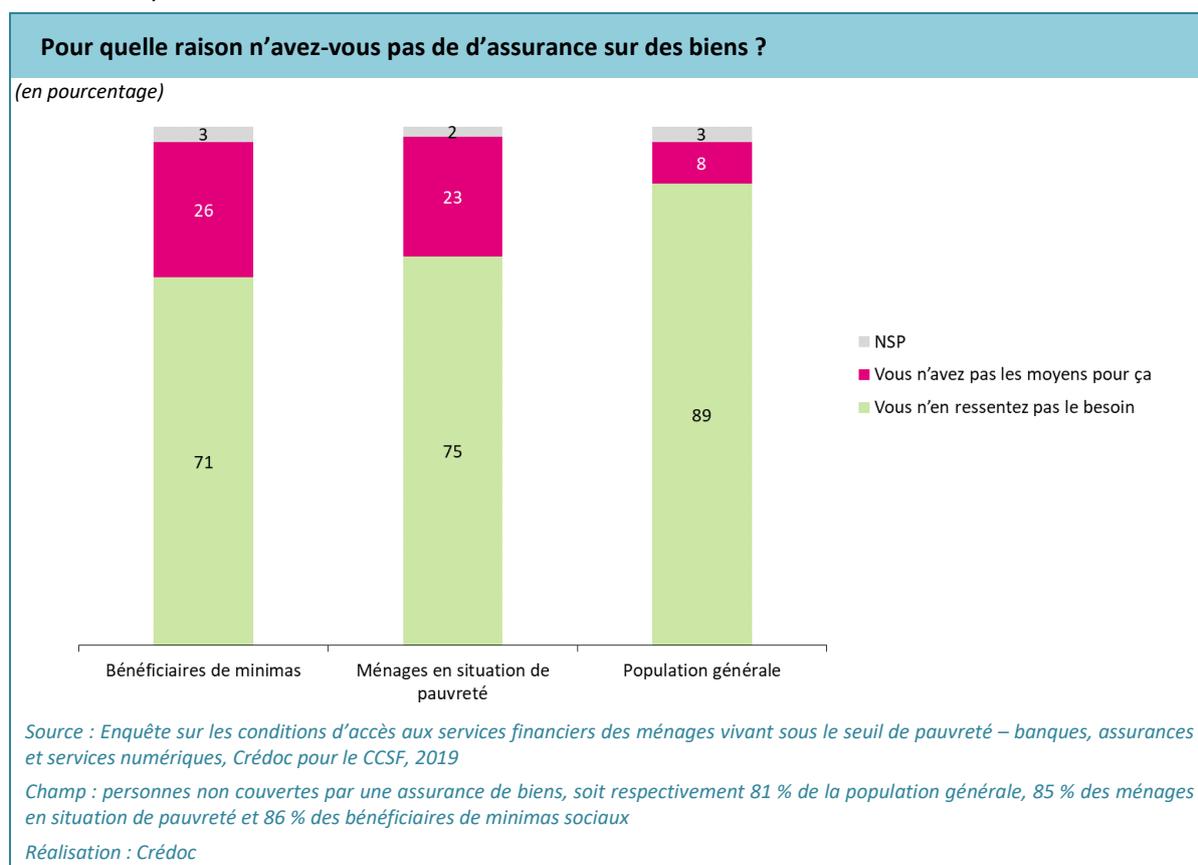
**La non-souscription d'une complémentaire santé** pour les bénéficiaires de minima sociaux est expliquée essentiellement par le manque de **moyens** pour cette dépense (38 % des bénéficiaires de minima sociaux sans couverture santé ont donné cette réponse). Ce motif d'absence de couverture n'est pas rare non plus pour les ménages pauvres (31 % des réponses). Cette explication n'a été donnée en population générale que par 13 % des ménages non couverts. Ces derniers ont surtout expliqué leur absence de couverture santé par le fait qu'ils n'en éprouvaient pas le besoin (41 % des réponses, à peine plus que les ménages en situation de pauvreté – 37 %), cette raison n'ayant été choisie que par 27 % des bénéficiaires de minima non couverts.

Figure 131 : Les raisons d'absence d'une couverture complémentaire santé



Pour expliquer l'absence de souscription d'assurances sur les biens tels que téléphone ou ordinateur, les bénéficiaires de minima comme les ménages en situation de pauvreté mettent davantage en avant la faiblesse de leurs **moyens**, alors que l'ensemble de la population a davantage mentionné le fait qu'ils n'en ressentaient **pas le besoin**.

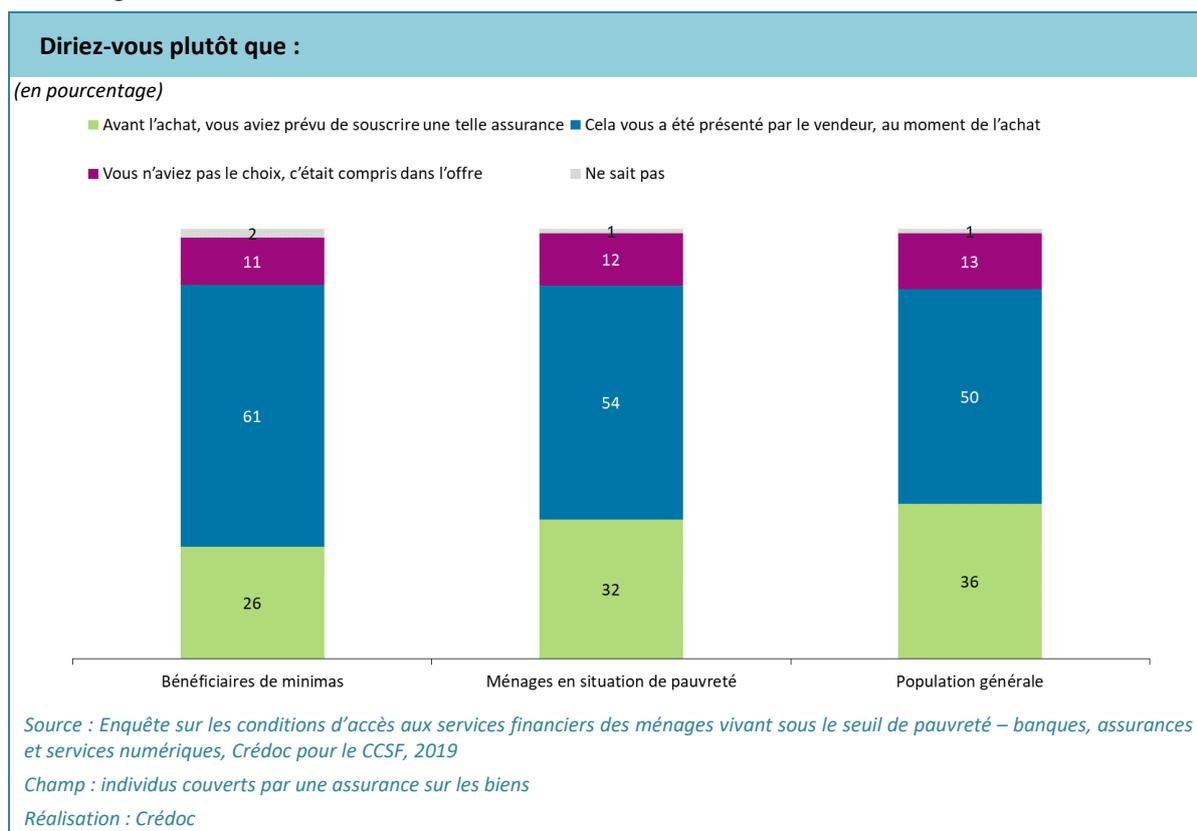
Figure 132 : Les raisons de non-souscription à une assurance sur des biens (téléphone, ordinateur...)



#### 8.4 Le processus de décision de souscription à une assurance sur les biens

Quand les ménages sont concernés par une assurance sur les biens, des questions complémentaires leur ont été posées pour mieux comprendre comment a été prise la décision de recourir à ce type d'assurance. Les effectifs concernés restent limités, puisque c'est le type de contrat le moins souscrit. Entre un quart et un cinquième des ménages ont souscrit ce contrat d'assurances **après** l'acquisition du bien. Pour ceux qui ont souscrit **au moment** de l'achat, les bénéficiaires de minima se sont laissés un peu plus souvent que les autres convaincre par le vendeur (à 61 % pour ce groupe contre 54 % pour les ménages pauvres et 50 % pour les ménages en population générale), les autres souscripteurs ayant le plus souvent prévu avant l'achat de souscrire à cette assurance (de 26 % à 36 % des cas : jamais ce cas de figure n'est majoritaire).

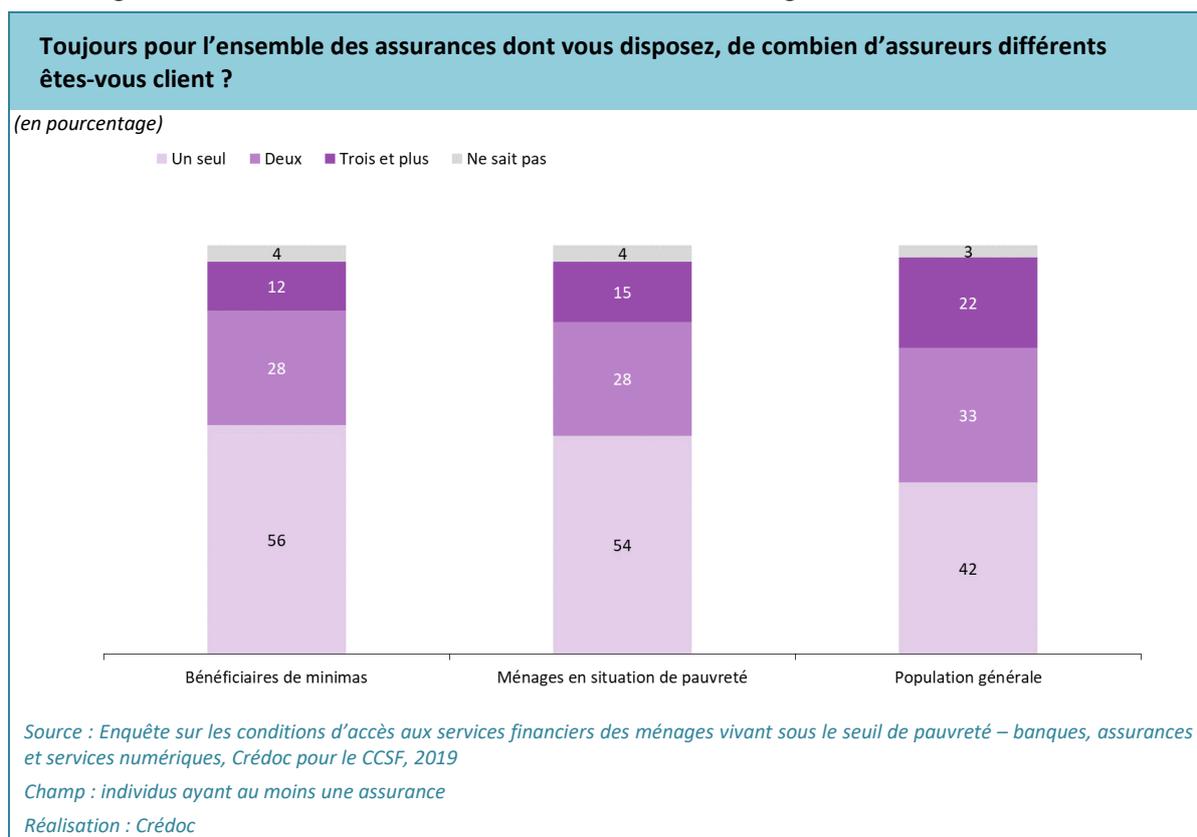
Figure 133 : Le rôle du vendeur dans la décision de souscrire une assurance sur des biens



## 8.5 Un nombre plus élevé d'assureurs pour la population générale que pour les ménages fragiles

Alors que plus d'un ménage fragile sur deux a souscrit tous ses contrats d'assurances chez un seul assureur, dans l'ensemble de la population les cas de diversification des assureurs sont les plus fréquents, la majorité des ménages en population générale a au moins deux assureurs différents (42 % se contentent d'un seul, Figure 134).

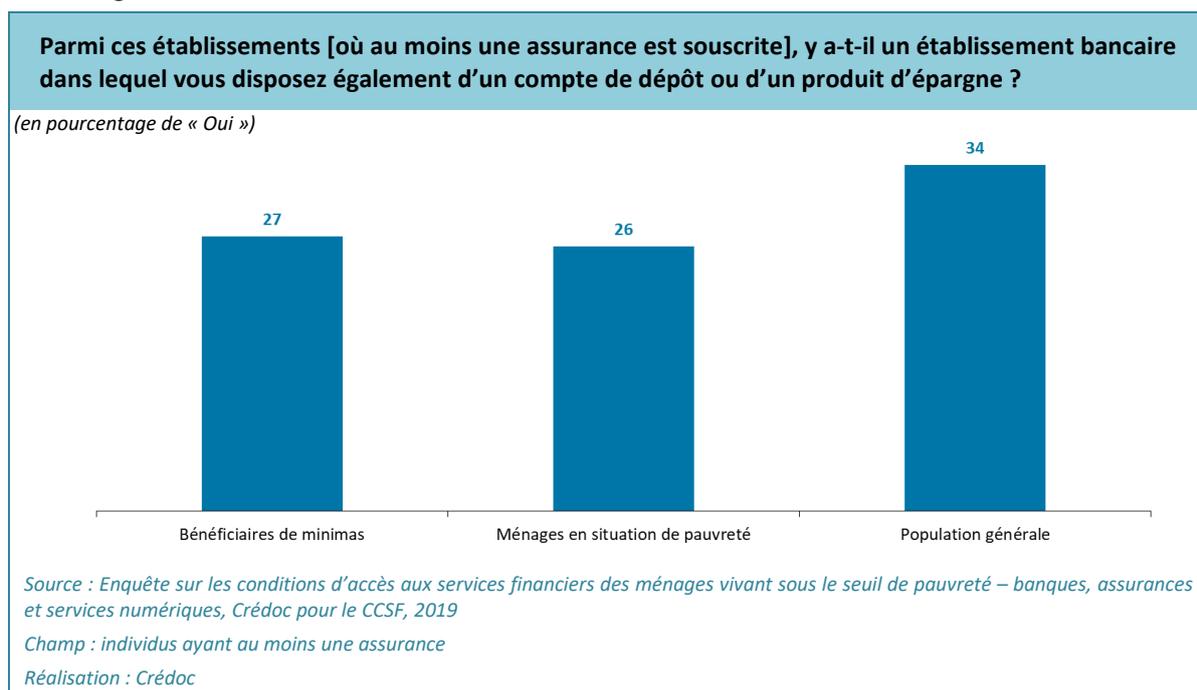
Figure 134 : Nombre d'assureurs différents dont les ménages sont clients



## 8.6 Une moindre souscription des assurances dans leur établissement bancaire pour les ménages à faibles ressources

Alors que le tiers des ménages en population générale a au moins un de leurs contrats d'assurance souscrit dans un établissement bancaire où ils sont clients, ce lien est plus rare pour les ménages bénéficiaires de minima sociaux ou encore en situation de pauvreté monétaire puisque seul le quart d'entre eux a un contrat d'assurance pris dans une banque qu'ils fréquentent.

Figure 135 : Les liens entre assurances et établissements bancaires



Cet écart s'explique surtout par le fait que les ménages fragiles financièrement ont moins souvent un crédit en cours que l'ensemble de la population française. Or, comme les personnes interviewées lors de la phase qualitative l'avaient déjà évoqué, il n'est pas rare que les établissements bancaires insistent pour faire souscrire des assurances auprès de leurs services en échange de l'attribution d'un prêt. L'enquête quantitative confirme ce lien entre prêts en cours et prise d'assurances auprès de leur établissement bancaire. Pour chaque catégorie de revenus, les taux de détenteurs d'une assurance auprès de sa banque sont près de deux fois plus élevés quand un prêt est en cours.

Figure 136 : Part des ménages ayant au moins une assurance auprès d'un établissement bancaire dont ils sont clients selon l'existence ou non d'un crédit en cours

**Parmi ces établissements [où au moins une assurance est souscrite], y a-t-il un établissement bancaire dans lequel vous disposez également d'un compte de dépôt ou d'un produit d'épargne ?**

(en pourcentage de « Oui »)

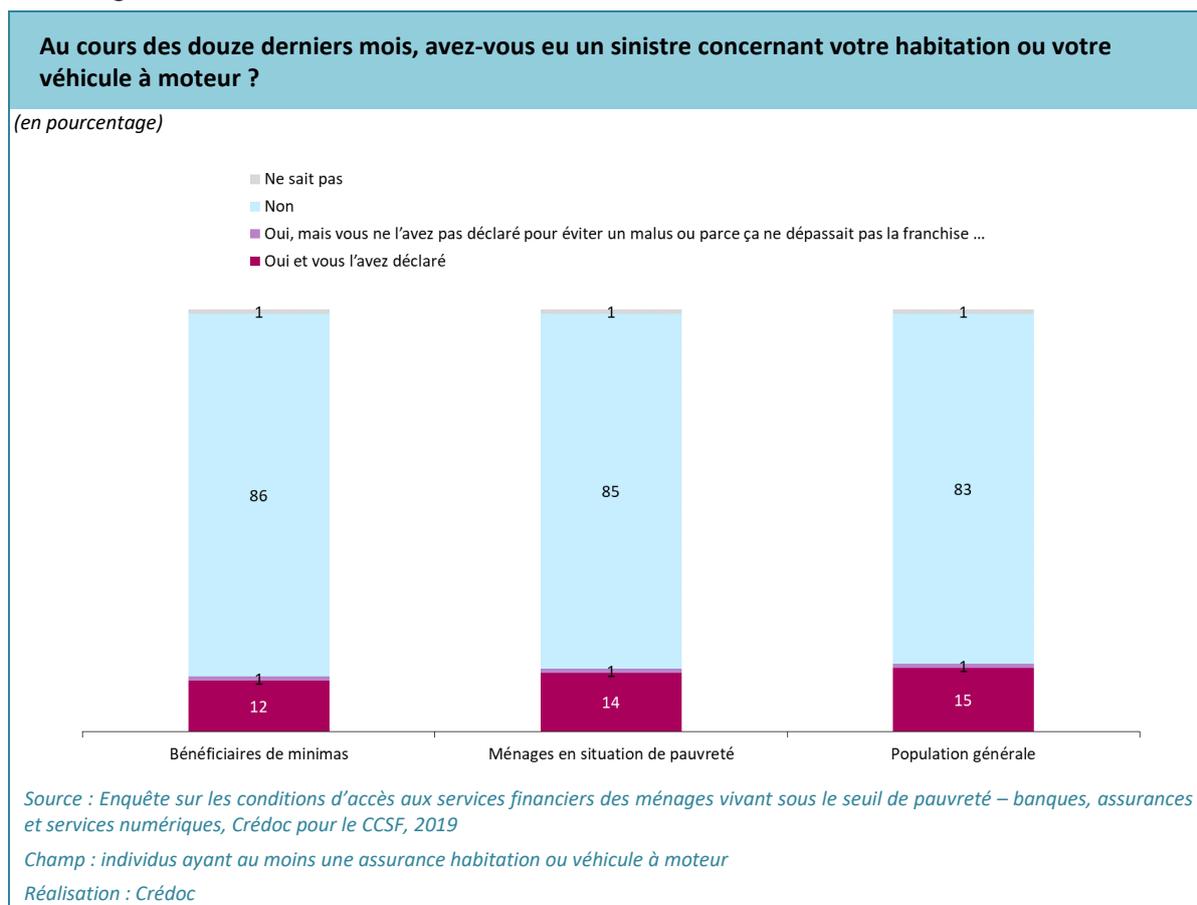
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
Avec un crédit en cours	41	35	44
Sans crédit en cours	21	22	25

Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019  
Champ : individus ayant au moins une assurance  
Réalisation : Crédoc

## 8.7 Pas d'écarts de comportement face au sinistre entre ménages à très bas revenus et population générale

Les différents types de ménage ont été confrontés à des sinistres l'année écoulée dans des proportions voisines (de 13 % pour les bénéficiaires de minimas à 16 % en population générale). Et dans ce cas, quels que soient les niveaux de revenus, l'attitude est la même : la plupart des personnes déclarent ce sinistre auprès de leur assureur. Seulement 1 % des ménages ne l'ont pas déclaré pour éviter un malus ou parce que le montant des dégâts ne dépassait pas la franchise.

Figure 137 : La survenue d'un sinistre



Parmi les personnes confrontées à un sinistre, **les taux de satisfaction sur les délais de prise en charge** sont élevés dans les trois populations étudiées, de 77 % à 82 %, la population générale étant la plus souvent satisfaite. La satisfaction **sur les montants remboursés** est un peu plus faible que sur les délais, avec de 67 % à 74 % de satisfaction quant au montant de la prise en charge du sinistre selon les niveaux de ressources, avec à nouveau un niveau de satisfaction plus élevé dans l'ensemble de la population (74 %) que pour les bénéficiaires de minima sociaux (67 %) ou les pauvres (70 %).

Figure 138 : La satisfaction dans la prise en charge des sinistres

<b>Êtes-vous satisfait...</b>			
<i>(en pourcentage de « Oui »)</i>			
	Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
Du délai de prise en charge de ce sinistre	77	79	82
Du montant de la prise en charge de ce sinistre	67	70	74

*Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019*

*Champ : personnes ayant connu au moins un sinistre depuis douze mois*

*Réalisation : Crédoc*

Les entretiens qualitatifs avaient fait émerger des difficultés à comprendre le fonctionnement des assurances et des expériences de faible disponibilité de l'assureur en cas de sinistre qui se concentraient surtout parmi des interviewés à faible niveau de ressources.

## 9 La satisfaction sur les assurances

### 9.1 Les opinions sur les produits assurantiels en général : un satisfecit global, auquel les personnes défavorisées souscrivent un peu moins

Une première série de questions visant à mesurer les opinions des personnes sur les assurances porte sur l'ensemble des produits assurantiels dont ils disposent. La population générale témoigne d'un niveau d'opinion favorable très légèrement supérieur à celui des catégories à très faibles ressources, mais les écarts sont, le plus souvent, de faible ampleur.

La satisfaction la plus forte porte sur le fait de **se sentir bien conseillé** : 87 % de la population générale, 84 % des bénéficiaires de minima et 82 % des ménages en situation de pauvreté sont d'accord avec la phrase : « Vous êtes bien conseillé sur les choix que vous avez à faire ».

Une très large majorité des personnes interrogées **se sentent écoutées** lorsqu'elles rencontrent des difficultés. La satisfaction est un peu plus élevée pour l'ensemble de la population, avec en population générale 82 % de ménages d'accord avec la phrase : « Vous êtes écouté lorsque vous rencontrez des difficultés ou que vous avez un sinistre », contre 77 % des ménages en situation de pauvreté et 77 % des ménages bénéficiaires de minima.

