



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

**Rapport réalisé par le CRÉDOC  
pour le Comité consultatif du secteur financier**

Département Évaluation des politiques sociales du CRÉDOC  
Pauline JAUNEAU  
Christine OLM

*« 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 – 2010

**FÉVRIER 2010**

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

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>7</