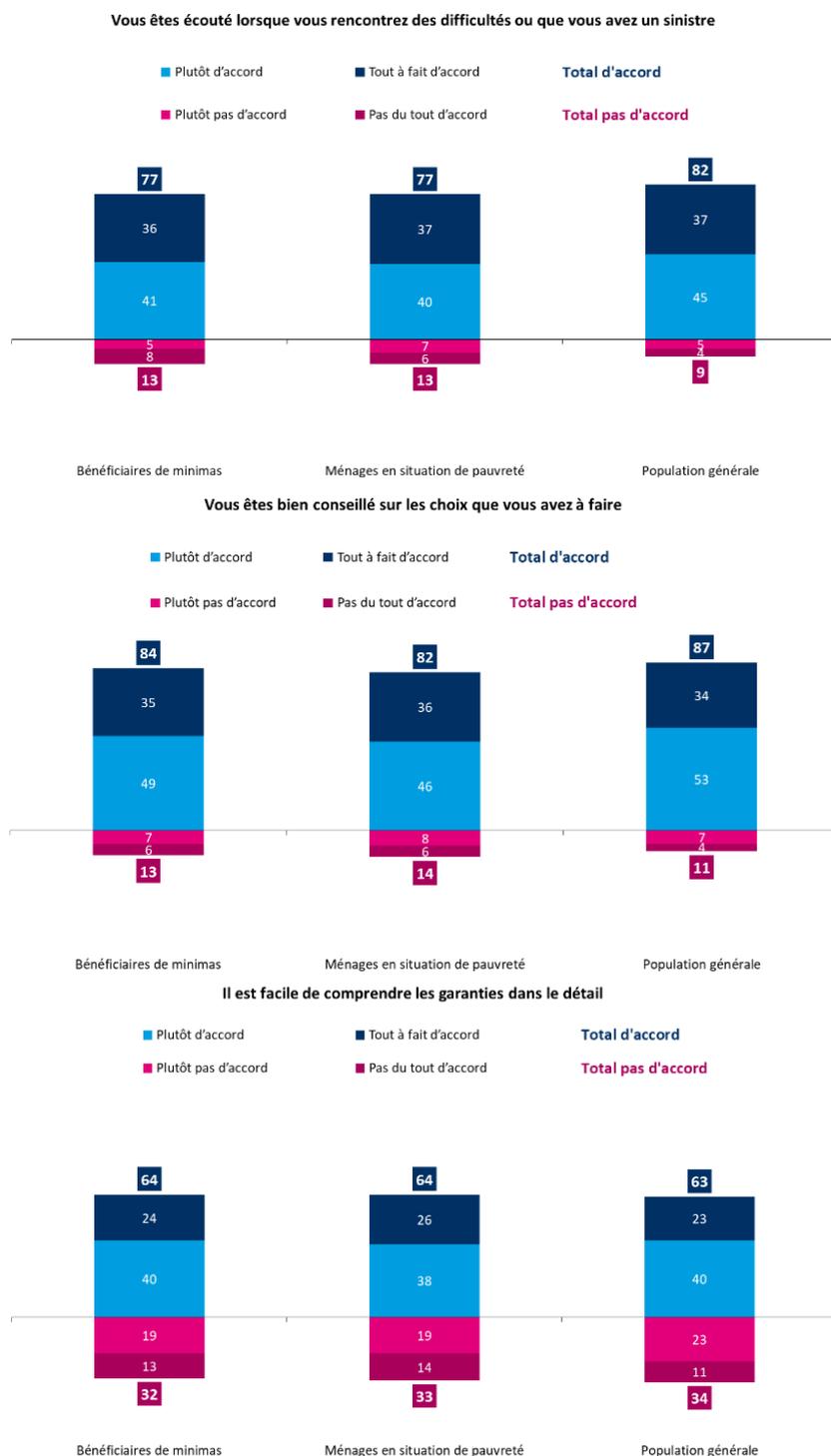
Si les deux tiers des bénéficiaires de minima sociaux et de ménages pauvres pensent **qu'il est facile de résilier un contrat d'assurance**, cette proportion est encore plus élevée en population générale où près des trois quarts des ménages partagent cette opinion (73 %). C'est sur cette question que les écarts sont les plus importants entre population générale et les deux catégories à très faibles ressources.

On ne note pratiquement **aucune différence** d'opinion sur **la complexité des garanties**, près des deux tiers des répondants dans les trois groupes de revenus sont d'accord avec l'idée qu'il est facile de comprendre les garanties dans le détail.

Le point qui soulève le moins d'adhésion est la possibilité de **comparer les différents types de contrats**, 59 % des bénéficiaires de minima et une proportion identique de ménages en situation de pauvreté sont d'accord avec l'idée qu'il est facile de comparer les différentes garanties entre elles, cette proportion étant très légèrement plus faible en population générale (57 %).

Figure 139 : Les opinions sur les produits assurantiels

Globalement, pour l'ensemble des assurances dont vous disposez, êtes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes ?



Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : personnes ayant au moins une assurance

Réalisation : Crédoc

Globalement, pour l'ensemble des assurances dont vous disposez, êtes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes ?



Source : Enquête sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, Crédoc pour le CCSF, 2019

Champ : personnes ayant au moins une assurance

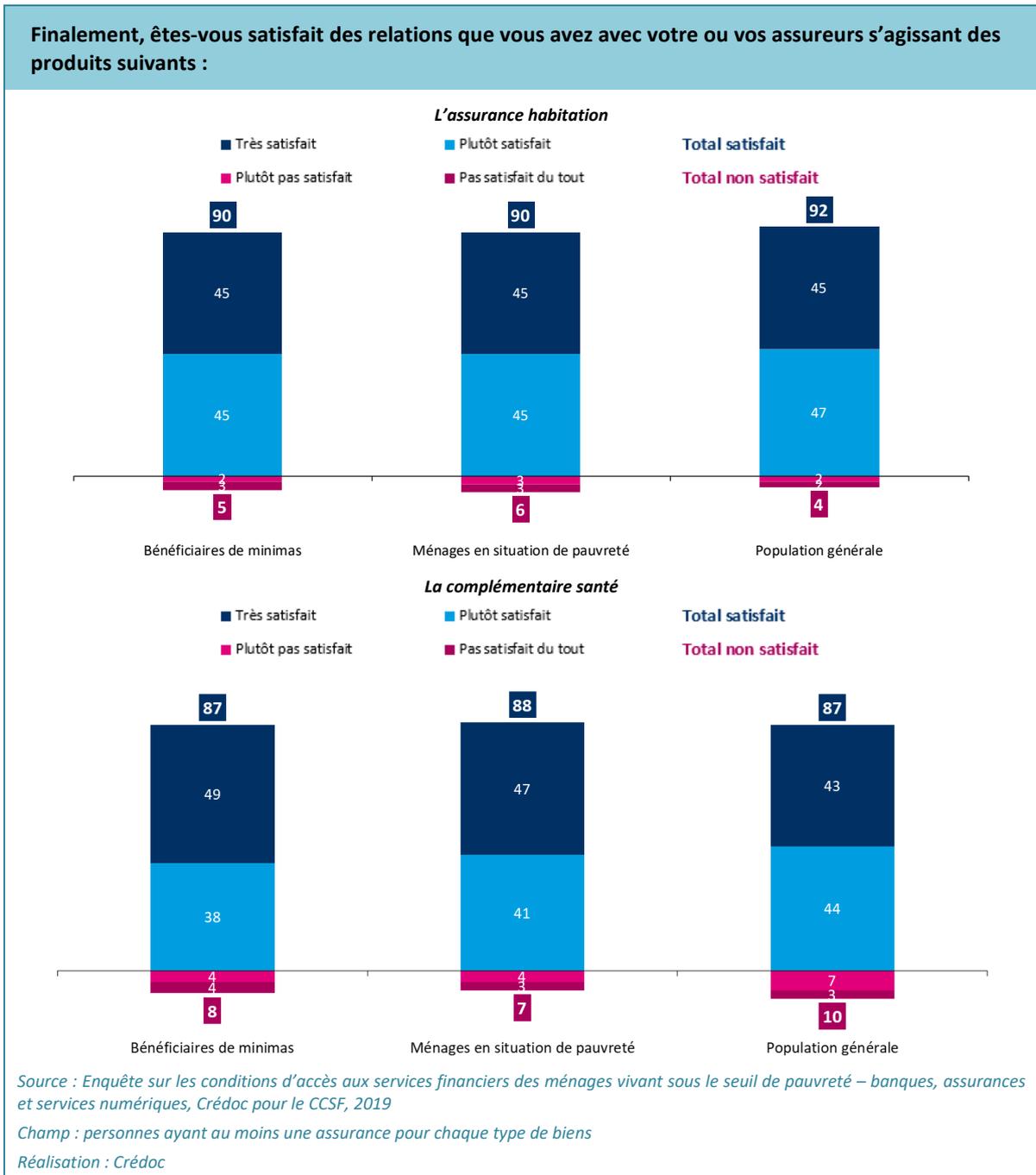
Réalisation : Crédoc

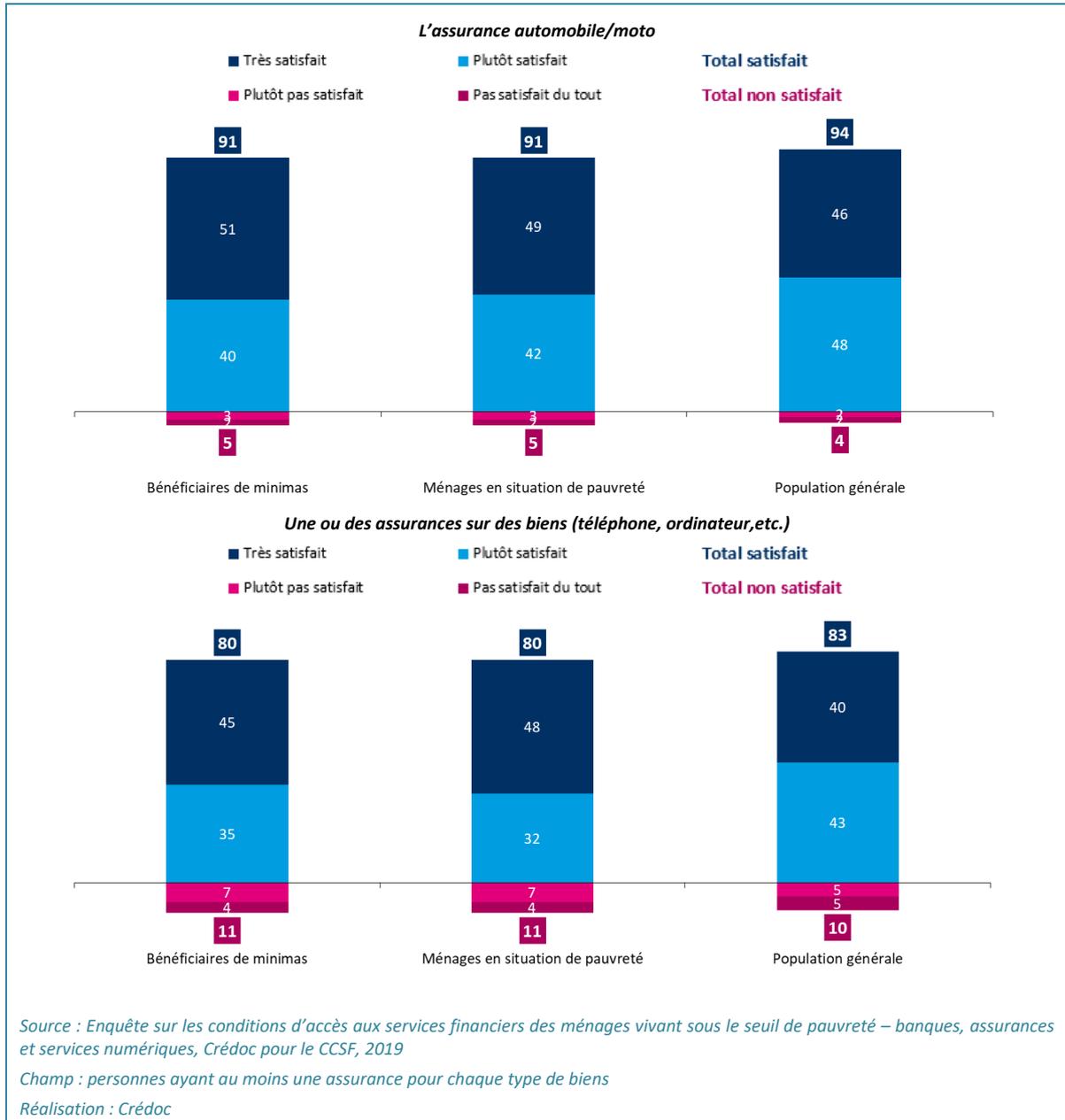
## 9.2 La satisfaction sur les assurances produit par produit

Une deuxième série de questions d'opinion renseigne sur la satisfaction sur les assurances produit par produit ; ces questions ne concernent que les personnes effectivement couvertes pour ces risques. Les niveaux de satisfaction sont très élevés pour l'assurance auto, l'assurance habitation et la complémentaire santé (avec environ neuf personnes satisfaites sur dix), elle est un peu moins forte pour les assurances sur les biens (huit satisfaits sur dix).

Les niveaux de satisfaction des ménages à très faibles ressources sont très légèrement inférieurs à ceux observés en population générale (2 ou 3 points de moins), à part pour la complémentaire santé où les parts de personnes satisfaites ne varient pratiquement pas entre catégories de ressources.

Figure 140 : La satisfaction sur chaque produit d'assurances





## Annexe 1 : Liste des figures

Figure 1 : 95 % des allocataires concentrés sur 5 minima sociaux.....	32
Figure 2 : De plus en plus de bénéficiaires du RSA.....	33
Figure 3 : Montant des différents minima sociaux étudiés.....	33
Figure 4 : Données utilisées pour la définition des quotas et pour le redressement des échantillons de bénéficiaires de minima sociaux .....	34
Figure 5 : Quelques exemples de calcul d'unités de consommation .....	35
Figure 6 : 14 % de la population vit sous le seuil de pauvreté .....	36
Figure 7 : 4 classes de niveau de vie en fonction des revenus.....	37
Figure 8 : Données pour quotas et redressement de l'échantillon de ménages pauvres .....	38
Figure 9 : Détermination des échantillons d'étude.....	39
Figure 10 : Profil socio-démographique des trois échantillons interrogés .....	41
Figure 11 : Situation par rapport à l'emploi .....	42
Figure 12 : Type d'emploi occupé (pour les actifs occupés et ceux ayant déjà travaillé) .....	43
Figure 13 : Équipement numérique .....	44
Figure 14 : Aisance vis-à-vis des outils numériques et informatiques .....	45
Figure 15 : La quasi-totalité des Français détiennent un compte bancaire .....	48
Figure 16 : Les motifs de non-possession d'un compte de dépôt.....	49
Figure 17 : Une faible proportion de clients récents.....	50
Figure 18 : Les bénéficiaires de minima sociaux et les ménages pauvres étudient moins qu'en population générale la concurrence pour changer de banque.....	51
Figure 19 : Les bénéficiaires de minima sociaux et les pauvres sont un peu moins souvent clients d'une banque en ligne.....	52
Figure 20 : Les ménages défavorisés sont un peu moins connectés à internet.....	54
Figure 21 : Environ deux Français sur trois consultent le ou leur(s) compte(s) au moins une fois par semaine .....	55
Figure 22 : Les ménages pauvres et allocataires de minima sociaux ont moins recours aux outils numériques pour consulter leur compte .....	56
Figure 23 : Des consultations fréquentes grâce à l'outil numérique .....	57

Figure 24 : Les ménages aux faibles ressources réalisent un peu moins d'opérations bancaires en ligne .....	58
Figure 25 : Comparativement à 2010, les ménages les plus modestes disent mieux connaître le coût annuel de leur compte bancaire .....	59
Figure 26 : Moins de cas de fermetures de comptes pour les ménages les plus modestes .....	64
Figure 27 : Les motifs évoqués par les clients pour expliquer la fermeture d'un compte par la banque.....	64
Figure 28 : Les allocataires de minima sociaux sont plus concernés que la moyenne par le refus d'ouverture de compte .....	66
Figure 29 : Baisse des interventions incomprises sur les comptes .....	67
Figure 30 : Une intervention non comprise sur le compte tend à accroître les contacts avec l'établissement qui détient le compte .....	68
Figure 31 : En cas d'intervention incomprise de la part de la banque, les clients demandent de plus en plus souvent des explications.....	69
Figure 32 : 62 % des ménages en situation de pauvreté n'ont pas eu besoin d'aide quand il y a eu désaccord avec leur banque.....	70
Figure 33 : Les ménages en situation de pauvreté ont plus souvent besoin d'aide pour régler leurs différends avec leur banque.....	71
Figure 34 : Refus d'ouverture de compte et possession d'un autre compte de dépôt .....	72
Figure 35 : Les allocataires d'un minima social mieux informés qu'en moyenne des dispositions relatives au droit au compte bancaire .....	73
Figure 36 : Le droit au compte est très peu mobilisé.....	74
Figure 37 : Moins d'un tiers des ménages les plus modestes ont connaissance de l'offre bancaire spécifique .....	75
Figure 38 : (Non)souscription de l'offre bancaire spécifique .....	76
Figure 39 : Une très faible proportion de Français bénéficiaires de l'offre bancaire spécifique .....	77
Figure 40 : Des produits d'épargne assez répandus.....	80
Figure 41 : Un taux de possession en produits d'épargne qui diminue avec l'âge chez les populations fragiles .....	81
Figure 42 : Les livrets à épargne disponible .....	82
Figure 43 : Les produits d'épargne à moyen et long terme .....	83
Figure 44 : Taux de détention de divers produits d'épargne en 2010 et en 2019.....	85
Figure 45 : Les motifs de non-possession d'un produit d'épargne .....	87
Figure 46 : Les motifs de possession d'un produit d'épargne.....	88
Figure 47 : Le montant total disponible sur l'ensemble des livrets d'épargne, pour les personnes détentrices .....	90
Figure 48 : Taux de possession de chéquier parmi les ménages ayant un compte de dépôt.....	94
Figure 49 : Les motifs de non-possession du chéquier .....	95
Figure 50 : Connaissance de l'offre spécifique avec moyen de paiement alternatif au chèque .....	96
Figure 51 : Connaissance de la possibilité offerte par les services publics d'accepter ces moyens de paiement alternatifs.....	96
Figure 52 : Refus de paiement par TIP, virement ou prélèvement .....	97
Figure 53 : Motifs d'achat pour lesquels le paiement par TIP, virement ou prélèvement a été refusé.....	98

Figure 54 : Points de vue des Français sur les dépenses qui ne peuvent se faire que par chèque.....	99
Figure 55 : Le critère d'âge et d'agglomération et le sentiment que certaines dépenses ne peuvent être réglées que par chèque .....	100
Figure 56 : Les principales dépenses qui ne peuvent être réglées que par chèque .....	101
Figure 57 : La très grande majorité des Français qui disposent d'un compte de dépôt possèdent une carte de retrait et de paiement (Figure 57). .....	102
Figure 58 : Évolution des types de carte possédée .....	103
Figure 59 : Les bénéficiaires de minima sociaux disposent moins souvent de plusieurs cartes.....	104
Figure 60 La détention de cartes bancaires selon les caractéristiques des ménages en situation de pauvreté .....	105
Figure 61 : La détention de cartes bancaires selon les caractéristiques des allocataires d'un minima social.....	106
Figure 62 : Évolution des moyens de paiement des ménages – tableau synoptique .....	107
Figure 63 : La détention de cartes adossées à un crédit renouvelable diminue, notamment en population générale .....	108
Figure 64 : Types de cartes bancaires en 2019 .....	109
Figure 65 : Des évolutions plus contrastées pour les cartes à débit différé .....	110
Figure 66 : Le paiement sans contact est moins utilisé par les ménages les plus modestes.....	111
Figure 67 : L'accès au liquide : une fréquence plus élevée pour les bénéficiaires de minima sociaux.....	113
Figure 68 : Point de vue des Français sur les facilités d'accès à l'argent liquide .....	114
Figure 69 : Le retrait de liquide se fait plus souvent à partir des distributeurs automatiques.....	115
Figure 70 : Point de vue des Français sur les facilités d'usage des distributeurs automatiques de billets .....	116
Figure 71 : Des modes de paiement diversifiés .....	118
Figure 72 : Un recours important au prélèvement automatique.....	120
Figure 73 : La carte bancaire pour les dépenses au quotidien.....	121
Figure 74 : Un recours au liquide plus important parmi les bénéficiaires de minima sociaux et les individus des ménages pauvres.....	122
Figure 75 : Un faible recours aux chèques .....	124
Figure 76 : Quelle que soit la population, un recours équivalent aux virements .....	125
Figure 77 : Un recours aux cartes de crédit surtout pour des achats. ....	126
Figure 78 : Une faible utilisation du livret A comme compte de paiement .....	127
Figure 79 : Les comptes associés à un forfait.....	130
Figure 80 : Le niveau de connaissance des services associés aux comptes .....	131
Figure 81 : Les critères de choix associés aux comptes.....	132
Figure 82 : Les autorisations de découvert et leur montant en 2019.....	133
Figure 83 : Les autorisations de découvert et leur montant en 2010 et en 2019.....	134
Figure 84 : Le recours à l'autorisation de découvert.....	135
Figure 85 : La fréquence des découverts bancaires non autorisés .....	136
Figure 86 : Le montant des découverts bancaires non autorisés dépasse souvent 150 euros .....	137
Figure 87 : Les raisons de la survenue de découverts non autorisés.....	138
Figure 88 : La connaissance des frais pour les découverts non autorisés.....	139

Figure 89 : Le paiement de frais d'incidents bancaires pour des rejets de chèque ou de prélèvement chez les personnes ayant eu un dépassement.....	140
Figure 90 : L'inscription sur le Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers	141
Figure 91 : Le sentiment d'être en surendettement.....	142
Figure 92 : Les dossiers en cours à la Banque de France parmi les personnes se considérant en surendettement .....	143
Figure 93 : Le nombre annuel de dossiers de surendettement déposés à la Banque de France .....	144
Figure 94 : Part des ménages ayant des crédits en cours selon le type de crédit .....	146
Figure 95 : Part des ménages ayant des crédits selon la situation familiale.....	147
Figure 96 : L'évolution des crédits immobiliers entre 2001 et 2019.....	148
Figure 97 : L'opinion sur le montant des crédits immobiliers.....	149
Figure 98 : La comparaison des taux d'intérêt pour le crédit immobilier .....	150
Figure 99 : L'évolution du recours aux crédits à la consommation (hors crédit auto) .....	151
Figure 100 : Les organismes auprès de qui les crédits à la consommation ont été souscrits.....	152
Figure 101 : Les lieux de souscription des crédits à la consommation .....	153
Figure 102 : Le motif principal de souscription à des prêts à la consommation.....	154
Figure 103 : Les prêts à la consommation et les achats impulsifs .....	155
Figure 104 : Les prêts à la consommation : pour suppléer à une absence de trésorerie ou pour profiter de conditions avantageuses ? .....	156
Figure 105 : Les raisons pour lesquels les ménages n'ont pas de crédits à la consommation .....	157
Figure 106 : Lecture et compréhension des documents remis lors du crédit.....	158
Figure 107 : Les difficultés pour rembourser les crédits .....	159
Figure 108 : Des difficultés de remboursement en diminution .....	160
Figure 109 : Le sentiment d'être suffisamment informé par son agence sur le fonctionnement du compte a progressé pour toutes les cibles.....	162
Figure 110 : Le sentiment d'être bien conseillé sur les choix à faire progresse aussi.....	163
Figure 111 : Le sentiment d'être écouté en cas de difficultés sur un compte progresse, sauf chez les ménages en situation de pauvreté, où il reste stable .....	164
Figure 112 : L'idée que « parler de ses difficultés à son banquier permet souvent de trouver une solution » reste dominante, mais perd un peu de crédit dans l'opinion .....	165
Figure 113 : La satisfaction sur les relations avec la banque et les services qu'elle rend progresse par rapport à 2010.....	166
Figure 114 : La fréquence de consultation des relevés varie peu entre les différentes cibles .....	167
Figure 115 : La fréquence de visite en agence pour rencontrer des conseillers.....	168
Figure 116 : Le top 3 des raisons les plus citées par les différentes cibles pour se rendre dans une agence .....	169
Figure 117 : La fréquence de contacts téléphoniques avec des conseillers .....	170
Figure 118 : La fréquence d'échanges par mail ou SMS avec des conseillers.....	171
Figure 119 : La fréquence d'échanges via Facebook ou grâce à un chatbot.....	172
Figure 120 : Les bénéficiaires de minimas sociaux et les ménages en situation de pauvreté ont moins souvent des contacts à distance avec leur établissement bancaire .....	173
Figure 121 : La satisfaction vis-à-vis de la qualité des échanges avec des conseillers en agence .....	174

Figure 122 : La satisfaction vis-à-vis de la qualité des échanges lors de contacts téléphoniques avec des conseillers.....	175
Figure 123 : La satisfaction vis-à-vis de la qualité des échanges par mail ou SMS avec des conseillers.....	176
Figure 124 : La satisfaction vis-à-vis de la qualité des échanges <i>via</i> Facebook ou grâce à un chatbot .....	177
Figure 125 : Taux de couverture en complémentaire santé en fonction de l'âge .....	180
Figure 126 : Taux de couverture par les différents types d'assurance .....	182
Figure 127 : Le démarchage téléphonique, principal facteur de changement .....	183
Figure 128 : Des évènements pouvant aboutir à des changements de contrat d'assurance .....	184
Figure 129 : Les changements d'assureurs selon le type de couverture .....	184
Figure 130 : Le recours à un comparateur en ligne et à un intermédiaire pour chercher un nouveau contrat d'assurance.....	185
Figure 131 : Les raisons d'absence d'une couverture complémentaire santé.....	186
Figure 132 : Les raisons de non-souscription à une assurance sur des biens (téléphone, ordinateur.....)	187
Figure 133 : Le rôle du vendeur dans la décision de souscrire une assurance sur des biens .....	188
Figure 134 : Nombre d'assureurs différents dont les ménages sont clients.....	189
Figure 135 : Les liens entre assurances et établissements bancaires .....	190
Figure 136 : Part des ménages ayant au moins une assurance auprès d'un établissement bancaire dont ils sont clients selon l'existence ou non d'un crédit en cours .....	190
Figure 137 : La survenue d'un sinistre.....	191
Figure 138 : La satisfaction dans la prise en charge des sinistres .....	192
Figure 139 : Les opinions sur les produits assurantiels .....	194
Figure 140 : La satisfaction sur chaque produit d'assurances.....	196

## Annexe 2 : Le questionnaire

## Questionnaire CCSF – Accès aux services bancaires et produits d'assurance – 2019 (version définitive, pour programmation)

### Questions socio-démographiques

**SD1 Code commune / taille aggro / ZEAT...**

**SD2 Noter le sexe de la personne interrogée**

1. Homme
2. Femme

**SD3 Quel est votre âge ? I\_\_I\_\_I**

1. 18 à 24 ans
2. 25 à 34 ans
3. 35 à 44 ans
4. 45 à 54 ans
5. 55 à 64 ans
6. 65 ans et plus

**SD4 Actuellement, vous vivez... ?**

1. En couple
2. Seul

**SD5 Combien d'enfants (à vous et à votre conjoint), vivent actuellement avec vous**

3. I\_\_I\_\_I
4. Dont enfants de moins de 14 ans :  
5. I\_\_I\_\_I
6. Dont enfants de 14 ans et plus :  
7. I\_\_I\_\_I

**SD6 En dehors (de votre conjoint et de vos enfants), combien d'autres personnes vivent dans votre foyer ? I\_\_I\_\_I**

**SD7 Actuellement... ?**

1. Vous travaillez
2. Vous êtes en stage de formation sans contrat de travail
3. Vous êtes à la recherche d'un travail, d'une formation
4. Vous êtes en invalidité, en longue maladie
5. Vous êtes à la retraite ou en préretraite
6. Vous êtes au foyer
7. Vous êtes étudiant

**SD8 (Si ne travaille pas actuellement ou n'est pas à la retraite) Avez-vous déjà travaillé ?**

1. Oui
2. Non

**SD9 (Si travaille actuellement ou a déjà travaillé) Vous êtes ? (ou Étiez-vous ?)**

1. Micro-entrepreneur
2. À votre compte, hors micro-entrepreneur
3. Salarié, y compris en apprentissage
4. NSP

**SD10(Si salarié) Votre contrat est (le dernier contrat était)... ?**

1. À durée indéterminée (CDI) (y compris période d'essai)
2. À durée déterminée de moins de 6 mois (CDD)
3. À durée déterminée de 6 mois et plus
4. En intérim
5. NSP

**SD11(Si travaille ou a déjà travaillé) Quelle profession exercez-vous actuellement (ou quelle est la dernière profession que vous avez exercée) ?**

6. -----
1. Agriculteurs exploitants
2. Commerçants, artisans, chefs d'entreprise
3. Profession intellectuelle supérieure, cadre supérieur d'entreprise
4. Professions intermédiaires
5. Employés
6. Ouvriers
7. Autre
8. NSP

**SI CONJOINT**

**SD12Actuellement votre conjoint... ?**

1. Travaille
2. Est en stage de formation sans contrat de travail
3. Est à la recherche d'un travail, d'une formation
4. Est en invalidité, en longue maladie
5. Est à la retraite ou en préretraite
6. Est au foyer
7. Est étudiant

**SD13(Si ne travaille pas actuellement ou n'est pas à la retraite) A-t-il/elle déjà travaillé ?**

1. Oui
2. Non

**SD14 (Pour les conjoints qui travaillent actuellement ou ont déjà travaillé) Votre conjoint est (était)... ?**

1. Micro-entrepreneur
2. À son compte, hors micro-entrepreneur
3. Salarié, y compris en apprentissage
4. NSP

**SD15 (Pour les conjoints salariés) Son contrat est... (ou le dernier était) ?**

1. À durée indéterminée (CDI) (y compris période d'essai)
2. À durée déterminée de moins de 6 mois (CDD)
3. À durée déterminée de 6 mois et plus
4. En intérim
5. NSP

**SD16 (Si le conjoint travaille ou a déjà travaillé) Quelle profession exerce votre conjoint actuellement (ou quelle est la dernière profession que votre conjoint a exercée) ?**

6. -----
1. Agriculteurs exploitants
2. Commerçants, artisans, chefs d'entreprise
3. Profession intellectuelle supérieure, cadre supérieur d'entreprise
4. Professions intermédiaires
5. Employés
6. Ouvriers
7. Autre
8. NSP

**SD17 (À tous) En ce qui concerne votre logement, vous êtes... ?**

1. Accédant à la propriété, en cours de remboursement d'emprunt
2. Propriétaire, sans prêt immobilier à rembourser
3. Locataire HLM
4. Locataire dans le secteur privé
5. Locataire d'un meublé ou d'une chambre d'hôtel
6. Hébergé dans la famille, chez des amis
7. Hébergé dans un centre d'hébergement de longue durée (CHRS, FJT)
8. En habitation de fortune (caravane, baraquement), sans abri

**SD18 NEW Quelle phrase correspond le mieux à votre situation financière ?**

(Une seule réponse)

1. Vous bouclez facilement vos fins de mois et vous arrivez à mettre de l'argent de côté
2. Vous bouclez vos fins de mois sans trop vous restreindre, mais sans mettre d'argent de côté
3. Vous bouclez vos fins de mois, mais en étant obligés de vous restreindre et/ou de trouver des ressources complémentaires
4. Vous êtes obligés de puiser dans vos réserves ou qu'on vous prête de l'argent pour boucler vos fins de mois

**SD19 NEW Avez-vous accès à internet ?**

À domicile, grâce à une connexion fixe ?	Oui	Non
Par une connexion mobile, depuis un smartphone ?	Oui	Non

**SD20NEW** On peut rencontrer des difficultés quand on utilise des outils informatiques et numériques : ordinateur, internet, smartphone, tablette. Quelle phrase correspond le mieux à votre situation ?

1. Vous n'avez pas de difficultés particulières
2. Vous vous débrouillez seul pour trouver une solution
3. Vous demandez de l'aide (à des proches, des collègues, des professionnels...)
4. Vous arrêtez votre utilisation, vous abandonnez
5. Vous n'utilisez jamais d'outils informatiques et numériques
6. Ne sait pas

**SD21** Possédez-vous ou avez-vous l'usage d'une voiture ?

1. Oui
2. Non

**SD22** (Si voiture = 1) Êtes-vous dans la situation suivante ?

Vous avez un véhicule en location longue durée, en leasing ?	Oui	Non
Vous avez un prêt auto en cours ?	Oui	Non

## Accès aux comptes

**Q1. Dans votre foyer, combien y a-t-il de comptes bancaires ?**

1. Aucun
2. Un seul
3. Deux
4. Plus
- 5.

### AUCUN COMPTE DE DÉPÔT

**Q2. (Si aucun compte) Pourquoi n'avez-vous pas de compte de dépôt (compte bancaire) dans votre foyer ?**

*Multiple - Plusieurs réponses possibles*

1. Vous n'en avez pas besoin
2. C'est trop cher
3. Ça ne rapporte rien
4. C'est difficile à gérer
5. Vous n'y avez pas droit
6. Revenus insuffisants
7. Interdit bancaire
8. Autre
9. NSP

### AU MOINS 1 COMPTE DE DÉPÔT

**Q3. NEW Votre établissement (un de vos établissements financiers) est-il une banque en ligne, c'est-à-dire une banque qui n'a aucune agence physique ?**

1. Oui
2. Non
3. Nsp

**Q4. NEW Êtes-vous client de cet établissement (ou de l'un de ces établissements) depuis moins d'un an ?**

1. Oui
2. Non
3. Nsp

**Q5. NEW (Si compte ouvert depuis moins d'un an) Lorsque vous avez ouvert ce compte, avez-vous comparé les offres de plusieurs établissements bancaires ?**

1. Oui
2. Non
3. Ne se souvient plus

**Q6. NEW (À tous ceux qui ont un compte) De quelle façon consultez-vous le plus souvent votre compte ?**

1. Par une application mobile sur smartphone ou tablette
2. Sur internet
3. Avec les relevés papier
4. À un distributeur
5. Auprès d'un conseiller, au guichet
6. Alerte SMS
7. Ne consulte jamais ses comptes
8. NSP

**Q7. NEW (Si consulte) À quelle fréquence consultez-vous ce ou ces comptes de dépôt ?**

*Si plusieurs, répondre pour celui qui est consulté le plus fréquemment*

1. Plusieurs fois par jour
2. Plusieurs fois par semaine
3. Une fois par semaine
4. Une ou deux fois par mois
5. Moins souvent
6. Jamais
7. NSP

**Q8. NEW (À tous ceux qui ont un compte) Utilisez-vous internet ou une application mobile pour effectuer des opérations sur votre compte, comme des virements ?**

1. Plusieurs fois par semaine
2. Une fois par semaine
3. Une ou deux fois par mois
4. Moins souvent
5. Jamais
6. Nsp

**Q9. (À tous ceux qui ont un compte) Savez-vous combien vous coûte, par an, votre compte bancaire avec l'ensemble des services associés ? Vous le savez**

1. Très bien
2. Plutôt bien
3. Assez mal
4. Très mal ou pas du tout
5. Ne se souvient pas

## Les difficultés d'accès au compte

**Nous allons maintenant évoquer les éventuelles difficultés que vous avez rencontrées pour ouvrir un compte bancaire AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS.**

**Q10. (Si conjoint) AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS, vous a-t-on refusé à vous ou à votre conjoint d'ouvrir un compte ?**

**(Si pas de conjoint) AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS, a-t-on refusé de vous ouvrir un compte ?**

1. Oui par écrit
2. Oui par oral
3. Non
4. NSP

**Q11. (Si oui) Lorsqu'on vous a refusé d'ouvrir un compte, possédiez-vous déjà un compte bancaire ?**

1. Oui
2. Non

**Q12. (À tous) AU COURS DES DOUZE DERNIERS MOIS, a-t-on fermé un de vos comptes [ou un de ceux de votre conjoint] sans que vous en fassiez la demande ?**

1. Oui
2. Non
3. NSP

**Q13. (Si oui) Pourquoi a-t-on fermé un de vos comptes ?**

*Multiple - Plusieurs réponses possibles*

1. Vous étiez à découvert et vous n'avez pas remboursé
2. Vous aviez un crédit (prêt) que vous n'avez pas pu rembourser (fiché au FICP)
3. Vous étiez surendetté
4. Vous n'avez pas su pourquoi
5. Autre

**Q14. (À tous) Savez-vous qu'il existe en France « le droit au compte bancaire » ? Plus précisément, est-ce que vous savez...**

	Oui	Non
Que toute personne résidant en France et n'ayant pas de compte bancaire, a le droit d'en ouvrir un	1	2
Qu'il est possible de faire appel à la Banque de France lorsqu'un établissement bancaire refuse d'ouvrir un compte	1	2
Qu'elle peut indiquer l'établissement bancaire dans lequel elle souhaite ouvrir ce compte	1	2

**Q15. (Si connaît le droit au compte bancaire et si a connu un refus d'ouverture de compte alors qu'il n'avait pas d'autre compte) Avez-vous utilisé ce droit au compte, lorsqu'on a fermé l'un de vos comptes, ou avez-vous trouvé une autre solution ?**

1. Oui, j'ai utilisé le droit au compte
2. Non, je n'ai pas utilisé le droit au compte mais une autre solution
  - a. Laquelle (réponse libre) ?
3. Non, je n'ai utilisé, ni le droit au compte, ni une autre solution

**Q16. NEW (À tous) Savez-vous qu'il existe en France « une offre bancaire spécifique » à destination des personnes en situation de fragilité financière avec des tarifs plafonnés (comme la formule de compte Simplicité, l'offre forfait de compte, l'offre Générés, etc.) ?**

1. Oui
2. Non

**Q17. NEW (Si connaît) En bénéficiez-vous ?**

*Nom des offres commerciales à valider et ajouter en consigne enquêteur (voir aussi question précédente : formule de compte Simplicité, l'offre forfait de compte, l'offre Générés, etc.)*

1. Oui, je l'ai demandée à mon banquier
2. Oui, mon banquier me l'a proposée et je l'ai acceptée
3. Non : mon banquier me l'a proposée mais je l'ai refusée
4. Non, mais j'aimerais en bénéficier
5. Non, je ne suis pas concerné
6. NSP

## Les livrets et comptes d'épargne

**Q18. Parlons des différents comptes et livrets de votre foyer. Est-ce que vous possédez, dans votre foyer :**

		Oui	Non
1	Un livret A, un livret bleu		
3	Un livret d'épargne populaire (LEP)		
4	Un livret de développement durable- (LDD)		
5	Un compte d'épargne logement (CEL)		
6	<b>NEW</b> Un plan d'épargne logement (PEL)		
7	Une assurance-vie		
8	Un compte d'épargne retraite		
9	Un autre livret ou compte d'épargne		
10	Aucun compte livret ou d'épargne		

**Q19. (Si aucun compte) Pourquoi n'avez-vous pas de compte sur livret ou de compte d'épargne dans votre foyer ?**

*Multiple - Plusieurs réponses possibles*

1. Vous n'en avez pas besoin
2. Ça ne rapporte rien
3. C'est difficile à gérer
4. Vos revenus sont insuffisants
5. Autre
6. NSP

**AU MOINS 1 COMPTE SUR LIVRET (LIVRET A, ÉPARGNE POPULAIRE OU LDD)**

**Q20. De quel montant environ disposez-vous sur l'ensemble de ces livrets d'épargne (sans compter les comptes bancaires) ?**

*(Au moment de l'enquête)*

1. Moins de 500 euros
2. De 501 à 1000 euros
3. De 1001 à 5000 euros
4. Plus de 5000 euros
5. Ne sait pas
6. Refus

**Q21. Pourquoi avez-vous choisi d'avoir un livret d'épargne ?**

*Multiple - Plusieurs réponses possibles*

1. Pour avoir de l'argent de côté pour faire face à des imprévus
2. Pour aider les enfants/ la famille
3. En prévision d'un projet d'achat
4. Pour les intérêts que rapportent ces comptes
5. Pour les avantages fiscaux de ces comptes
6. Autre

**Q22. (Si un livret A). Disposez-vous d'une carte de retrait associée à votre livret A ?**

1. Oui
2. Non

**Q23. (Si au moins un livret ou compte d'épargne ou un compte de dépôt) Dans quelle(s) banque(s) se trouvent votre ou vos comptes de dépôt (compte bancaire) ainsi que vos produits d'épargne ?**

*Plusieurs réponses possibles, ne pas citer – Noter mot à mot*

1. Crédit Agricole
2. Caisse d'épargne
3. La Banque Postale
4. Banque Populaire
5. Société Générale
6. BNP Paribas
7. Crédit Mutuel
8. Crédit Mutuel Arkéa
9. LCL Le Crédit Lyonnais
10. Crédit du Nord
11. B for Bank
12. Boursorama
13. Fortunéo
14. Orange Bank
15. Hello Bank
16. ING
17. Monabanq
18. Autre, préciser \_ \_ \_ \_ \_

## Les moyens de paiement

Nous allons continuer ce questionnaire en évoquant les moyens de paiement que vous utilisez

**AU MOINS 1 COMPTE DE DÉPÔT → SI NON, SI PAS DE COMPTE DÉPÔT QUESTION SUR LES MOYENS DE PAIEMENT LES PLUS UTILISÉS**

**Q24. Combien avez-vous... À votre nom ou à celui de votre conjoint...**

	Aucune	Une	Plusieurs
De cartes de retrait et de paiement, qui vous permettent à la fois de payer dans les magasins et de retirer de l'argent dans les distributeurs.	1	2	3
De cartes de retrait, c'est à dire de cartes qui vous permettent de retirer de l'argent dans les distributeurs, mais <b>pas de payer dans tous les magasins.</b>	1	2	3
De cartes de crédit qui vous permettent de payer seulement dans certains magasins et de faire des crédits (Carte Cetelem, Cofinoga, PASS, Kangourou,...).	1	2	3

**Q25. (Si carte de paiement et retrait) Vous avez une ou des carte(s) de retrait et de paiement. S'agit-il d'une carte... ?**

*Multiple - Plusieurs réponses possibles*

1. À débit immédiat
2. À débit différé
3. À autorisation systématique
4. Ne sait pas

**Q26. NEW (Si carte de paiement et retrait) Il est possible, avec une carte bancaire, de payer sans contact pour des montants inférieurs à 30 euros, sans avoir à faire le code. Au sujet du paiement sans contact, quelle phrase vous correspond le mieux ?**

1. Vous avez désactivé cette option sur votre (ou vos) cartes
2. Vous utilisez le paiement sans contact
3. Vous l'avez mais ne l'utilisez pas
4. Vous n'avez pas le paiement sans contact
5. Ne sait pas

**AU MOINS 1 CARTE DE RETRAIT DONT CELLE DU LIVRET A**

**Q27. NEW À quelle fréquence, en moyenne, retirez-vous de l'argent liquide ?**

1. Plusieurs fois par semaine
2. Une fois par semaine
3. Une ou deux fois par mois
4. Moins souvent
5. Jamais
6. Ne sait pas

**Q28. NEW (À tous) Diriez-vous que vous avez un accès au liquide... :**

1. Très facile
2. Plutôt facile
3. Plutôt difficile
4. Très difficile
5. Ne sait pas

**Q29. (Si retire de l'argent liquide) Comment retirez-vous votre argent liquide le plus souvent ?**

1. En allant au guichet de votre banque
2. En utilisant les distributeurs automatiques de billets
3. Autre

**Q30. NEW (Si utilise les distributeurs automatiques de billet) Diriez-vous que l'usage d'un distributeur automatique de billets vous semble... :**

1. Très facile
2. Plutôt facile
3. Plutôt difficile
4. Très difficile
5. Ne sait pas

*POUR TOUS LES MÉNAGES AYANT AU MOINS UN COMPTE DE DÉPÔT SINON ALLER QUESTION MODE DE PAIEMENT*

**Q31. Dans votre foyer, avez-vous un chéquier ?**

	oui	non
À votre nom	1	2
Au nom de votre conjoint	1	2
À vos deux noms	1	2

*POUR LES MÉNAGES QUI N'ONT PAS DE CHÉQUIER AVEC LEUR COMPTE DE DÉPÔT*

**Q32. (Si ne peut avoir de chéquier) Pourquoi n'avez-vous pas de chéquier ?**

*Multiple - Plusieurs réponses possibles*

1. Vous n'en avez pas besoin
2. Vous êtes interdit bancaire
3. Vous avez eu des difficultés avec votre banque (découverts...)
4. Votre offre bancaire ne vous permet pas d'avoir de chéquier
5. Vous ne savez pas pourquoi

**Q33. (Si n'a pas de chéquier) Saviez-vous que les banques se sont engagées à proposer aux personnes qui n'ont pas accès au chéquier d'autres moyens de paiement, comme la carte à autorisation systématique ?**

1. Oui
2. Non

**Q34. (Si n'a pas de chéquier) Saviez-vous que les services publics se sont engagés à accepter ces moyens de paiement, comme la carte à autorisation systématique ?**

1. Oui
2. Non

**Q35. (Si n'a pas de chéquier) Est-il déjà arrivé que l'on vous refuse de payer par un TIP, par un virement ou par un prélèvement ?**

1. Oui
  - a. À quelle occasions (réponse libre) ? \_\_\_\_\_
2. Non

**Q36. (À tous) Y a-t-il certaines de vos dépenses que vous ne pouvez régler que par chèque ?**

1. Oui
  - a. Lesquelles (réponse libre) ? \_\_\_\_\_
2. Non

**Q37. (À tous, filtrer selon les modes de paiement possédés) Quel moyen de paiement utilisez-vous LE PLUS SOUVENT pour payer...**

		Si possède un livret A et si concerné par la dépense	
	Moyen de paiement :	Payez-vous plutôt à partir de :	
		Compte de dépôt	Livret A
Votre loyer, ou remboursement de prêt immobilier ?	__	1	2
- Les factures d'eau, de gaz, d'électricité ?	__	1	2
- Les abonnements (téléphonie, internet) ?	__	1	2
Vos achats en ligne ?	__	1	2
Les achats chez les commerçants de MOINS de 30 euros ?	__	1	2
- Les achats chez les commerçants de PLUS de 30 euros ?	__	1	2
Les impôts	__	1	2
- La cantine de vos enfants (si a des enfants)	__	1	2

1. Liquide / espèces	6. Prélèvement automatique
2. Chèque	7. Virements permanents ou occasionnels
3. Carte bancaire, y compris paiement sans contact	8 – Un paiement en ligne comme Paypal, Paylib, Applepay,...
4. Carte de crédit	10. non concerné par la dépense
5. TIP (Titre Interbancaire de Paiement), SEPA	

## Les autres équipements du compte

*SI PAS DE COMPTE ALLER PARTIE SUR LES INTERDITS DE CHÉQUIERS*

**Nous allons parler des services associés au compte.**

**Q38. [Si plusieurs comptes, parlons de celui que vous utilisez le plus souvent.] Lorsque vous avez ouvert votre compte, est-ce que**

*Si plusieurs comptes, celui que vous utilisez le plus souvent*

1. Vous avez choisi chacun des services que vous souhaitiez
2. Vous avez pris un forfait ou une offre groupée de services, intégrant plusieurs services
3. Ne se souvient plus

**Q39. Concernant ces services, est-ce que :**

1. Vous savez quels sont les services dont vous disposez et quelle est leur utilité
2. Vous connaissez la plupart des services dont vous disposez, mais peut-être pas tous
3. Vous ne connaissez pas bien les services dont vous disposez

**Q40. Au moment de choisir votre banque, quel critère a été le plus important ?**

1. La proximité, l'accessibilité
2. Les tarifs proposés
3. L'offre de crédit
4. Cette banque vous a été recommandée (par des proches, par des associations de consommateurs ou d'usagers...)
5. Autre
6. Ne sait pas

**Nous allons maintenant parler des découverts, autorisés ou pas, sur votre compte principal/votre compte le plus récemment ouvert.**

### LES DÉCOUVERTS

**Q41. De quel montant environ est votre autorisation de découvert ?**

1. Pas d'autorisation de découvert
2. Moins de 150 euros
3. Entre 151 et 300 euros
4. Entre 301 et 450 euros
5. Plus de 450 euros
6. NSP

**Q42. (Si autorisation de découvert) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé votre autorisation de découvert ?**

1. Oui, tous les mois ou presque
2. Oui, trois ou quatre fois dans l'année
3. Oui, c'est arrivé une fois
4. Non, jamais
5. Ne sait pas

**Q43. (À tous – libellé à modifier en fonction d'autorisation de découvert ou pas) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous dépassé votre autorisation de découvert \*/avez-vous été à découvert non autorisé... ?**

**\* Au-delà de la définition juridique, le terme de découvert s'entend ici comme « situation d'un compte dans provision »**

1. Oui, tous les mois ou presque
2. Oui, trois ou quatre fois dans l'année
3. Oui, c'est arrivé une fois
4. Non, jamais=> aller question sur interdits bancaires **Q48**
5. Ne sait pas

**Q44. Lorsque vous vous retrouvez à découvert, c'est plutôt :**

1. Par accident, vous n'avez pas réussi à tenir votre budget
2. Par choix de votre part, le découvert vous a permis de payer une dépense
3. Ne sait pas

**Q45. Pour un découvert de quelle somme environ ?**

1. Moins de 150 euros ;
2. Entre 151 et 300 euros ;
3. Entre 301 et 450 euros ;
4. Plus de 450 euros ;
5. Ne sait pas.

**Q46. (Si oui question précédente – libellé à changer en fonction d'autorisation de découvert) La dernière fois que vous avez dépassé votre autorisation de découvert / que vous avez été en découvert non autorisé, savez-vous combien cela vous a coûté ? Vous le savez :**

1. Très bien
2. Plutôt bien
3. Plutôt mal
4. Pas du tout

**Q47. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous dû payer des frais d'incidents bancaires à la suite d'un rejet de chèque ou de prélèvement ?**

1. Jamais
2. Rarement
3. Souvent
4. Régulièrement
5. Non

**À TOUS**

**Q48. Êtes-vous actuellement interdit bancaire de chéquier ou inscrit au FICP (Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers) ?**

1. Oui
2. Non, mais je l'ai déjà été
3. Non, et je ne l'ai jamais été

**Q49. Considérez-vous être actuellement en situation de surendettement (crédit, factures...) ?**

1. Oui
2. Non

**Q50. (Si oui) Depuis combien de temps ?**

3. I\_\_I\_\_I mois

**Q51. (Si oui) Avez-vous déposé un dossier de surendettement à la Banque de France ?**

1. Oui
2. Non

## Les crédits

**Nous allons parler des crédits EN COURS DE REMBOURSEMENT**

**À TOUS – CRÉDIT IMMOBILIER**

**Q52. Avez-vous, dans votre foyer, un prêt immobilier en cours pour l'achat d'un logement ?**

*Si PO accédant coder 2 automatiquement. Ne pas poser la question.*

1. Aucun
2. Au moins un

**Q53. (Si aucun crédit immobilier en cours) Au cours des 5 dernières années, vous a-t-on refusé un crédit immobilier ?**

1. Oui
2. Non

**Q54. (Si refus) Quelle a été la principale raison invoquée par la banque pour refuser le crédit ?**

1. Un niveau de ressources insuffisant
1. Un statut professionnel trop fragile
2. Un niveau d'endettement déjà trop important
3. Le dépassement du taux d'usure
4. Nsp

**Q55. (Si crédit immobilier en cours) Trouvez-vous que les échéances de remboursement sont :**

1. Beaucoup trop importantes pour vos revenus
2. Tout juste supportables pour vos revenus
3. Supportables pour vos revenus, vous pourriez prendre d'autres crédits si besoin
4. Ne sait pas

**Q56. NEW** Avant de choisir votre prêt, avez-vous comparé les taux d'intérêt proposés par différentes banques ?

1. Oui, en cherchant par mes propres moyens
2. Oui, avec l'aide d'un courtier, d'un intermédiaire
3. Non

**À TOUS – CRÉDIT À LA CONSOMMATION**

**Q57.** Avez-vous un crédit à la consommation en cours, y compris un crédit renouvelable, mais hors crédit immobilier et hors crédit auto ?

1. Aucun
2. Un
3. Deux
4. Trois et plus

**Q58. (Si oui)** Vous avez souscrit ce ou un de ces crédits auprès... ?

*multiples*

1. D'une banque de réseau
2. D'une banque en ligne
3. D'une grande surface ou d'un grand magasin
4. Directement auprès d'un organisme financier (Cetelem, Cofinoga...)

**Q59. (Si oui) NEW** - Vous avez souscrit ce ou un de ces crédits... ?

*multiples*

1. Chez vous, à votre domicile
2. À distance, par courrier, mail ou téléphone
3. Dans les lieux de vente ou dans les locaux d'un organisme financier
4. Autre
5. Ne sait pas

**AUCUN CRÉDIT À LA CONSOMMATION**

**Q60. (Si aucun crédit à la consommation)** Vous n'en avez pas demandé parce que... ? multiple

1. Vous préférez économiser pour payer vos achats
2. Vous n'en avez pas besoin pour le moment
3. Vous être contre ce type de crédit
4. Vous ne pourriez pas le rembourser
5. Vous ne voulez pas avoir trop de crédits à rembourser en même temps
6. Vous pensez que l'on va vous le refuser
7. Vous l'avez demandé et cela vous a été refusé

**Q61. (Si refus)** Qui vous l'a refusé ?

1. Votre banque
2. Les autres banques, organismes financiers, ou grands magasins

**SI AU MOINS 1 CRÉDIT À LA CONSOMMATION (PERSONNEL Y COMPRIS RENOUVELABLE)**

**Nous parlons toujours des crédits à la consommation, c'est-à-dire les différents prêts que vous avez faits (à l'exception de celui pour acheter votre logement et d'un éventuel crédit auto).**

**Q62. Vous avez principalement souscrit un ou des crédits à la consommation ?**

1. Pour acheter un bien ou payer un service
2. Pour combler des problèmes d'argent (régler des factures, découvert trop important, dettes...)

**Q63. (Si crédit pour problème d'argent) Vous avez fait un crédit pour combler des problèmes d'argent parce que ?**

1. Vos revenus avaient diminué depuis un certain temps
2. Vos dépenses avaient augmenté depuis un certain temps
3. Certains revenus que vous deviez percevoir ne sont pas arrivés à temps
4. Vous deviez rembourser un emprunt

**Q64. (Si crédit pour achat) Qu'avez-vous réglé avec ce ou ces crédits ?**

*Multiples*

1. Ameublement
2. Télévision, ordinateur, tablette, téléphone
3. Produit électroménager : machine à laver...
4. Véhicule
5. Alimentation
6. Vêtements
7. Santé (médecin, pharmacie...)
8. Loisirs (cinéma, vacances, activités...)
9. Dépenses d'éducation
10. Autre

**Q65. (Si crédit pour achat) Dans l'ensemble, les achats que vous avez faits avec ces crédits étaient ?**

1. Prévus
2. Imprévus

**Q66. (Si crédit pour achat) Vous avez pris un crédit pour faire ces achats parce que ?**

1. Vous n'aviez pas suffisamment d'argent pour payer
2. Vous aviez l'argent nécessaire mais vous vouliez profiter des conditions avantageuses qu'on vous proposait
3. Autre
4. Ne sait pas

*TOUS CRÉDITS POSSIBLES*

*AU MOINS 1 CRÉDIT EN COURS (PARMI LES 3 PRÉCÉDENTS, IE : IMMOBILIER / AUTO / CONSOMMATION)*

**Q67. Pour l'ensemble de vos crédits (y compris immobilier), avez-vous lu les documents qu'on vous a remis avant d'accepter le crédit et les avez-vous compris ?**

1. Oui pour tous
2. Oui pour certains
3. Non jamais

**Q68. Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir rembourser votre ou un de vos crédits certains mois ?**

1. Souvent
2. De temps en temps
3. Rarement
4. Jamais

**Q69. (Sauf jamais) Votre situation est-elle régularisée désormais ?**

1. Oui
2. Non
3. Ne sait pas

## Les relations avec les établissements financiers

**Nous allons maintenant évoquer les relations avec les établissements financiers dans lesquels se trouvent vos comptes ou vos livrets**

*SI AU MOINS UN COMPTE OU LIVRET*

**Q70. NEW (À tous ceux qui ont un compte ou un livret) Votre banquier vous informe de la situation de votre compte...**

1. Plutôt par courrier
2. Plutôt par mail
3. Plutôt par une application mobile, site internet
4. Ne sait pas

**Q71. NEW (À tous ceux qui ont un compte ou un livret) Vous consultez ces relevés...**

1. Systématiquement
2. Souvent
3. Rarement
4. Jamais
5. Ne sait pas

**Q72. NEW (À tous ceux qui ont un compte ou un livret) À propos des établissements où vous détenez des comptes ou des livrets... ?**

À quelle fréquence en moyenne :	Plusieurs fois par mois	Une fois par mois	Moins souvent	Jamais	NC	Nsp
Vous rendez-vous en agence pour rencontrer des conseillers ?	1	2	3	4	5	6
Avez-vous des contacts téléphoniques avec des conseillers ?	1	2	3	4	5	6
Avez-vous des échanges par mail ou SMS avec des conseillers de ces agences ?	1	2	3	4	5	6
Avez-vous des échanges via Facebook ou grâce à un chatbot, c'est-à-dire un robot qui vous permet d'échanger en ligne ?	1	2	3	4	5	6

**Q73. NEW Pour quelle raison principale vous rendez-vous dans une agence bancaire ?**

(Question ouverte à recoder)

**Q74. NEW À propos de la qualité des échanges que vous avez avec vos conseillers, diriez-vous que vous êtes... ?**

Si contact	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Lors des rendez-vous avec des conseillers dans ces agences ?	1	2	3	4
Lors des contacts téléphoniques avec des conseillers ?	1	2	3	4
Lors des échanges par mail ou SMS avec des conseillers ?	1	2	3	4
Lors des échanges via Facebook ou grâce à un chatbot ?	1	2	3	4

**Q75. (À tous ceux qui ont un compte ou un livret) Globalement, êtes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes : Si je vous dis... Vous êtes...**

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Nsp
Vous êtes suffisamment informé par votre agence sur le fonctionnement de votre compte	1	2	3	4	5
Vous êtes bien conseillé sur les choix que vous avez à faire	1	2	3	4	5
Vous êtes écouté lorsque vous avez des difficultés sur un compte	1	2	3	4	5
Parler de ses difficultés à son banquier permet souvent de trouver une solution	1	2	3	4	5

**Q76. (À tous ceux qui ont un compte ou un livret) AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS, est-il arrivé que la banque intervienne sur votre compte, sans que vous en compreniez la raison ? Par exemple elle prélève des frais, rejette un chèque, ou encore débite des opérations à un moment où vous ne vous y attendiez pas...**

1. Très souvent
2. Assez souvent
3. Rarement
4. Jamais
5. Ne sait pas

**Q77. (Sauf si jamais) Dans ce cas, est-ce que vous demandez des explications à votre banque ?**

1. Oui
2. Non
3. Cela dépend
- 4.

**Q78. (Sauf si jamais) Avez-vous demandé de l'aide pour résoudre un désaccord avec votre banque ?**

1. Oui
2. Non, mais vous auriez eu besoin d'aide
3. Non, vous n'aviez pas besoin d'aide

**Q79. (À tous ceux qui ont un compte ou un livret) Finalement, êtes-vous satisfait des relations que vous avez avec votre banque et des services qu'elle vous rend ? Vous êtes**

1. Très satisfait
2. Plutôt satisfait
3. Plutôt pas satisfait
4. Pas satisfait du tout
5. Sans opinion

## Les questions sur l'assurance

Avant de conclure, nous allons rapidement évoquer les différents produits assurantiels dont vous disposez.

**Q80. NEW (À tous) Vous, ou votre foyer, disposez-vous des produits d'assurance suivants ? Disposez-vous ?**

	Oui	Non	NSP
Une assurance habitation	1	2	3
Une complémentaire santé, y compris la CMU-C ou l'ACS	1	2	3
Une assurance auto/moto	1	2	3
Une assurance emprunteur (achat immobilier) [si prêt immobilier en cours]	1	2	3
Une assurance incapacité, invalidité, décès	1	2	3
Une ou des assurances sur des biens (téléphone, ordinateur, etc.)	1	2	3

**Q81. NEW (Si oui) au cours des 12 derniers mois, avez-vous changé d'assureur ou pris une nouvelle assurance ?**

	Oui	Non	NSP
Une assurance habitation	1	2	3
Une complémentaire santé, y compris la CMU-C ou l'ACS	1	2	3
Une assurance auto/moto	1	2	3
Une assurance emprunteur (achat immobilier) [si prêt immobilier en cours]	1	2	3
Une assurance incapacité, invalidité, décès	1	2	3
Une ou des assurances sur des biens (téléphone, ordinateur, etc.)	1	2	3

**Q82. NEW (Si au moins un changement récent) Avez-vous, avant de faire ce changement, utilisé les services... ?**

	Oui	Non	NSP
D'un comparateur en ligne ?	1	2	3
D'un intermédiaire ou d'un courtier ?	1	2	3

**Q83. NEW Et au cours des DOUZE DERNIERS MOIS...**

(si au moins une assurance parmi les 6 étudiées)	Oui	Non	NSP
Avez-vous renégocié un tarif par vos propres moyens ?	1	2	3
Avez-vous renégocié un tarif grâce à un intermédiaire, courtier ?	1	2	3
Avez-vous résilié une assurance ?	1	2	3
Avez-vous été démarché par téléphone pour souscrire une assurance ?	1	2	3
Une compagnie d'assurance a-t-elle refusé de vous assurer ?	1	2	3

**Q84. NEW** Vous n'avez pas de [complémentaire santé] est-ce plutôt parce que :

1. Vous n'en ressentez pas le besoin
2. Vous n'avez pas les moyens pour ça
3. C'est trop compliqué à choisir
4. Autre raison
5. NSP

**Q85. NEW** Vous n'avez pas de [assurance sur des biens, téléphone, ordinateur, etc.] est-ce plutôt parce que :

1. Vous n'en ressentez pas le besoin
2. Vous n'avez pas les moyens pour ça
3. NSP

**Q86. NEW** Vous n'avez pas de [Assurance habitation] est-ce plutôt parce que :

1. Vous n'avez pas les moyens pour ça
2. Personne ne veut vous assurer
3. Pas besoin, car hébergé à titre gratuit ou en foyer
4. NSP

**Q87. NEW** Vous n'avez pas de [Assurance automobile] est-ce plutôt parce que :

1. Vous n'avez pas les moyens pour ça
2. Personne ne veut vous assurer
3. Non concerné, n'a pas l'usage d'une voiture
4. Ne sait pas

**Q88. NEW** (Si assurance habitation et/ou VAM) Au cours des douze derniers mois, avez-vous eu un sinistre concernant votre habitation ou votre véhicule à moteur ?

1. Oui et vous l'avez déclaré
2. Oui, mais vous ne l'avez pas déclaré pour éviter un malus ou parce ça ne dépassait pas la franchise...
3. Non
4. Ne sait pas

**Q89. NEW** (Si sinistre déclaré) Êtes-vous satisfait du délai de la prise en charge de ce sinistre ?

1. Oui
2. Non
3. Ne sait pas

**Q90. NEW (Si sinistre déclaré) Êtes-vous satisfait du montant de la prise en charge de ce sinistre ?**

1. Oui
2. Non
3. Ne sait pas

**Q91. NEW (Si une assurance de bien) Parlons de la dernière fois où vous avez souscrit une assurance sur un bien (téléphone, ordinateur, etc.).**

1. Vous l'avez souscrite au moment de l'achat
2. Vous l'avez souscrite après l'achat
3. Ne sait pas

**Q92. NEW (Si une assurance de bien souscrite au moment de l'achat) Diriez-vous plutôt que :**

1. Avant l'achat, vous aviez prévu de souscrire une telle assurance
2. Cela vous a été présenté par le vendeur, au moment de l'achat
3. Vous n'aviez pas le choix, c'était compris dans l'offre
4. Ne sait pas

**Q93. NEW (Si au moins une assurance parmi les 6 étudiées) Globalement, pour l'ensemble des assurances dont vous disposez, êtes-vous d'accord ou pas avec les affirmations suivantes concernant vos conseillers : Si je vous dis... Vous êtes...**

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Nsp
Vous êtes bien conseillé sur les choix que vous avez à faire	1	2	3	4	5
Vous êtes écouté lorsque vous rencontrez des difficultés ou que vous avez un sinistre	1	2	3	4	5
Il est facile de comprendre les garanties dans le détail	1	2	3	4	5
Il est facile de comparer les différentes garanties entre elles	1	2	3	4	5
Il est facile de résilier un contrat d'assurance	1	2	3	4	5

**Q94. NEW (Si au moins une assurance parmi les 6 étudiées) Toujours pour l'ensemble des assurances dont vous disposez, de combien d'assureurs différents êtes-vous client ?**

1. Une seule
2. Deux
3. Trois et plus
4. Ne sait pas

**Q95. NEW (Si au moins une assurance parmi les 6 étudiées) Parmi ces établissements, y a-t-il un établissement bancaire dans lequel vous disposez également d'un compte de dépôt ou d'un produit d'épargne ?**

1. Oui
2. Non
3. Ne sait pas

**Q96. NEW (Si concerné) Finalement, êtes-vous satisfait des relations que vous avez avec votre ou vos assureurs s'agissant des produits suivants :**

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas satisfait du tout	NSP
L'assurance habitation	1	2	3	4	5
La complémentaire santé	1	2	3	4	5
L'assurance auto/moto	1	2	3	4	5
Une ou des assurances sur des biens (téléphone, ordinateur, etc.)	1	2	3	4	5

## Signalétique et ressources

**SD23** Pour terminer, nous avons besoin de connaître votre revenu assez précisément. Cette information est importante pour comprendre les résultats de l'enquête. Le mois dernier, à combien se sont élevés les revenus de l'ensemble des personnes de votre foyer ? Attention, nous comptons bien l'ensemble des revenus (salaires, indemnités de la caisse d'assurance maladie si vous êtes en arrêt de travail, allocations versées par la CAF, retraites, pensions, allocations chômage...)

4. I \_ I \_ I \_ I \_ I \_ I

**SD24 (À tous) Pouvez-vous nous préciser dans quelle tranche se situent les revenus de votre foyer ?**

1. Moins de 500 euros
2. De 501 à moins de 1000 euros
3. De 1001 à moins de 1500 euros
4. De 1501 à moins de 2000 euros
5. De 2001 à moins de 3000 euros
6. De 3001 euros à moins de 4000 euros
7. 4001 euros ou plus

**SD25 (À tous) Bénéficiez-vous d'une des prestations suivantes ?**

*Multiple*

1. RSA (revenu de solidarité active)
2. AAH (allocation aux adultes handicapés)
3. ASS (allocation de solidarité spécifique, pour les demandeurs d'emploi ayant épuisé leurs droits à l'assurance chômage)
4. ASPA ou Minimum vieillesse (conditionné à l'âge)

**SD26 Vos ressources varient-elles d'un mois sur l'autre ?**

1. Beaucoup
2. Un peu
3. Pas du tout

**SD27 (Si variation) Ces variations sont-elles prévisibles ?**

1. Oui
2. Non
3. NSP ou refus

**Ce questionnaire est maintenant terminé. Je vous remercie d'y avoir répondu.**



## Annexe 3 : Résultats du questionnaire

### Socio-démographie

SD1 - Région	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
IDF	141	16 %	307	18 %	187	19 %
NORD	98	11 %	146	9 %	63	6 %
EST	75	8 %	151	9 %	86	9 %
BP EST	72	8 %	146	9 %	78	8 %
BP OUEST	98	11 %	174	10 %	94	9 %
OUEST	99	11 %	173	10 %	136	13 %
SUD OUEST	93	10 %	181	11 %	111	11 %
SUD EST	100	11 %	221	13 %	121	12 %
MÉDITERRANÉE	125	14 %	209	12 %	129	13 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD1 - Agglomération en 5	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Moins de 2 000 habitants	151	17 %	301	18 %	230	23 %
2 000 à 19 999 habitants	113	13 %	236	14 %	174	17 %
20 000 à 99 999 habitants	158	17 %	368	22 %	136	14 %
100 000 habitants et plus	355	39 %	533	31 %	299	30 %
Agglo parisienne	124	14 %	270	16 %	166	17 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD2 - Sexe	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Homme	438	49 %	798	47 %	478	48 %
Femme	463	51 %	910	53 %	527	52 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD3 - Âge en 6	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
18 - 24 ans	12	11 %	80	26 %	111	11 %
25 - 34 ans	27	25 %	69	23 %	160	16 %
35 - 49 ans	38	36 %	74	24 %	267	27 %
50 - 64 ans	21	20 %	51	17 %	252	25 %
65 ans et plus	8	7 %	29	10 %	215	21 %
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100 %</b>	<b>304</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD4 - Vit en couple	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
En couple	188	21 %	813	48 %	573	57 %
Seul	713	79 %	895	52 %	432	43 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD5 - Nombre d'enfants	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Aucun	627	70 %	887	52 %	655	65 %
Au moins un	274	30 %	821	48 %	350	35 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD5 - Nombre d'enfants moins de 14 ans	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
0			742	82 %	1 210	71 %
1			75	8 %	196	11 %
2			50	6 %	196	11 %
3			24	3 %	82	5 %
4			8	1 %	22	1 %
5			3	0 %	3	0 %
<b>Total</b>			<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>

SD5 - Nombre d'enfants 14 ans et plus	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
0	736	82 %	1 251	73 %	828	82 %
1	112	12 %	247	14 %	96	10 %
2	35	4 %	138	8 %	59	6 %
3	12	1 %	54	3 %	15	1 %
4	3	0 %	11	1 %	4	0 %
5	3	0 %	3	0 %	3	0 %
6	0	0 %	0	0 %	.	.
15	0	0 %	3	0 %	.	.
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Nombre total d'enfants	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
0	72	69 %	169	56 %	655	65 %
1	16	16 %	40	13 %	137	14 %
2	6	6 %	55	18 %	140	14 %
3	6	6 %	23	8 %	51	5 %
4	2	1 %	7	2 %	14	1 %
5	3	3 %	10	3 %	7	1 %
7	.	.	0	0 %	1	0 %
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100 %</b>	<b>304</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD6 - Nombre autres personnes	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
0	717	80 %	1 505	88 %	891	89 %
1	89	10 %	83	5 %	41	4 %
2	59	7 %	58	3 %	39	4 %
3	15	2 %	29	2 %	15	2 %
4	14	2 %	17	1 %	11	1 %
5	1	0 %	6	0 %	4	0 %
6	2	0 %	4	0 %	2	0 %
7	.	.	3	0 %	.	.
8	.	.	1	0 %	1	0 %
12	3	0 %	3	0 %	1	0 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Situation familiale	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Seul sans enfant	36	34 %	94	31 %	277	28 %
Famille monoparentale	21	20 %	34	11 %	64	6 %
En couple sans enfant	9	8 %	48	16 %	284	28 %
En couple avec enfant	11	11 %	93	31 %	266	27 %
Ménage complexe	28	27 %	35	11 %	114	11 %
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100 %</b>	<b>304</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD7 - Situation d'emploi	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
En emploi	226	25 %	506	30 %	538	54 %
Vous êtes en stage de formation sans contrat de travail	19	2 %	27	2 %	4	0 %
Vous êtes à la recherche d'un travail, d'une formation	263	29 %	326	19 %	82	8 %
Vous êtes en invalidité, en longue maladie	150	17 %	184	11 %	27	3 %
Vous êtes à la retraite ou en préretraite	152	17 %	311	18 %	288	29 %
Vous êtes au foyer	75	8 %	185	11 %	30	3 %
Vous êtes étudiant	16	2 %	169	10 %	37	4 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD8 - A déjà travaillé ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	476	91 %	756	85 %	152	85 %
Non	47	9 %	134	15 %	27	15 %
<b>Total</b>	<b>523</b>	<b>100 %</b>	<b>890</b>	<b>100 %</b>	<b>179</b>	<b>100 %</b>

SD9 - Type d'activité	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Micro-entrepreneur	29	4 %	133	11 %	20	3 %
À votre compte, hors micro-entrepreneur	47	7 %	247	20 %	61	9 %
Salarié, y compris en apprentissage	617	88 %	877	70 %	604	87 %
NSP	9	1 %	5	0 %	5	1 %
<b>Total</b>	<b>702</b>	<b>100 %</b>	<b>1 262</b>	<b>100 %</b>	<b>690</b>	<b>100 %</b>

<b>SD10 - Type de contrat</b>	<b>Ménages bénéficiaires d'un minimum social</b>		<b>Ménages en situation de pauvreté</b>		<b>Population générale</b>	
	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>
À durée indéterminée (CDI) (y compris période d'essai)	301	49 %	429	49 %	454	75 %
À durée déterminée de moins de 6 mois (CDD)	141	23 %	193	22 %	62	10 %
À durée déterminée de 6 mois et plus	82	13 %	131	15 %	50	8 %
En intérim	79	13 %	100	11 %	30	5 %
NSP	14	2 %	24	3 %	7	1 %
<b>Total</b>	<b>617</b>	<b>100 %</b>	<b>877</b>	<b>100 %</b>	<b>604</b>	<b>100 %</b>

<b>SD11 - PCS</b>	<b>Ménages bénéficiaires d'un minimum social</b>		<b>Ménages en situation de pauvreté</b>		<b>Population générale</b>	
	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>
Agriculteurs exploitants	7	1 %	104	6 %	11	1 %
Commerçants, artisans, chefs d'entreprise	17	2 %	137	8 %	44	4 %
Profession intellectuelle supérieure, cadre supérieur d'entreprise	19	2 %	41	2 %	103	10 %
Professions intermédiaires	25	3 %	80	5 %	142	14 %
Employés	102	11 %	95	6 %	112	11 %
Ouvriers	54	6 %	50	3 %	125	12 %
Retraités	152	17 %	311	18 %	288	29 %
Autres inactifs	244	27 %	396	23 %	61	6 %
Étudiant	16	2 %	169	10 %	37	4 %
À la recherche d'un emploi	263	29 %	326	19 %	82	8 %
Non renseigné	1	0 %	.	.	1	0 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

<b>SD12 - Situation d'emploi du conjoint</b>	<b>Ménages bénéficiaires d'un minimum social</b>		<b>Ménages en situation de pauvreté</b>		<b>Population générale</b>	
	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>
En emploi	84	45 %	446	55 %	365	64 %
Il est en stage de formation sans contrat de travail	.	.	4	0 %	3	1 %
Il est à la recherche d'un travail, d'une formation	25	13 %	65	8 %	14	2 %
Il est en invalidité, en longue maladie	20	11 %	42	5 %	6	1 %
Il est à la retraite ou en préretraite	38	20 %	177	22 %	163	28 %
Il est au foyer	20	11 %	66	8 %	20	3 %
Il est étudiant	.	.	12	2 %	2	0 %
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>	<b>813</b>	<b>100 %</b>	<b>573</b>	<b>100 %</b>

<b>SD13 - Le conjoint a déjà travaillé ?</b>	<b>Ménages bénéficiaires d'un minimum social</b>		<b>Ménages en situation de pauvreté</b>		<b>Population générale</b>	
	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>	<b>Effectifs</b>	<b>%</b>
Oui	52	79 %	139	73 %	35	77 %
Non	14	21 %	51	27 %	10	23 %
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100 %</b>	<b>189</b>	<b>100 %</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

SD14 - Type activité conjoint	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Micro-entrepreneur	4	3 %	31	5 %	10	3 %
À son compte, hors micro-entrepreneur	14	10 %	109	19 %	49	12 %
Salarié, y compris en apprentissage	118	87 %	440	75 %	337	84 %
NSP	1	0 %	5	1 %	3	1 %
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100 %</b>	<b>584</b>	<b>100 %</b>	<b>399</b>	<b>100 %</b>

SD15 - Type contrat conjoint	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
À durée indéterminée (CDI) (y compris période d'essai)	77	65 %	312	71 %	288	86 %
À durée déterminée de moins de 6 mois (CDD)	13	11 %	47	11 %	13	4 %
À durée déterminée de 6 mois et plus	16	14 %	45	10 %	23	7 %
En intérim	8	7 %	25	6 %	7	2 %
NSP	4	4 %	11	3 %	5	1 %
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100 %</b>	<b>440</b>	<b>100 %</b>	<b>337</b>	<b>100 %</b>

SD16_bis - PCS du conjoint	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Agriculteurs exploitants	3	1 %	57	7 %	13	2 %
Commerçants, artisans, chefs d'entreprise	7	4 %	44	5 %	30	5 %
Profession intellectuelle supérieure, cadre supérieur d'entreprise	6	3 %	44	5 %	62	11 %
Professions intermédiaires	12	7 %	55	7 %	81	14 %
Employés	24	13 %	127	16 %	97	17 %
Ouvriers	32	17 %	122	15 %	79	14 %
Retraités	37	20 %	170	21 %	165	29 %
Autres inactifs	41	22 %	112	14 %	29	5 %
Étudiant	.	.	12	2 %	2	0 %
À la recherche d'un emploi	25	13 %	65	8 %	14	2 %
Non renseigné	1	0 %	5	1 %	2	0 %
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100 %</b>	<b>813</b>	<b>100 %</b>	<b>573</b>	<b>100 %</b>

**LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS DES MÉNAGES VIVANT SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ  
BANQUES, ASSURANCES ET SERVICES NUMÉRIQUES**

Vous ou votre conjoint, ou une autre personne du foyer, êtes-vous bénéficiaires des aides suivantes ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>RSA</b>						
Oui, vous en bénéficiez	426	47 %	340	20 %	39	4 %
Quelqu'un d'autre dans votre foyer (conjoint, enfant, ascendant) en bénéficie	21	2 %	20	1 %	3	0 %
Non	458	51 %	1 354	79 %	963	96 %
<b>AAH</b>						
Oui, vous en bénéficiez	218	24 %	198	12 %	31	3 %
Quelqu'un d'autre dans votre foyer (conjoint, enfant, ascendant) en bénéficie	36	4 %	37	2 %	7	1 %
Non	649	72 %	1 474	86 %	968	96 %
<b>ASS</b>						
Oui, vous en bénéficiez	101	11 %	114	7 %	13	1 %
Quelqu'un d'autre dans votre foyer (conjoint, enfant, ascendant) en bénéficie	8	1 %	16	1 %	2	0 %
Non	794	88 %	1 579	92 %	991	99 %
<b>ASPA</b>						
Oui, vous en bénéficiez	104	12 %	40	2 %	6	1 %
Quelqu'un d'autre dans votre foyer (conjoint, enfant, ascendant) en bénéficie	12	1 %	3	0 %	0	0 %
Non	788	87 %	1 665	98 %	999	99 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Niveau de vie	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Ménages pauvres	727	96 %	1 708	100 %	263	26 %
Classes moyennes inférieures	22	3 %	.	.	329	33 %
Classes moyennes supérieures	7	1 %	.	.	278	28 %
Ménages aisés	2	0 %	.	.	133	13 %
Non réponse	.	.	.	.	2	0 %
<b>Total</b>	<b>757</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

R_Minima_Soc	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Bénéficiaire minima sociaux	901	100 %	697	41 %	90	9 %
Non bénéficiaire minima sociaux	.	.	1 010	59 %	915	91 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD17 - Situation de logement détaillée	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Accédant à la propriété, en cours de remboursement d'emprunt	67	7 %	181	11 %	229	23 %
Propriétaire, sans prêt immobilier à rembourser	140	15 %	395	23 %	336	33 %
Locataire HLM	329	37 %	452	26 %	123	12 %
Locataire dans le secteur privé	257	29 %	508	30 %	251	25 %
Locataire d'un meublé ou d'une chambre d'hôtel	15	2 %	53	3 %	28	3 %
Hébergé dans la famille, chez des amis	80	9 %	89	5 %	31	3 %
Hébergé dans un centre d'hébergement de longue durée (CHRS, FJT)	7	1 %	17	1 %	6	1 %
En habitation de fortune (caravane, baraquement), sans abri	5	1 %	11	1 %	0	0 %
Ne sait pas	1	0 %	2	0 %	1	0 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD18 - Opinion sur la situation budgétaire du foyer	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous bouclez facilement vos fins de mois et vous arrivez à mettre de l'argent de côté	138	15 %	264	15 %	362	36 %
Vous bouclez vos fins de mois sans trop vous restreindre, mais sans mettre d'argent de côté	290	32 %	589	34 %	366	36 %
Vous bouclez vos fins de mois, mais en étant obligés de vous restreindre et/ou de trouver des ressources complémentaires	287	32 %	512	30 %	176	17 %
Vous êtes obligés de puiser dans vos réserves ou qu'on vous prête de l'argent pour boucler vos fins de mois	164	18 %	311	18 %	80	8 %
Ne sait pas	22	2 %	32	2 %	21	2 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD19 - Accès internet à domicile :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>par connexion fixe ?</b>						
Oui	656	73 %	1 361	80 %	872	87 %
Non	245	27 %	347	20 %	133	13 %
<b>par connexion mobile ?</b>						
Oui	577	64 %	1 136	67 %	767	76 %
Non	324	36 %	572	33 %	238	24 %
<b>Au moins une connexion internet</b>						
Oui	770	85 %	1 507	88 %	935	93 %
Non	131	15 %	201	12 %	70	7 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD20 - Situation face à des difficultés avec les outils informatiques et numériques	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous n'avez pas de difficultés particulières	270	30 %	547	32 %	418	42 %
Vous vous débrouillez seul pour trouver une solution	293	33 %	550	32 %	301	30 %
Vous demandez de l'aide (à des proches, des collègues, des professionnels...)	192	21 %	364	21 %	203	20 %
Vous arrêtez votre utilisation, vous abandonnez	29	3 %	39	2 %	9	1 %
Vous n'utilisez jamais d'outils informatiques et numériques	103	11 %	191	11 %	65	6 %
Ne sait pas	14	2 %	17	1 %	9	1 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD21 - Usage d'une voiture	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	534	59 %	1 161	68 %	862	86 %
Non	367	41 %	547	32 %	143	14 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD22 - Financement véhicule	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>Véhicule en LLD ou en leasing</b>						
Oui	37	7 %	59	5 %	81	9 %
Non	497	93 %	1 102	95 %	781	91 %
<b>Prêt auto en cours</b>						
Oui	85	16 %	141	12 %	180	21 %
Non	449	84 %	1 020	88 %	682	79 %
<b>Total</b>	<b>534</b>	<b>100 %</b>	<b>1 161</b>	<b>100 %</b>	<b>862</b>	<b>100 %</b>

SD26 - Vos ressources varient-elles d'un mois sur l'autre ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Beaucoup	99	11 %	265	15 %	75	7 %
Un peu	269	30 %	569	33 %	330	33 %
Pas du tout	533	59 %	875	51 %	600	60 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

SD27 - Ces variations sont-elles prévisibles ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	199	54 %	409	49 %	252	62 %
Non	157	43 %	407	49 %	145	36 %
NSP ou refus	11	3 %	17	2 %	7	2 %
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100 %</b>	<b>833</b>	<b>100 %</b>	<b>405</b>	<b>100 %</b>

## Les comptes de dépôts

Q1 - Nombre de comptes bancaires dans le foyer	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Aucun	12	1 %	33	2 %	5	0 %
Un seul	490	54 %	785	46 %	342	34 %
Deux	228	25 %	556	33 %	309	31 %
Plus	171	19 %	334	20 %	350	35 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q2 - Pas de compte car	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous n'en avez pas besoin	2	17 %	9	28 %	2	39 %
C'est trop cher	1	7 %	9	26 %	.	.
Ça ne rapporte rien	3	23 %	10	31 %	.	.
C'est difficile à gérer	1	4 %	6	19 %	.	.
Vous n'y avez pas droit	3	24 %	5	16 %	.	.
Revenus insuffisants	1	7 %	8	25 %	1	22 %
Interdit bancaire	3	24 %	3	9 %	.	.
Autre	3	22 %	7	22 %	2	40 %
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100 %</b>	<b>33</b>	<b>100 %</b>	<b>5</b>	<b>100 %</b>

Q3 - Votre établissement bancaire est-il une banque en ligne ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	84	9 %	151	9 %	126	13 %
Non	790	89 %	1 502	90 %	872	87 %
Nsp	15	2 %	21	1 %	3	0 %
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

Q4 - Êtes-vous client de votre établissement bancaire depuis moins d'un an ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	80	9 %	186	11 %	78	8 %
Non	804	90 %	1 481	88 %	919	92 %
Nsp	6	1 %	7	0 %	4	0 %
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

Q5 - À l'ouverture du compte, avez-vous comparé les offres de plusieurs établissements bancaires ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	27	34 %	64	35 %	34	44 %
Non	50	63 %	110	59 %	44	56 %
Ne se souvient plus	3	3 %	12	6 %	.	.
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100 %</b>	<b>186</b>	<b>100 %</b>	<b>78</b>	<b>100 %</b>

Q6 - De quelle façon consultez-vous le plus souvent votre compte ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Par une application mobile sur smartphone ou tablette	231	26 %	488	29 %	330	33 %
Sur internet	299	34 %	594	35 %	437	44 %
Avec les relevés papier	150	17 %	293	17 %	124	12 %
À un distributeur	118	13 %	152	9 %	37	4 %
Auprès d'un conseiller, au guichet	63	7 %	103	6 %	48	5 %
Alerte SMS	9	1 %	21	1 %	6	1 %
Ne consulte jamais ses comptes	11	1 %	8	0 %	14	1 %
NSP	9	1 %	15	1 %	3	0 %
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

Q7 - À quelle fréquence consultez-vous votre compte ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Plusieurs fois par jour	67	8 %	139	8 %	107	11 %
Plusieurs fois par semaine	270	31 %	524	32 %	325	33 %
Une fois par semaine	203	23 %	401	24 %	247	25 %
Une ou deux fois par mois	277	32 %	513	31 %	274	28 %
Moins souvent	38	4 %	42	3 %	12	1 %
Jamais	12	1 %	21	1 %	12	1 %
NSP	3	0 %	11	1 %	6	1 %
<b>Total</b>	<b>870</b>	<b>100 %</b>	<b>1 651</b>	<b>100 %</b>	<b>983</b>	<b>100 %</b>

Q8 - Utilisez-vous internet ou une application mobile pour effectuer des opérations sur votre compte, comme des virements ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Plusieurs fois par semaine	31	3 %	104	6 %	72	7 %
Une fois par semaine	45	5 %	107	6 %	88	9 %
Une ou deux fois par mois	213	24 %	461	28 %	370	37 %
Moins souvent	133	15 %	239	14 %	179	18 %
Jamais	454	51 %	742	44 %	286	29 %
Nsp	13	1 %	23	1 %	5	1 %
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

Q9 - Savez-vous combien vous coûte, par an, votre compte bancaire avec l'ensemble des services associés ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Très bien	176	20 %	345	21 %	229	23 %
Plutôt bien	231	26 %	461	28 %	297	30 %
Assez mal	142	16 %	263	16 %	172	17 %
Très mal ou pas du tout	313	35 %	553	33 %	267	27 %
Ne se souvient pas	27	3 %	53	3 %	36	4 %
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

## Les difficultés d'accès au compte

Q10 - Au cours des 12 derniers mois, vous a-t-on refusé à vous ou à votre conjoint d'ouvrir un compte ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui par écrit	18	2 %	21	1 %	8	1 %
Oui par oral	46	5 %	58	3 %	19	2 %
Non	829	92 %	1 614	94 %	973	97 %
NSP	9	1 %	15	1 %	6	1 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q11 - Lorsqu'on a refusé de vous ouvrir un compte, possédiez-vous déjà un compte bancaire ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	49	78 %	63	80 %	19	72 %
Non	14	22 %	16	20 %	8	28 %
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100 %</b>	<b>79</b>	<b>100 %</b>	<b>27</b>	<b>100 %</b>

Q12 - Au cours des 12 derniers mois, a-t-on fermé un de vos comptes, sans que vous en fassiez la demande ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	34	4 %	76	4 %	20	2 %
Non	859	95 %	1 606	94 %	974	97 %
NSP	8	1 %	27	2 %	11	1 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q13b - Raison de fermeture de compte : vous aviez un crédit que vous n'avez pas pu rembourser (fiché au FICP) ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous étiez à découvert et vous n'avez pas remboursé	7	19 %	16	21 %	5	24 %
Vous aviez un crédit (prêt) que vous n'avez pas pu rembourser (fiché au FICP)	1	4 %	10	13 %	3	13 %
Vous étiez surendetté	6	18 %	3	4 %	2	10 %
Vous n'avez pas su pourquoi	7	20 %	15	20 %	2	10 %
Autre	21	61 %	44	58 %	12	59 %
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100 %</b>	<b>76</b>	<b>100 %</b>	<b>20</b>	<b>100 %</b>

Q14a - Savez-vous que	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>Toute personne résidant en France et n'ayant pas de compte bancaire, a le droit d'en ouvrir un ?</b>						
Oui	587	65 %	1 071	63 %	625	62 %
Non	314	35 %	637	37 %	380	38 %
<b>Qu'il est possible de faire appel à la Banque de France lorsqu'un établissement bancaire refuse d'ouvrir un compte ?</b>						
Oui	458	51 %	775	45 %	489	49 %
Non	443	49 %	933	55 %	516	51 %
<b>Toute personne résidant en France peut indiquer l'établissement bancaire dans lequel elle souhaite ouvrir un compte ?</b>						
Oui	411	46 %	689	40 %	423	42 %
Non	490	54 %	1 019	60 %	582	58 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q15 - Avez-vous utilisé ce droit au compte, lorsqu'on a fermé l'un de vos comptes, ou avez-vous trouvé une autre solution ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui, j'ai utilisé le droit au compte	1	12 %	3	28 %	1	31 %
Non, je n'ai pas utilisé le droit au compte mais une autre solution	5	51 %	3	30 %	3	69 %
Non, je n'ai utilisé, ni le droit au compte, ni une autre solution	4	37 %	4	42 %	.	.
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>	<b>9</b>	<b>100 %</b>	<b>4</b>	<b>100 %</b>

Q16 - Savez-vous qu'il existe « une offre bancaire spécifique » à destination des personnes en situation de fragilité financière avec des tarifs plafonnés ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	280	31 %	512	30 %	392	39 %
Non	621	69 %	1 196	70 %	613	61 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q17b - Bénéficiez-vous d'une offre bancaire spécifique ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui, je l'ai demandée à mon banquier	10	4 %	5	1 %	5	1 %
Oui, mon banquier me l'a proposée et je l'ai acceptée	26	10 %	24	5 %	2	0 %
Non : mon banquier me l'a proposée mais je l'ai refusée	24	9 %	44	9 %	7	2 %
Non, mais j'aimerais en bénéficier	17	6 %	27	5 %	5	1 %
Non, je ne suis pas concerné	198	72 %	407	80 %	370	95 %
Ne sait pas	5	2 %	5	1 %	2	1 %
<b>Total</b>	<b>280</b>	<b>100 %</b>	<b>512</b>	<b>100 %</b>	<b>392</b>	<b>100 %</b>

## Les livrets et comptes d'épargne

Q18 - Est-ce que vous possédez, dans votre foyer ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Un livret A, un livret bleu	512	57 %	1 058	62 %	764	76 %
Un livret d'épargne populaire	213	24 %	442	26 %	301	30 %
Un livret de développement durable – LDD	132	15 %	286	17 %	350	35 %
Un compte d'épargne logement	92	10 %	243	14 %	253	25 %
NEW Un Plan d'épargne logement	98	11 %	238	14 %	248	25 %
Une assurance-vie	331	37 %	706	41 %	569	57 %
Un compte d'épargne retraite	84	9 %	165	10 %	144	14 %
Un autre livret ou compte d'épargne	103	11 %	208	12 %	195	19 %
Aucun compte livret ou d'épargne	232	26 %	332	19 %	83	8 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Nombre de produits d'épargne	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
0	232	26 %	332	19 %	83	8 %
1	246	27 %	471	28 %	174	17 %
2	185	21 %	398	23 %	215	21 %
3	113	13 %	223	13 %	203	20 %
4	59	7 %	126	7 %	151	15 %
5	32	4 %	66	4 %	96	10 %
6	27	3 %	75	4 %	57	6 %
7	7	1 %	13	1 %	21	2 %
8	.	.	4	0 %	5	1 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Nombre de comptes sur livret	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
0	334	37 %	546	32 %	162	16 %
1	334	37 %	675	40 %	386	38 %
2	176	20 %	349	20 %	343	34 %
3	57	6 %	137	8 %	114	11 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q19 - Pourquoi n'avez-vous pas de compte sur livret ou de compte d'épargne ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Vous n'en avez pas besoin	61	26 %	110	33 %	31	37 %
Ça ne rapporte rien	47	20 %	64	19 %	23	28 %
C'est difficile à gérer	12	5 %	28	9 %	9	11 %
Vos revenus sont insuffisants	164	71 %	218	66 %	44	53 %
Autre	25	11 %	33	10 %	13	16 %
NSP	4	2 %	7	2 %	.	.
<b>Total</b>			<b>232</b>	<b>100 %</b>	<b>331</b>	<b>100 %</b>

Q20 - De quel montant environ disposez-vous sur l'ensemble de ces livrets ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Moins de 500 euros	252	44 %	417	36 %	152	18 %
De 501 à 1 000 euros	53	9 %	143	12 %	74	9 %
De 1 001 à 5 000 euros	85	15 %	221	19 %	170	20 %
Plus de 5 000 euros	111	20 %	229	20 %	352	42 %
Ne sait pas	28	5 %	84	7 %	38	5 %
Refus	38	7 %	68	6 %	57	7 %
<b>Total</b>	<b>567</b>	<b>100 %</b>	<b>1 162</b>	<b>100 %</b>	<b>843</b>	<b>100 %</b>

Q21 - Pourquoi avez-vous ouvert un livret d'épargne ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Pour avoir de l'argent de côté pour faire face à des imprévus	417	73 %	897	77 %	685	81 %
Pour aider les enfants/ la famille	131	23 %	384	33 %	312	37 %
En prévision d'un projet d'achat	92	16 %	217	19 %	201	24 %
Pour les intérêts que rapportent ces comptes	74	13 %	138	12 %	131	16 %
Pour les avantages fiscaux de ces comptes	45	8 %	105	9 %	101	12 %
Autre	110	19 %	167	14 %	104	12 %
<b>Total</b>	<b>567</b>	<b>100 %</b>	<b>1 162</b>	<b>100 %</b>	<b>843</b>	<b>100 %</b>

Q22 - Disposez-vous d'une carte de retrait associée à votre livret A ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Oui	172	34 %	265	25 %	135	18 %
Non	339	66 %	790	75 %	628	82 %
Refus	1	0 %	2	0 %	1	0 %
<b>Total</b>	<b>512</b>	<b>100 %</b>	<b>1 058</b>	<b>100 %</b>	<b>764</b>	<b>100 %</b>

**LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES FINANCIERS DES MÉNAGES VIVANT SOUS LE SEUIL DE PAUVRETÉ**  
**BANQUES, ASSURANCES ET SERVICES NUMÉRIQUES**

Q23 - Client du :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Crédit Agricole	172	19 %	419	25 %	243	24 %
Caisse d'épargne	160	18 %	285	17 %	174	17 %
La Banque Postale	268	30 %	403	24 %	162	16 %
Banque Populaire	47	5 %	88	5 %	100	10 %
Société Générale	59	7 %	144	9 %	89	9 %
BNP Paribas	49	5 %	102	6 %	75	7 %
Crédit Mutuel	53	6 %	131	8 %	114	11 %
Crédit Mutuel Arkéa	1	0 %	10	1 %	10	1 %
LCL Le Crédit Lyonnais	64	7 %	86	5 %	82	8 %
Crédit du Nord	6	1 %	10	1 %	8	1 %
B for Bank	1	0 %	.	.	2	0 %
Boursorama	7	1 %	11	1 %	24	2 %
Fortunéo	2	0 %	5	0 %	5	1 %
Orange Bank	1	0 %	3	0 %	6	1 %
Hello Bank	1	0 %	2	0 %	6	1 %
ING	2	0 %	3	0 %	9	1 %
Monabanq	0	0 %	.	.	2	0 %
Autre, préciser	4	0 %	2	0 %	10	1 %
CIC	24	3 %	61	4 %	36	4 %
ALLIANZ	.	.	1	0 %	4	0 %
AXA	0	0 %	5	0 %	3	0 %
GROUPAMA	2	0 %	6	0 %	3	0 %
NICKEL	23	3 %	21	1 %	5	1 %
HSBC	.	.	1	0 %	4	0 %
Banque Rhône Alpes	.	.	2	0 %	3	0 %
Crédit coopératif	5	1 %	10	1 %	3	0 %
N26	1	0 %	7	0 %	2	0 %
CREDIT MARITIME	.	.	1	0 %	2	0 %
GMF	.	.	.	.	2	0 %
C-ZAM	4	0 %	2	0 %	.	.
Banque Chalus	2	0 %	1	0 %	1	0 %
Banque BCP	2	0 %	2	0 %	.	.
Banque MACIF	2	0 %	3	0 %	1	0 %
Banque étrangère	3	0 %	6	0 %	4	0 %
BANQUE TARNEAUD	.	.	.	.	2	0 %
Crédit municipal de la Ville de Paris	2	0 %	2	0 %	.	.
La Banque de France	1	0 %	1	0 %	.	.
KOLB	.	.	0	0 %	1	0 %
FRENCH BANK	2	0 %	2	0 %	.	.
ONEY BANK	1	0 %	1	0 %	1	0 %
SOCRAM banque	.	.	3	0 %	1	0 %
REFUS	41	5 %	71	4 %	46	5 %
NSP	2	0 %	27	2 %	13	1 %
<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>100 %</b>	<b>1 691</b>	<b>100 %</b>	<b>1 001</b>	<b>100 %</b>

## Les moyens de paiement :

### Les cartes

Q24 - Combien avez-vous de cartes de retrait et de paiement ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Aucune	42	5 %	73	4 %	22	2 %
Une	640	72 %	1 058	63 %	499	50 %
Plusieurs	207	23 %	542	32 %	479	48 %
<b>cartes de retrait ?</b>						
Aucune	520	59 %	1 074	64 %	695	69 %
Une	308	35 %	494	30 %	209	21 %
Plusieurs	60	7 %	106	6 %	96	10 %
	888	100 %	1 674	100 %	1 000	100 %
<b>de cartes de crédit ?</b>						
Aucune	781	87 %	1 508	88 %	862	86 %
Une	100	11 %	172	10 %	99	10 %
Plusieurs	19	2 %	28	2 %	44	4 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q25 - Votre carte de retrait et de paiement est :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
À débit immédiat	643	76 %	1247	78 %	726	74 %
À débit différé	125	15 %	258	16 %	310	32 %
À autorisation systématique	147	17 %	293	18 %	170	17 %
Ne sait pas	121	14 %	217	14 %	66	7 %
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>100 %</b>	<b>1 600</b>	<b>100 %</b>	<b>979</b>	<b>100 %</b>

Q26 - Au sujet du paiement sans contact, quelle phrase vous correspond le mieux ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous avez désactivé cette option sur votre (ou vos) cartes	45	5 %	120	7 %	71	7 %
Vous utilisez le paiement sans contact	495	58 %	939	59 %	676	69 %
Vous l'avez mais ne l'utilisez pas	106	13 %	225	14 %	119	12 %
Vous n'avez pas le paiement sans contact	184	22 %	288	18 %	107	11 %
Ne sait pas	18	2 %	28	2 %	5	1 %
<b>Total</b>	<b>847</b>	<b>100 %</b>	<b>1 600</b>	<b>100 %</b>	<b>979</b>	<b>100 %</b>

Q27 - À quelle fréquence, en moyenne, retirez-vous de l'argent liquide ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Plusieurs fois par semaine	94	11 %	131	8 %	63	6 %
Une fois par semaine	205	23 %	302	18 %	207	21 %
Une ou deux fois par mois	359	41 %	732	45 %	488	49 %
Moins souvent	139	16 %	310	19 %	156	16 %
Jamais	67	8 %	149	9 %	69	7 %
Ne sait pas	9	1 %	13	1 %	5	0 %
<b>Total</b>	<b>873</b>	<b>100 %</b>	<b>1 638</b>	<b>100 %</b>	<b>988</b>	<b>100 %</b>

Q28 - Diriez-vous que vous avez un accès au liquide... :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Très facile	330	37 %	572	33 %	434	43 %
Plutôt facile	437	48 %	837	49 %	462	46 %
Plutôt difficile	57	6 %	145	8 %	46	5 %
Très difficile	47	5 %	81	5 %	21	2 %
Ne sait pas	30	3 %	74	4 %	41	4 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q29 - Comment retirez-vous votre argent liquide le plus souvent ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
En allant au guichet de votre banque	200	25 %	376	25 %	173	19 %
En utilisant les distributeurs automatiques de billets	592	74 %	1 091	74 %	729	80 %
Autre	5	1 %	9	1 %	11	1 %
<b>Total</b>	<b>797</b>	<b>100 %</b>	<b>1 476</b>	<b>100 %</b>	<b>914</b>	<b>100 %</b>

Q30 - Diriez-vous que l'usage d'un distributeur automatique de billets vous semble... :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Très facile	360	61 %	696	64 %	536	74 %
Plutôt facile	211	36 %	364	33 %	183	25 %
Plutôt difficile	8	1 %	12	1 %	4	0 %
Très difficile	9	1 %	8	1 %	2	0 %
Ne sait pas	5	1 %	11	1 %	4	1 %
<b>Total</b>	<b>592</b>	<b>100 %</b>	<b>1 091</b>	<b>100 %</b>	<b>729</b>	<b>100 %</b>

## Les chèques

Q31 - Dans votre foyer, avez-vous un chéquier à votre nom ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	525	59 %	964	58 %	677	68 %
Non	365	41 %	711	42 %	323	32 %
<b>au nom de votre conjoint</b>						
Oui	67	8 %	318	19 %	299	30 %
Non	119	13 %	479	29 %	273	27 %
Ne sait pas	703	79 %	878	52 %	429	43 %
<b>à vos deux noms ?</b>						
Oui	87	10 %	405	24 %	380	38 %
Non	100	11 %	392	23 %	191	19 %
Ne sait pas	703	79 %	878	52 %	429	43 %
<b>Possède au moins un chéquier</b>						
Non	305	34 %	448	27 %	137	14 %
Oui	585	66 %	1 227	73 %	863	86 %
	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

Q32 - Pourquoi n'avez-vous pas de chéquier	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous n'en avez pas besoin	214	70 %	341	76 %	117	85 %
Vous êtes interdit bancaire	43	14 %	47	10 %	11	8 %
Vous avez eu des difficultés avec votre banque (découverts...)	37	12 %	53	12 %	14	10 %
Votre offre bancaire ne vous permet pas d'avoir de chéquier	34	11 %	51	11 %	5	4 %
Vous ne savez pas pourquoi	13	4 %	26	6 %	7	5 %
	<b>305</b>	<b>100 %</b>	<b>448</b>	<b>100 %</b>	<b>137</b>	<b>100 %</b>

Q33 - Saviez-vous que les banques se sont engagées à proposer aux personnes qui n'ont pas accès au chéquier d'autres moyens de paiement, comme la carte à autorisation systématique ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	91	30 %	129	29 %	50	36 %
Non	214	70 %	319	71 %	87	64 %
	<b>305</b>	<b>100 %</b>	<b>448</b>	<b>100 %</b>	<b>137</b>	<b>100 %</b>

Q34 - Saviez-vous que les services publics se sont engagés à accepter ces moyens de paiement, comme la carte à autorisation systématique ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	68	22 %	117	26 %	35	26 %
Non	236	78 %	331	74 %	102	74 %
	305	100 %	448	100 %	137	100 %

Q35 - Est-il déjà arrivé que l'on vous refuse de payer par un TIP, par un virement ou par un prélèvement ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	55	18 %	95	21 %	27	20 %
Non	249	82 %	353	79 %	110	80 %
	305	100 %	448	100 %	137	100 %

Q36 - Y a-t-il certaines de vos dépenses que vous ne pouvez régler que par chèque ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	273	30 %	597	35 %	403	40 %
Non	628	70 %	1 111	65 %	602	60 %
	901	100 %	1 708	100 %	1 005	100 %

### L'utilisation des moyens de paiement

Q37a - Quel moyen de paiement utilisez-vous le plus souvent pour payer :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>vosre loyer, ou remboursement de prêt immobilier ?</b>						
Liquide/espèces	51	6 %	67	4 %	18	2 %
Chèque	58	6 %	111	6 %	31	3 %
Carte bancaire, y compris paiement sans contact	57	6 %	106	6 %	22	2 %
Carte de crédit	10	1 %	5	0 %	3	0 %
TIP (titre interbancaire de paiement), SEPA	11	1 %	11	1 %	2	0 %
Prélèvement automatique	372	41 %	647	38 %	470	47 %
Virements permanents ou occasionnels	142	16 %	291	17 %	155	15 %
Un paiement en ligne comme Paypal, Paylib, Applepay,...	4	0 %	11	1 %	5	1 %
non concerné par la dépense	197	22 %	459	27 %	299	30 %
<b>les factures d'eau, de gaz, d'électricité ?</b>						
Liquide/espèces	24	3 %	30	2 %	15	2 %
Chèque	58	6 %	148	9 %	54	5 %
Carte bancaire, y compris paiement sans contact	38	4 %	80	5 %	26	3 %
Carte de crédit	4	0 %	2	0 %	4	0 %
TIP (titre interbancaire de paiement), SEPA	12	1 %	27	2 %	29	3 %
Prélèvement automatique	593	66 %	1 096	64 %	729	73 %
Virements permanents ou occasionnels	71	8 %	157	9 %	87	9 %
Un paiement en ligne comme Paypal, Paylib, Applepay,...	8	1 %	16	1 %	11	1 %
non concerné par la dépense	92	10 %	152	9 %	49	5 %
<b>les abonnements (téléphonie, internet)</b>						
Liquide/espèces	17	2 %	29	2 %	7	1 %
Chèque	13	1 %	24	1 %	10	1 %
Carte bancaire, y compris paiement sans contact	37	4 %	81	5 %	21	2 %
Carte de crédit	2	0 %	4	0 %	3	0 %
TIP (titre interbancaire de paiement), SEPA	9	1 %	12	1 %	9	1 %
Prélèvement automatique	708	79 %	1 330	78 %	843	84 %
Virements permanents ou occasionnels	49	5 %	109	6 %	71	7 %
Un paiement en ligne comme Paypal, Paylib, Applepay,...	2	0 %	7	0 %	4	0 %
non concerné par la dépense	65	7 %	112	7 %	36	4 %

Q37a - Quel moyen de paiement utilisez-vous le plus souvent pour payer :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>vos achats en ligne</b>						
Liquide/espèces	12	1 %	29	2 %	5	0 %
Chèque	1	0 %	20	1 %	10	1 %
Carte bancaire, y compris paiement sans contact	413	46 %	730	43 %	515	51 %
Carte de crédit	56	6 %	94	5 %	91	9 %
Prélèvement automatique	12	1 %	66	4 %	63	6 %
Virements permanents ou occasionnels	10	1 %	32	2 %	19	2 %
Un paiement en ligne comme Paypal, Paylib, Applepay,...	55	6 %	114	7 %	81	8 %
non concerné par la dépense	342	38 %	622	36 %	222	22 %
<b>les achats chez les commerçants de MOINS de 30 euros</b>						
Liquide/espèces	338	37 %	563	33 %	250	25 %
Chèque	15	2 %	41	2 %	14	1 %
Carte bancaire, y compris paiement sans contact	493	55 %	986	58 %	657	65 %
Carte de crédit	32	4 %	70	4 %	68	7 %
TIP (Titre Interbancaire de Paiement), SEPA	0	0 %	.	.	1	0 %
Prélèvement automatique	3	0 %	6	0 %	9	1 %
Virements permanents ou occasionnels	1	0 %	4	0 %	.	.
Un paiement en ligne comme Paypal, Paylib, Applepay,...	1	0 %	2	0 %	4	0 %
non concerné par la dépense	18	2 %	35	2 %	3	0 %
<b>les achats chez les commerçants de PLUS de 30 euros</b>						
Liquide/espèces	185	21 %	257	15 %	68	7 %
Chèque	55	6 %	116	7 %	43	4 %
Carte bancaire, y compris paiement sans contact	577	64 %	1 171	69 %	770	77 %
Carte de crédit	69	8 %	125	7 %	109	11 %
TIP (Titre Interbancaire de Paiement), SEPA	.	.	.	.	1	0 %
Prélèvement automatique	1	0 %	6	0 %	8	1 %
Virements permanents ou occasionnels	.	.	1	0 %	.	.
Un paiement en ligne comme Paypal, Paylib, Applepay,...	.	.	2	0 %	2	0 %
non concerné par la dépense	14	2 %	31	2 %	4	0 %

Q37a - Quel moyen de paiement utilisez-vous le plus souvent pour payer :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>les impôts</b>						
Liquide/espèces	21	2 %	31	2 %	10	1 %
Chèque	61	7 %	156	9 %	55	5 %
Carte bancaire, y compris paiement sans contact	31	3 %	102	6 %	40	4 %
Carte de crédit	2	0 %	7	0 %	5	0 %
TIP (titre interbancaire de paiement), SEPA	8	1 %	17	1 %	8	1 %
Prélèvement automatique	266	30 %	596	35 %	621	62 %
Virements permanents ou occasionnels	33	4 %	100	6 %	81	8 %
Un paiement en ligne comme Paypal, Paylib, Applepay,...	9	1 %	28	2 %	21	2 %
non concerné par la dépense	469	52 %	671	39 %	164	16 %
<b>la cantine de vos enfants</b>						
Liquide/espèces	27	3 %	61	4 %	14	1 %
Chèque	43	5 %	145	9 %	63	6 %
Carte bancaire, y compris paiement sans contact	23	3 %	66	4 %	38	4 %
Carte de crédit	3	0 %	4	0 %	4	0 %
TIP (titre interbancaire de paiement), SEPA	.	.	1	0 %	3	0 %
Prélèvement automatique	32	4 %	106	6 %	66	7 %
Virements permanents ou occasionnels	7	1 %	19	1 %	25	3 %
Un paiement en ligne comme Paypal, Paylib, Applepay,...	1	0 %	1	0 %	2	0 %
non concerné par la dépense	136	15 %	418	24 %	134	13 %
Pas d'enfants	627	70 %	887	52 %	655	65 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q37a - Payez-vous plutôt... partir de :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>Loyer et remboursement d'emprunt</b>						
Compte de dépôt	365	94 %	709	94 %	515	98 %
Livret A	23	6 %	48	6 %	10	2 %
<b>Total</b>	<b>388</b>	<b>100 %</b>	<b>757</b>	<b>100 %</b>	<b>525</b>	<b>100 %</b>
<b>les factures d'eau, gaz, électricité</b>						
Compte de dépôt	431	96 %	928	96 %	718	99 %
Livret A	18	4 %	39	4 %	9	1 %
<b>Total</b>	<b>449</b>	<b>100 %</b>	<b>968</b>	<b>100 %</b>	<b>727</b>	<b>100 %</b>
<b>les abonnements (téléphonie, internet)</b>						
Compte de dépôt	459	97 %	959	96 %	737	99 %
Livret A	14	3 %	40	4 %	7	1 %
<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>100 %</b>	<b>999</b>	<b>100 %</b>	<b>744</b>	<b>100 %</b>
<b>vos achats en ligne</b>						
Compte de dépôt	336	97 %	704	97 %	610	99 %
Livret A	10	3 %	21	3 %	6	1 %
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>100 %</b>	<b>726</b>	<b>100 %</b>	<b>616</b>	<b>100 %</b>
<b>les achats chez les commerçants de MOINS de 30 €</b>						
Compte de dépôt	479	95 %	991	94 %	755	99 %
Livret A	26	5 %	58	6 %	9	1 %
<b>Total</b>	<b>505</b>	<b>100 %</b>	<b>1 049</b>	<b>100 %</b>	<b>764</b>	<b>100 %</b>
<b>les achats chez les commerçants de PLUS de 30 €</b>						
Compte de dépôt	485	96 %	998	95 %	758	99 %
Livret A	22	4 %	53	5 %	5	1 %
<b>Total</b>	<b>508</b>	<b>100 %</b>	<b>1 051</b>	<b>100 %</b>	<b>763</b>	<b>100 %</b>
<b>les impôts</b>						
Compte de dépôt	259	96 %	669	97 %	642	99 %
Livret A	11	4 %	21	3 %	8	1 %
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100 %</b>	<b>690</b>	<b>100 %</b>	<b>650</b>	<b>100 %</b>
<b>la cantine de vos enfants</b>						
Compte de dépôt	94	96 %	283	96 %	173	99 %
Livret A	4	4 %	13	4 %	1	1 %
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100 %</b>	<b>296</b>	<b>100 %</b>	<b>174</b>	<b>100 %</b>

Utilise le livret A pour au moins un paiement	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Non	475	93 %	979	93 %	745	98 %
Oui	37	7 %	78	7 %	19	2 %
<b>Total</b>	<b>512</b>	<b>100 %</b>	<b>1 058</b>	<b>100 %</b>	<b>764</b>	<b>100 %</b>

## Les équipements du compte

Q38 - Lorsque vous avez ouvert votre compte (celui que vous utilisez le plus souvent), est-ce que :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous avez choisi chacun des services que vous souhaitiez	330	37 %	531	32 %	324	32 %
Vous avez pris un forfait ou une offre groupée de services, intégrant plusieurs services	330	37 %	660	39 %	410	41 %
Ne se souvient plus	229	26 %	484	29 %	266	27 %
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

Q39 - Concernant ces services, est-ce que :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous savez quels sont les services dont vous disposez et quelle est leur utilité	244	27 %	412	25 %	279	28 %
Vous connaissez la plupart des services dont vous disposez, mais peut-être pas tous	353	40 %	706	42 %	488	49 %
Vous ne connaissez pas bien les services dont vous disposez	292	33 %	557	33 %	233	23 %
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

Q40 - Au moment de choisir votre banque, quel critère a été le plus important ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
La proximité, l'accessibilité	359	40 %	654	39 %	353	35 %
Les tarifs proposés	64	7 %	129	8 %	74	7 %
L'offre de crédit	43	5 %	81	5 %	138	14 %
Cette banque vous a été recommandée (par des proches, par des associations de consommateurs ou d'utilisateurs...)	248	28 %	506	30 %	256	26 %
Autre	142	16 %	251	15 %	150	15 %
Ne sait pas	34	4 %	55	3 %	30	3 %
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

## Les découverts

Q41 - De quel montant environ est votre autorisation de découvert ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Pas d'autorisation de découvert	299	34 %	475	28 %	155	16 %
Moins de 150 euros	93	10 %	172	10 %	56	6 %
Entre 151 et 300 euros	178	20 %	319	19 %	128	13 %
Entre 301 et 450 euros	66	7 %	160	10 %	88	9 %
Plus de 450 euros	193	22 %	401	24 %	435	43 %
NSP	60	7 %	148	9 %	138	14 %
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

Q42 - Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé votre autorisation de découvert ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui, tous les mois ou presque	184	31 %	295	26 %	125	15 %
Oui, trois ou quatre fois dans l'année	92	16 %	207	18 %	115	14 %
Oui, c'est arrivé une fois	57	10 %	87	8 %	93	11 %
Non, jamais	242	41 %	555	48 %	493	59 %
Ne sait pas	9	2 %	9	1 %	7	1 %
<b>Total</b>	<b>584</b>	<b>100 %</b>	<b>1 152</b>	<b>100 %</b>	<b>833</b>	<b>100 %</b>

Q43 - Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été à découvert non autorisé ou dépassé votre autorisation de découvert ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui, tous les mois ou presque	73	8 %	108	6 %	25	2 %
Oui, trois ou quatre fois dans l'année	92	10 %	181	11 %	75	7 %
Oui, c'est arrivé une fois	96	11 %	168	10 %	75	7 %
Non, jamais	619	70 %	1 193	71 %	821	82 %
Ne sait pas	10	1 %	25	2 %	5	1 %
<b>Total</b>	<b>889</b>	<b>100 %</b>	<b>1 675</b>	<b>100 %</b>	<b>1 000</b>	<b>100 %</b>

Q44 - Lorsque vous vous retrouvez à découvert, c'est plutôt : (avec modification questionnaire en fin de terrain)	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Par accident, vous n'avez pas réussi à tenir votre budget	258	47 %	382	58 %	92	51 %
Par choix de votre part, le découvert vous a permis de payer une dépense	142	26 %	181	27 %	79	44 %
Ne sait pas	58	11 %	39	6 %	9	5 %
Non concerné	91	17 %	61	9 %	.	.
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>100 %</b>	<b>663</b>	<b>100 %</b>	<b>180</b>	<b>100 %</b>

Q44 - Lorsque vous vous retrouvez à découvert, c'est plutôt : (si à découvert lors des 12 derniers mois)	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Par accident, vous n'avez pas réussi à tenir votre budget	148	57 %	309	68 %	91	52 %
Par choix de votre part, le découvert vous a permis de payer une dépense	100	38 %	139	30 %	77	44 %
Ne sait pas	13	5 %	9	2 %	6	4 %
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100 %</b>	<b>457</b>	<b>100 %</b>	<b>175</b>	<b>100 %</b>

Q45 - Pour un découvert de quelle somme environ ? (avec modification questionnaire en fin de terrain)	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Moins de 150 euros	226	41 %	259	39 %	51	28 %
Entre 151 et 300 euros	97	18 %	145	22 %	43	24 %
Entre 301 et 450 euros	36	7 %	57	9 %	26	15 %
Plus de 450 euros	56	10 %	99	15 %	51	29 %
Ne sait pas	55	10 %	49	7 %	8	4 %
Non concerné	78	14 %	54	8 %	.	.
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>100 %</b>	<b>663</b>	<b>100 %</b>	<b>180</b>	<b>100 %</b>

Q45 - Pour un découvert de quelle somme environ ? (si à découvert lors des 12 derniers mois)	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Moins de 150 euros	128	49 %	192	42 %	49	28 %
Entre 151 et 300 euros	69	27 %	124	27 %	43	25 %
Entre 301 et 450 euros	24	9 %	48	11 %	26	15 %
Plus de 450 euros	35	13 %	84	18 %	51	29 %
Ne sait pas	4	2 %	9	2 %	4	2 %
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100 %</b>	<b>457</b>	<b>100 %</b>	<b>175</b>	<b>100 %</b>

Q46 - La dernière fois que vous avez dépassé votre autorisation de découvert / été en découvert non autorisé, savez-vous combien cela vous a coûté ? Vous le savez : (avec modification questionnaire en fin de terrain)	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Très bien	148	27 %	200	30 %	75	42 %
Plutôt bien	92	17 %	129	19 %	44	25 %
Plutôt mal	63	11 %	95	14 %	24	13 %
Pas du tout	171	31 %	196	30 %	37	20 %
Non concerné	75	14 %	42	6 %	.	.
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>100 %</b>	<b>663</b>	<b>100 %</b>	<b>180</b>	<b>100 %</b>

Q46 - La dernière fois que vous avez dépassé votre autorisation de découvert / été en découvert non autorisé, savez-vous combien cela vous a coûté ? Vous le savez :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>(si à découvert lors des 12 derniers mois)</b>						
Très bien	104	40 %	165	36 %	75	43 %
Plutôt bien	55	21 %	104	23 %	43	25 %
Plutôt mal	36	14 %	67	15 %	24	14 %
Pas du tout	65	25 %	120	26 %	33	19 %
Non concerné	1	0 %	0	0 %	.	.
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100 %</b>	<b>457</b>	<b>100 %</b>	<b>175</b>	<b>100 %</b>

Q47 - Au cours des 12 derniers mois, avez-vous dû payer des frais d'incidents bancaires à la suite d'un rejet de chèque ou de prélèvement ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>(avec modification questionnaire en fin de terrain)</b>						
Jamais	359	65 %	394	59 %	98	55 %
Rarement	101	18 %	160	24 %	51	28 %
Souvent	43	8 %	69	10 %	13	7 %
Régulièrement	32	6 %	31	5 %	18	10 %
Non concerné	14	3 %	8	1 %	.	.
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>100 %</b>	<b>663</b>	<b>100 %</b>	<b>180</b>	<b>100 %</b>

Q47 - Au cours des 12 derniers mois, avez-vous dû payer des frais d'incidents bancaires à la suite d'un rejet de chèque ou de prélèvement ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>(si à découvert lors des 12 derniers mois)</b>						
Jamais	119	46 %	229	50 %	93	53 %
Rarement	75	29 %	135	29 %	51	29 %
Souvent	37	14 %	64	14 %	13	7 %
Régulièrement	30	11 %	29	6 %	18	10 %
<b>Total</b>	<b>260</b>	<b>100 %</b>	<b>457</b>	<b>100 %</b>	<b>175</b>	<b>100 %</b>

### Les incidents bancaires

Q48 - Êtes-vous actuellement interdit bancaire de chéquier ou inscrit au FICP (Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers) ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	50	6 %	64	4 %	17	2 %
Non, mais je l'ai déjà été	164	18 %	242	14 %	80	8 %
Non, et je ne l'ai jamais été	687	76 %	1 402	82 %	908	90 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q49 - Considérez-vous être actuellement en situation de surendettement (crédit, factures...) ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	90	10 %	128	7 %	47	5 %
Non	811	90 %	1 580	93 %	958	95 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q50 - Depuis combien de temps êtes-vous en situation de surendettement (recodé) ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Moins de 6 mois	14	16 %	27	21 %	6	14 %
Entre 6 mois et un an	18	20 %	17	13 %	7	15 %
Entre un an et 3 ans	31	34 %	29	23 %	16	34 %
Plus de 3 ans	23	26 %	50	39 %	16	34 %
Non réponse	4	5 %	5	4 %	1	3 %
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100 %</b>	<b>128</b>	<b>100 %</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

Q51 - Avez-vous déposé un dossier de surendettement à la Banque de France ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	31	35 %	38	30 %	11	23 %
Non	59	65 %	90	70 %	36	77 %
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100 %</b>	<b>128</b>	<b>100 %</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>

## Les crédits

### Le crédit immobilier

Q52 - Avez-vous, dans votre foyer, un prêt immobilier en cours ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Aucun	812	90 %	1 499	88 %	715	71 %
Au moins un	89	10 %	209	12 %	290	29 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q53 - Au cours des 5 dernières années, vous a-t-on refusé un crédit immobilier ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	36	4 %	69	5 %	14	2 %
Non	776	96 %	1 430	95 %	701	98 %
<b>Total</b>	<b>812</b>	<b>100 %</b>	<b>1 499</b>	<b>100 %</b>	<b>715</b>	<b>100 %</b>

Q54 - Quelle a été la principale raison invoquée par la banque pour refuser le crédit ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Un niveau de ressources insuffisant	26	74 %	36	52 %	6	46 %
Un statut professionnel trop fragile	4	10 %	9	14 %	1	8 %
Un niveau d'endettement déjà trop important	1	3 %	0	0 %	.	.
Le dépassement du taux d'usure	1	3 %	5	7 %	1	9 %
Autre (préciser) :	3	8 %	14	20 %	3	20 %
Nsp	1	2 %	5	7 %	2	17 %
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>100 %</b>	<b>69</b>	<b>100 %</b>	<b>14</b>	<b>100 %</b>

Q55 - Trouvez-vous que les échéances de remboursement sont :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Beaucoup trop importantes pour vos revenus	12	13 %	38	18 %	16	6 %
Tout juste supportables pour vos revenus	33	37 %	113	54 %	127	44 %
Supportables pour vos revenus, vous pourriez prendre d'autres crédits si besoin	39	43 %	50	24 %	139	48 %
Ne sait pas	6	7 %	9	4 %	8	3 %
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100 %</b>	<b>209</b>	<b>100 %</b>	<b>290</b>	<b>100 %</b>

Q67 - Avant de choisir votre prêt, avez-vous comparé les taux d'intérêt proposés par différentes banques ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui, en cherchant par mes propres moyens	33	37 %	79	38 %	135	46 %
Oui, avec l'aide d'un courtier, d'un intermédiaire	23	26 %	49	24 %	95	33 %
Non	33	37 %	80	38 %	60	21 %
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100 %</b>	<b>209</b>	<b>100 %</b>	<b>290</b>	<b>100 %</b>

### Les crédits à la consommation

Q56 - Avez-vous un crédit à la consommation en cours, y compris un crédit renouvelable (hors crédit immobilier et hors crédit auto) ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Aucun	762	85 %	1 494	87 %	866	86 %
Un	117	13 %	177	10 %	103	10 %
Deux	13	1 %	29	2 %	20	2 %
Trois et plus	9	1 %	9	1 %	16	2 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q57 - Vous avez souscrit un crédit auprès :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
D'une banque de réseau	54	39 %	89	41 %	67	48 %
D'une banque en ligne	17	12 %	16	7 %	13	10 %
D'une grande surface ou d'un grand magasin	31	22 %	61	28 %	21	15 %
Directement auprès d'un organisme financier (Cetelem, Cofinoga,...)	51	37 %	81	38 %	64	46 %
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100 %</b>	<b>214</b>	<b>100 %</b>	<b>139</b>	<b>100 %</b>

Q58 - Vous avez souscrit ce crédit... :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Chez vous, à votre domicile	38	27 %	53	25 %	31	22 %
À distance, par courrier, mail ou téléphone	34	24 %	49	23 %	44	32 %
Dans les lieux de vente ou dans les locaux d'un organisme financier	75	54 %	117	54 %	78	56 %
Autre	12	9 %	15	7 %	15	11 %
Ne sait pas	1	1 %	1	1 %	2	2 %
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100 %</b>	<b>214</b>	<b>100 %</b>	<b>139</b>	<b>100 %</b>

Q59 - Vous n'avez pas demandé de crédit à la consommation parce que...	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous préférez économiser pour payer vos achats	244	32 %	503	34 %	339	39 %
Vous n'en avez pas besoin pour le moment	464	61 %	941	63 %	597	69 %
Vous être contre ce type de crédit	211	28 %	418	28 %	270	31 %
Vous ne pourriez pas le rembourser	148	19 %	222	15 %	64	7 %
Vous ne voulez pas avoir trop de crédits à rembourser en même temps	170	22 %	343	23 %	248	29 %
Vous pensez que l'on va vous le refuser	90	12 %	143	10 %	34	4 %
Vous l'avez demandé et cela vous a été refusé	24	3 %	47	3 %	10	1 %
<b>Total</b>	<b>762</b>	<b>100 %</b>	<b>1 494</b>	<b>100 %</b>	<b>866</b>	<b>100 %</b>

Q60 - Qui vous l'a refusé ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Votre banque	15	62 %	23	48 %	6	61 %
Les autres banques, organismes financiers, ou grands magasins	9	38 %	24	52 %	4	39 %
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100 %</b>	<b>47</b>	<b>100 %</b>	<b>10</b>	<b>100 %</b>

Q61 - Pourquoi avez principalement souscrit un crédit à la consommation ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Pour acheter un bien ou payer un service	76	54 %	122	57 %	93	67 %
Pour combler des problèmes d'argent (régler des factures, découvert trop important, dettes,...)	63	46 %	93	43 %	46	33 %
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100 %</b>	<b>214</b>	<b>100 %</b>	<b>139</b>	<b>100 %</b>

Q62 - Pourquoi avez-vous fait un crédit pour combler des problèmes d'argent ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vos revenus avaient diminué depuis un certain temps	30	47 %	38	41 %	13	29 %
Vos dépenses avaient augmenté depuis un certain temps	16	25 %	28	31 %	11	24 %
Certains revenus que vous deviez percevoir ne sont pas arrivés à temps	6	9 %	6	6 %	10	22 %
Vous deviez rembourser un emprunt	12	19 %	21	22 %	12	25 %
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100 %</b>	<b>93</b>	<b>100 %</b>	<b>46</b>	<b>100 %</b>

Q63 - Qu'avez-vous réglé avec ce crédit :?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Ameublement	17	23 %	29	24 %	27	29 %
Télévision, ordinateur, tablette, téléphone	14	18 %	15	13 %	15	16 %
Produit électroménager : machine à laver...	21	27 %	35	29 %	16	17 %
Véhicule	18	23 %	30	25 %	21	22 %
Alimentation	1	2 %	5	4 %	2	2 %
Vêtements	4	5 %	5	4 %	5	5 %
Santé (médecin, pharmacie...)	2	3 %	.	.	2	2 %
Loisirs (cinéma, vacances, activités...)	7	9 %	7	6 %	4	4 %
Dépenses d'éducation	3	5 %	2	2 %	3	4 %
Autre	12	16 %	39	32 %	31	33 %
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100 %</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>	<b>93</b>	<b>100 %</b>

Q64 - Dans l'ensemble, les achats que vous avez faits avec ces crédits étaient ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Prévus	53	70 %	85	70 %	64	69 %
Imprévus	22	30 %	37	30 %	29	31 %
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100 %</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>	<b>93</b>	<b>100 %</b>

Q65 - Pour quelle raison avez pris un crédit pour faire ces achats ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous n'aviez pas suffisamment d'argent pour payer	48	63 %	85	70 %	52	56 %
Vous aviez l'argent nécessaire mais vous vouliez profiter des conditions avantageuses qu'on vous proposait	26	34 %	22	18 %	32	35 %
Autre	2	3 %	13	10 %	8	9 %
Ne sait pas	.	.	1	1 %	.	.
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100 %</b>	<b>122</b>	<b>100 %</b>	<b>93</b>	<b>100 %</b>

Q66 - Pour vos crédits, avez-vous lu les documents qu'on vous a remis de l'accepter le crédit et les avez-vous compris ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui pour tous	150	59 %	256	55 %	292	64 %
Oui pour certains	53	21 %	111	24 %	98	21 %
Non jamais	53	21 %	97	21 %	66	15 %
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100 %</b>	<b>464</b>	<b>100 %</b>	<b>456</b>	<b>100 %</b>

Q68 - Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir rembourser votre crédit certains mois ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Souvent	18	7 %	25	5 %	7	2 %
De temps en temps	22	8 %	42	9 %	10	2 %
Rarement	29	11 %	56	12 %	26	6 %
Jamais	187	73 %	341	74 %	413	91 %
<b>Total</b>	<b>256</b>	<b>100 %</b>	<b>464</b>	<b>100 %</b>	<b>456</b>	<b>100 %</b>

Q69 - Votre situation est-elle régularisée désormais ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	47	68 %	84	68 %	31	71 %
Non	22	32 %	39	32 %	11	25 %
Ne sait pas	.	.	.	.	1	3 %
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100 %</b>	<b>123</b>	<b>100 %</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

## Les relations avec la banque

Q70 - Comment votre banquier vous informe-t-il de la situation de votre compte ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Plutôt par courrier	399	45 %	702	42 %	312	31 %
Plutôt par mail	240	27 %	482	29 %	304	30 %
Plutôt par une application mobile	188	21 %	365	22 %	293	29 %
Ne sait pas	26	3 %	91	5 %	61	6 %
NE PAS CITER : Pas d'envoi de relevé	40	5 %	51	3 %	31	3 %
<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>100 %</b>	<b>1 691</b>	<b>100 %</b>	<b>1 001</b>	<b>100 %</b>

Q71 - À quelle fréquence consultez ces relevés ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Systématiquement	331	37 %	592	35 %	333	33 %
Souvent	328	37 %	693	41 %	426	43 %
Rarement	159	18 %	272	16 %	152	15 %
Jamais	61	7 %	121	7 %	78	8 %
Ne sait pas	15	2 %	12	1 %	12	1 %
<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>100 %</b>	<b>1 691</b>	<b>100 %</b>	<b>1 001</b>	<b>100 %</b>

Q72 - À quelle fréquence en moyenne :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>vous rendez-vous en agence pour rencontrer des conseillers</b>						
Plusieurs fois par mois	18	2 %	36	2 %	13	1 %
Une fois par mois	64	7 %	132	8 %	62	6 %
Moins souvent	467	52 %	941	56 %	612	61 %
Jamais	335	38 %	564	33 %	301	30 %
NC	6	1 %	8	0 %	8	1 %
Nsp	3	0 %	9	1 %	5	1 %
<b>avez-vous des contacts téléphoniques avec des conseillers</b>						
Plusieurs fois par mois	24	3 %	48	3 %	19	2 %
Une fois par mois	68	8 %	139	8 %	74	7 %
Moins souvent	365	41 %	771	46 %	547	55 %
Jamais	433	48 %	723	43 %	351	35 %
NC	1	0 %	2	0 %	6	1 %
Nsp	4	0 %	8	0 %	4	0 %
<b>avez-vous des échanges par mail ou SMS avec des conseillers de ces agences</b>						
Plusieurs fois par mois	22	2 %	51	3 %	26	3 %
Une fois par mois	62	7 %	108	6 %	84	8 %
Moins souvent	279	31 %	611	36 %	452	45 %
Jamais	523	58 %	894	53 %	427	43 %
NC	7	1 %	16	1 %	8	1 %
Nsp	1	0 %	10	1 %	3	0 %
<b>avez-vous des échanges via Facebook ou grâce à un chatbot</b>						
Plusieurs fois par mois	7	1 %	12	1 %	3	0 %
Une fois par mois	12	1 %	19	1 %	16	2 %
Moins souvent	48	5 %	79	5 %	43	4 %
Jamais	810	91 %	1 535	91 %	928	93 %
NC	14	2 %	31	2 %	10	1 %
Nsp	4	0 %	15	1 %	0	0 %
<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>100 %</b>	<b>1 691</b>	<b>100 %</b>	<b>1 001</b>	<b>100 %</b>

	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>Q74 - Êtes-vous satisfait :</b>						
<b>lors des rendez-vous avec des conseillers dans ces agences</b>						
Très satisfait	253	46 %	497	45 %	310	45 %
Plutôt satisfait	226	41 %	464	42 %	323	47 %
Peu satisfait	34	6 %	102	9 %	36	5 %
Pas du tout satisfait	36	7 %	45	4 %	18	3 %
<b>Total</b>	<b>549</b>	<b>100 %</b>	<b>1 109</b>	<b>100 %</b>	<b>687</b>	<b>100 %</b>
<b>lors des contacts téléphoniques avec des conseillers ?</b>						
Très satisfait	184	40 %	375	39 %	274	43 %
Plutôt satisfait	217	48 %	469	49 %	308	48 %
Peu satisfait	36	8 %	73	8 %	43	7 %
Pas du tout satisfait	20	4 %	41	4 %	16	3 %
<b>Total</b>	<b>456</b>	<b>100 %</b>	<b>958</b>	<b>100 %</b>	<b>640</b>	<b>100 %</b>
<b>lors des échanges par mail ou SMS avec des conseillers ?</b>						
Très satisfait	142	39 %	290	38 %	245	43 %
Plutôt satisfait	163	45 %	380	49 %	269	48 %
Peu satisfait	30	8 %	53	7 %	31	5 %
Pas du tout satisfait	29	8 %	48	6 %	18	3 %
<b>Total</b>	<b>363</b>	<b>100 %</b>	<b>770</b>	<b>100 %</b>	<b>563</b>	<b>100 %</b>
<b>lors des échanges via Facebook ou grâce à un chatbot ?</b>						
Très satisfait	16	24 %	19	17 %	17	27 %
Plutôt satisfait	38	58 %	72	66 %	34	55 %
Peu satisfait	5	8 %	7	7 %	5	8 %
Pas du tout satisfait	7	10 %	11	10 %	7	10 %
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100 %</b>	<b>110</b>	<b>100 %</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>Q75 - Accord avec :</b>						
<b>Vous êtes suffisamment informé par votre agence sur le fonctionnement de votre compte ?</b>						
Tout à fait d'accord	283	32 %	555	33 %	353	35 %
Plutôt d'accord	429	48 %	794	47 %	500	50 %
Plutôt pas d'accord	73	8 %	164	10 %	72	7 %
Pas du tout d'accord	90	10 %	155	9 %	62	6 %
Nsp	19	2 %	22	1 %	15	1 %
<b>Vous êtes bien conseillé sur les choix que vous avez à faire</b>						
Tout à fait d'accord	282	32 %	550	33 %	312	31 %
Plutôt d'accord	386	43 %	719	43 %	482	48 %
Plutôt pas d'accord	72	8 %	171	10 %	108	11 %
Pas du tout d'accord	116	13 %	194	11 %	65	6 %
Nsp	37	4 %	58	3 %	34	3 %
<b>Vous êtes écouté lorsque vous avez des difficultés sur un compte ?</b>						
Tout à fait d'accord	335	37 %	605	36 %	341	34 %
Plutôt d'accord	330	37 %	646	38 %	438	44 %
Plutôt pas d'accord	64	7 %	124	7 %	77	8 %
Pas du tout d'accord	115	13 %	204	12 %	65	6 %
Nsp	51	6 %	112	7 %	80	8 %
<b>Parler de ses difficultés à son banquier permet souvent de trouver une solution ?</b>						
Tout à fait d'accord	326	37 %	607	36 %	362	36 %
Plutôt d'accord	359	40 %	656	39 %	441	44 %
Plutôt pas d'accord	57	6 %	114	7 %	64	6 %
Pas du tout d'accord	95	11 %	208	12 %	62	6 %
Nsp	56	6 %	106	6 %	73	7 %
<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>100 %</b>	<b>1 691</b>	<b>100 %</b>	<b>1 001</b>	<b>100 %</b>

Q76 - Au cours des 12 derniers mois, votre banque est-elle intervenue sur votre compte, sans que vous en compreniez la raison ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Très souvent	24	3 %	32	2 %	15	1 %
Assez souvent	50	6 %	124	7 %	44	4 %
Rarement	231	26 %	396	23 %	207	21 %
Jamais	583	65 %	1 132	67 %	730	73 %
Ne sait pas	6	1 %	8	0 %	5	1 %
<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>100 %</b>	<b>1 691</b>	<b>100 %</b>	<b>1 001</b>	<b>100 %</b>

Q77 - Dans ce cas, demandez-vous des explications à votre banque ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	228	73 %	431	77 %	212	78 %
Non	51	17 %	77	14 %	33	12 %
Cela dépend	32	10 %	51	9 %	27	10 %
<b>Total</b>	<b>311</b>	<b>100 %</b>	<b>559</b>	<b>100 %</b>	<b>271</b>	<b>100 %</b>

Q78 - Avez-vous demandé de l'aide pour résoudre un désaccord avec votre banque ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	68	22 %	119	21 %	52	19 %
Non, mais vous auriez eu besoin d'aide	45	14 %	94	17 %	30	11 %
Non, vous n'aviez pas besoin d'aide	198	64 %	346	62 %	189	70 %
<b>Total</b>	<b>311</b>	<b>100 %</b>	<b>559</b>	<b>100 %</b>	<b>271</b>	<b>100 %</b>

Q79 - Finalement, êtes-vous satisfait des relations que vous avez avec votre banque et des services qu'elle vous rend ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Très satisfait	365	41 %	698	41 %	422	42 %
Plutôt satisfait	417	47 %	761	45 %	492	49 %
Plutôt pas satisfait	45	5 %	90	5 %	48	5 %
Pas satisfait du tout	54	6 %	108	6 %	29	3 %
Sans opinion	12	1 %	34	2 %	11	1 %
<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>100 %</b>	<b>1 691</b>	<b>100 %</b>	<b>1 001</b>	<b>100 %</b>

## Les questions sur l'assurance

Vous, ou votre foyer, disposez-vous :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>d'une assurance habitation</b>						
Oui	822	91 %	1 551	91 %	951	95 %
Non	69	8 %	135	8 %	45	5 %
NSP	10	1 %	22	1 %	9	1 %
<b>d'une complémentaire santé (yc CMU-C ou ACS) ?</b>						
Oui	712	79 %	1 316	77 %	851	85 %
Non	181	20 %	354	21 %	137	14 %
NSP	8	1 %	38	2 %	17	2 %
<b>d'une assurance auto/moto</b>						
Oui	562	62 %	1 201	70 %	874	87 %
Non	336	37 %	500	29 %	131	13 %
NSP	2	0 %	7	0 %	.	.
<b>d'une assurance emprunteur (achat immobilier)</b>						
Oui	89	10 %	206	12 %	296	29 %
Non	804	89 %	1 484	87 %	704	70 %
NSP	8	1 %	18	1 %	5	1 %
<b>d'une assurance incapacité, invalidité, décès ?</b>						
Oui	242	27 %	406	24 %	374	37 %
Non	643	71 %	1 276	75 %	606	60 %
NSP	16	2 %	26	1 %	25	2 %
<b>d'une assurance sur des biens (téléphone, ordinateur, etc.)</b>						
Oui	129	14 %	248	15 %	192	19 %
Non	763	85 %	1 422	83 %	799	80 %
NSP	9	1 %	38	2 %	14	1 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Possède au moins un produit assurantiel	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Non	19	2 %	53	3 %	16	2 %
Oui	882	98 %	1 655	97 %	989	98 %
<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>100 %</b>	<b>1 708</b>	<b>100 %</b>	<b>1 005</b>	<b>100 %</b>

Q81 - Au cours des 12 derniers mois, avez-vous changé d'assureur ou pris une nouvelle) ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>Assurance habitation</b>						
Oui	117	14 %	229	15 %	163	17 %
Non	704	86 %	1 312	85 %	784	82 %
NSP	1	0 %	11	1 %	3	0 %
<b>Total</b>	<b>822</b>	<b>100 %</b>	<b>1 551</b>	<b>100 %</b>	<b>951</b>	<b>100 %</b>
<b>Assurance complémentaire santé</b>						
Oui	85	12 %	175	13 %	103	12 %
Non	626	88 %	1 138	87 %	744	87 %
NSP	1	0 %	2	0 %	4	0 %
<b>Total</b>	<b>712</b>	<b>100 %</b>	<b>1 316</b>	<b>100 %</b>	<b>851</b>	<b>100 %</b>
<b>Assurance auto/moto</b>						
Oui	73	13 %	188	16 %	137	16 %
Non	488	87 %	1 007	84 %	737	84 %
NSP	1	0 %	6	1 %	1	0 %
<b>Total</b>	<b>562</b>	<b>100 %</b>	<b>1 201</b>	<b>100 %</b>	<b>874</b>	<b>100 %</b>
<b>Assurance achat immobilier</b>						
Oui	6	6 %	10	5 %	27	9 %
Non	83	93 %	194	94 %	268	91 %
NSP	0	1 %	1	1 %	1	0 %
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100 %</b>	<b>206</b>	<b>100 %</b>	<b>296</b>	<b>100 %</b>
<b>Assurance incapacité, invalidité, décès</b>						
Oui	17	7 %	32	8 %	30	8 %
Non	225	93 %	374	92 %	341	91 %
NSP	.	.	.	.	3	1 %
<b>Total</b>	<b>242</b>	<b>100 %</b>	<b>406</b>	<b>100 %</b>	<b>374</b>	<b>100 %</b>
<b>Assurance sur des biens</b>						
Oui	10	8 %	24	10 %	22	12 %
Non	119	92 %	221	89 %	168	87 %
NSP	0	0 %	2	1 %	2	1 %
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100 %</b>	<b>248</b>	<b>100 %</b>	<b>192</b>	<b>100 %</b>

A changé d'assureur ou pris au moins une nouvelle assurance	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Non	677	77 %	1 222	74 %	706	71 %
Oui	205	23 %	433	26 %	283	29 %
<b>Total</b>	<b>882</b>	<b>100 %</b>	<b>1 655</b>	<b>100 %</b>	<b>989</b>	<b>100 %</b>

Q82 - Avez-vous, avant de faire ce changement, utilisé les services...	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>d'un comparateur en ligne ?</b>						
Oui	51	25 %	87	20 %	64	23 %
Non	151	74 %	339	78 %	217	77 %
NSP	3	1 %	7	2 %	2	1 %
<b>d'un intermédiaire ou d'un courtier ?</b>						
Oui	36	18 %	62	14 %	45	16 %
Non	168	82 %	366	84 %	237	84 %
NSP	1	1 %	5	1 %	2	1 %
<b>Total</b>	<b>205</b>	<b>100 %</b>	<b>433</b>	<b>100 %</b>	<b>283</b>	<b>100 %</b>

Q83 - Au cours des 12 derniers mois,	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>avez-vous renégocié un tarif par vos propres moyens</b>						
Oui	121	14 %	291	18 %	195	20 %
Non	759	86 %	1 355	82 %	789	80 %
NSP	2	0 %	9	1 %	5	0 %
<b>avez-vous renégocié un tarif grâce à un intermédiaire, courtier</b>						
Oui	39	4 %	77	5 %	56	6 %
Non	841	95 %	1 571	95 %	929	94 %
NSP	2	0 %	8	0 %	4	0 %
<b>avez-vous résilié une assurance</b>						
Oui	129	15 %	304	18 %	176	18 %
Non	750	85 %	1 342	81 %	812	82 %
NSP	2	0 %	9	1 %	0	0 %
<b>avez-vous été démarché par téléphone pour souscrire une assurance ?</b>						
Oui	335	38 %	664	40 %	405	41 %
Non	538	61 %	973	59 %	568	57 %
NSP	8	1 %	18	1 %	16	2 %
<b>une compagnie d'assurance a-t-elle refusé de vous assurer</b>						
Oui	27	3 %	35	2 %	24	2 %
Non	850	96 %	1 608	97 %	961	97 %
NSP	5	1 %	12	1 %	4	0 %
<b>Total</b>	<b>882</b>	<b>100 %</b>	<b>1 655</b>	<b>100 %</b>	<b>989</b>	<b>100 %</b>

Q84 - Pour quelle raison n'avez-vous pas de complémentaire santé ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous n'en ressentez pas le besoin	48	27 %	131	37 %	56	41 %
Vous n'avez pas les moyens pour ça	69	38 %	109	31 %	17	13 %
C'est trop compliqué à choisir	10	5 %	21	6 %	11	8 %
Autre raison	49	27 %	64	18 %	38	28 %
NSP	5	3 %	29	8 %	14	11 %
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>100 %</b>	<b>354</b>	<b>100 %</b>	<b>137</b>	<b>100 %</b>

Q85 - Pour quelle raison n'avez-vous pas d'assurance sur des biens ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous n'en ressentez pas le besoin	539	71 %	1 065	75 %	711	89 %
Vous n'avez pas les moyens pour ça	201	26 %	334	23 %	68	8 %
NSP	23	3 %	24	2 %	21	3 %
<b>Total</b>	<b>763</b>	<b>100 %</b>	<b>1 422</b>	<b>100 %</b>	<b>799</b>	<b>100 %</b>

Q86 - Pour quelle raison n'avez-vous pas d'assurance habitation ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous n'avez pas les moyens pour ça	27	38 %	61	45 %	16	36 %
Personne ne veut vous assurer	2	2 %	9	7 %	3	6 %
NSP	41	59 %	65	48 %	26	58 %
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100 %</b>	<b>135</b>	<b>100 %</b>	<b>45</b>	<b>100 %</b>

Q87 - Pour quelle raison n'avez-vous pas d'assurance automobile ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous n'avez pas les moyens pour ça	27	8 %	56	11 %	10	7 %
Personne ne veut vous assurer	.	.	4	1 %	0	0 %
Non concerné, n'a pas l'usage d'une voiture	295	88 %	424	85 %	112	85 %
Ne sait pas	14	4 %	16	3 %	9	7 %
<b>Total</b>	<b>336</b>	<b>100 %</b>	<b>500</b>	<b>100 %</b>	<b>131</b>	<b>100 %</b>

Q87_2 - Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu un sinistre concernant votre habitation ou votre véhicule à moteur ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui et vous l'avez déclaré	102	12 %	217	14 %	149	15 %
Oui, mais vous ne l'avez pas déclaré pour éviter un malus ou parce ça ne dépassait pas la franchise...	7	1 %	17	1 %	15	1 %
Non	734	86 %	1 362	85 %	807	83 %
Ne sait pas	5	1 %	8	1 %	7	1 %
<b>Total</b>	<b>848</b>	<b>100 %</b>	<b>1 603</b>	<b>100 %</b>	<b>978</b>	<b>100 %</b>

Q88 - Êtes-vous satisfait du délai de la prise en charge de ce sinistre ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	79	77 %	172	79 %	122	82 %
Non	22	21 %	43	20 %	23	15 %
Ne sait pas	2	2 %	2	1 %	4	3 %
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100 %</b>	<b>217</b>	<b>100 %</b>	<b>149</b>	<b>100 %</b>

Q89 - Êtes-vous satisfait du montant de la prise en charge de ce sinistre ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	68	67 %	153	70 %	110	74 %
Non	24	23 %	46	21 %	23	15 %
Ne sait pas	10	10 %	18	8 %	16	11 %
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100 %</b>	<b>217</b>	<b>100 %</b>	<b>149</b>	<b>100 %</b>

Q90 - À quel moment avez-vous souscrit une assurance sur un bien (téléphone, ordinateur, etc.) ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Vous l'avez souscrite au moment de l'achat	87	67 %	176	71 %	130	68 %
Vous l'avez souscrite après l'achat	33	25 %	51	21 %	37	19 %
Ne sait pas	10	8 %	20	8 %	25	13 %
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100 %</b>	<b>248</b>	<b>100 %</b>	<b>192</b>	<b>100 %</b>

Q91 - À propos de cette assurance sur des biens, diriez-vous plutôt que :	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Avant l'achat, vous aviez prévu de souscrire une telle assurance	23	26 %	57	32 %	47	36 %
Cela vous a été présenté par le vendeur, au moment de l'achat	53	61 %	96	54 %	65	50 %
Vous n'aviez pas le choix, c'était compris dans l'offre	9	11 %	21	12 %	17	13 %
Ne sait pas	2	2 %	2	1 %	1	1 %
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100 %</b>	<b>176</b>	<b>100 %</b>	<b>130</b>	<b>100 %</b>

	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>Q92 - Pour les assurances, accord avec :</b>						
<b>Vous êtes bien conseillé sur les choix que vous avez à faire</b>						
Tout à fait d'accord	310	35 %	588	36 %	339	34 %
Plutôt d'accord	436	49 %	765	46 %	522	53 %
Plutôt pas d'accord	60	7 %	139	8 %	66	7 %
Pas du tout d'accord	50	6 %	107	6 %	35	4 %
Nsp	25	3 %	56	3 %	26	3 %
<b>Vous êtes écouté lorsque vous rencontrez des difficultés, en cas de sinistre</b>						
Tout à fait d'accord	314	36 %	619	37 %	366	37 %
Plutôt d'accord	365	41 %	670	40 %	450	45 %
Plutôt pas d'accord	45	5 %	111	7 %	54	5 %
Pas du tout d'accord	72	8 %	107	6 %	35	4 %
Nsp	86	10 %	149	9 %	84	8 %
<b>Il est facile de comprendre les garanties dans le détail</b>						
Tout à fait d'accord	214	24 %	423	26 %	232	23 %
Plutôt d'accord	353	40 %	625	38 %	395	40 %
Plutôt pas d'accord	166	19 %	311	19 %	228	23 %
Pas du tout d'accord	111	13 %	238	14 %	108	11 %
Nsp	37	4 %	58	4 %	26	3 %
<b>Il est facile de comparer les différentes garanties entre elles</b>						
Tout à fait d'accord	201	23 %	358	22 %	204	21 %
Plutôt d'accord	321	36 %	615	37 %	355	36 %
Plutôt pas d'accord	174	20 %	350	21 %	264	27 %
Pas du tout d'accord	134	15 %	242	15 %	118	12 %
Nsp	51	6 %	90	5 %	48	5 %
<b>Il est facile de résilier un contrat d'assurance</b>						
Tout à fait d'accord	262	30 %	537	32 %	323	33 %
Plutôt d'accord	319	36 %	589	36 %	391	40 %
Plutôt pas d'accord	119	14 %	192	12 %	121	12 %
Pas du tout d'accord	94	11 %	174	11 %	63	6 %
Nsp	88	10 %	163	10 %	90	9 %
<b>Total</b>	<b>882</b>	<b>100 %</b>	<b>1 655</b>	<b>100 %</b>	<b>989</b>	<b>100 %</b>

Q93 - De combien d'assureurs différents êtes-vous client ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Une seule	493	56 %	896	54 %	418	42 %
Deux	248	28 %	459	28 %	323	33 %
Trois et plus	109	12 %	241	15 %	220	22 %
Ne sait pas	31	4 %	60	4 %	28	3 %
<b>Total</b>	<b>882</b>	<b>100 %</b>	<b>1 655</b>	<b>100 %</b>	<b>989</b>	<b>100 %</b>

Q94 - Parmi ces établissements, y a-t-il un établissement bancaire dans lequel vous disposez d'un compte de dépôt ou d'un produit d'épargne ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Oui	235	27 %	428	26 %	335	34 %
Non	614	70 %	1 162	70 %	633	64 %
Ne sait pas	32	4 %	66	4 %	20	2 %
<b>Total</b>	<b>882</b>	<b>100 %</b>	<b>1 655</b>	<b>100 %</b>	<b>989</b>	<b>100 %</b>

Q95 - Êtes-vous satisfait des relations que vous avez avec votre assureur pour ?	Ménages bénéficiaires d'un minimum social		Ménages en situation de pauvreté		Population générale	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
<b>assurance habitation</b>						
Très satisfait	369	45 %	696	45 %	433	45 %
Plutôt satisfait	369	45 %	695	45 %	445	47 %
Plutôt pas satisfait	15	2 %	45	3 %	23	2 %
Pas satisfait du tout	25	3 %	40	3 %	14	2 %
NSP	44	5 %	76	5 %	36	4 %
<b>Total</b>	<b>822</b>	<b>100 %</b>	<b>1 551</b>	<b>100 %</b>	<b>951</b>	<b>100 %</b>
<b>la complémentaire santé</b>						
Très satisfait	349	49 %	621	47 %	365	43 %
Plutôt satisfait	268	38 %	538	41 %	372	44 %
Plutôt pas satisfait	28	4 %	58	4 %	64	7 %
Pas satisfait du tout	26	4 %	43	3 %	21	3 %
NSP	41	6 %	55	4 %	29	3 %
<b>Total</b>	<b>712</b>	<b>100 %</b>	<b>1 316</b>	<b>100 %</b>	<b>851</b>	<b>100 %</b>
<b>l'assurance auto/moto</b>						
Très satisfait	286	51 %	586	49 %	402	46 %
Plutôt satisfait	223	40 %	507	42 %	419	48 %
Plutôt pas satisfait	18	3 %	38	3 %	19	2 %
Pas satisfait du tout	10	2 %	25	2 %	14	2 %
NSP	26	5 %	46	4 %	20	2 %
<b>Total</b>	<b>562</b>	<b>100 %</b>	<b>1 201</b>	<b>100 %</b>	<b>874</b>	<b>100 %</b>
<b>les assurances sur des biens</b>						
Très satisfait	58	45 %	120	48 %	77	40 %
Plutôt satisfait	45	35 %	80	32 %	83	43 %
Plutôt pas satisfait	9	7 %	16	7 %	9	5 %
Pas satisfait du tout	5	4 %	10	4 %	10	5 %
NSP	11	9 %	22	9 %	13	7 %
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>100 %</b>	<b>248</b>	<b>100 %</b>	<b>192</b>	<b>100 %</b>

Directrice de la publication

Corinne Dromer  
Présidente  
du Comité consultatif du secteur financier

Ce rapport a été réalisé par le Crédoc  
pour le Comité consultatif du secteur financier  
avec la collaboration de son Secrétariat général

Impression Banque de France – SG-DISG

Dépôt légal : octobre 2020

ISBN impression : 978-2-11-162551-8

ISBN web : 978-2-11-162552-5

*Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier (CCSF)  
39, rue Croix-des-Petits-Champs – 75049 PARIS Cedex 01  
Téléphone : 01 42 92 27 10 – Courriel : [ccsfin@banque-france.fr](mailto:ccsfin@banque-france.fr)  
Il peut être obtenu gratuitement, dans la limite des stocks disponibles.  
Ce rapport est téléchargeable sur le site internet du CCSF : <https://www.ccsfin.fr>*

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre d'une part, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance et d'autre part, leurs clientèles et de proposer toutes mesures appropriées dans ce domaine, notamment sous forme d'Avis ou de recommandations d'ordre général. Il est composé notamment de représentants des entreprises du secteur financier et de représentants de leurs clients, dont des associations de consommateurs, ainsi que de parlementaires et de personnalités qualifiées.

Dans le cadre de ses missions, le CCSF a souhaité **rééditer et approfondir** une enquête quantitative déjà menée en 2009 sur les conditions d'accès aux services bancaires des personnes qui se situent sous le seuil de pauvreté. Cette enquête s'inscrivait déjà dans le prolongement d'une précédente étude, datant de 2001, sur l'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minimas sociaux. Ces enquêtes de 2001, 2009 et 2019 ont toutes été réalisées par le Crédoc et sur le même modèle :

En 2001, l'analyse des conditions d'accès aux services bancaires était centrée sur l'interrogation des seuls allocataires de minimas sociaux.

En 2009, un dispositif d'enquête avait été mis en place, reposant sur l'interrogation de trois publics distincts :

- les personnes vivant sous le seuil de pauvreté ;
- les bénéficiaires de minimas sociaux ;
- la population générale.

C'est ce même dispositif qui a été repris en 2019, à des fins de comparaisons. Il permet d'appréhender la pauvreté de deux façons distinctes et complémentaires (pauvreté en niveau de vie et pauvreté via la perception de minimas sociaux) et, aussi, de disposer d'un comparatif en population générale. Au total, le Crédoc a interrogé 2 600 ménages dont 800 ménages en situation de pauvreté monétaire et 800 ménages allocataires d'un minimum social.

En outre, l'étude de 2019 s'est enrichie de nouvelles thématiques : l'accès aux produits d'assurance et l'accès aux services numériques pour les produits financiers (banque et assurance) offrant une vue plus large des comportements des ménages sur les produits financiers et dans l'utilisation des produits et services numériques.

<https://www.ccsfin.fr>

Ce rapport a été préparé à la

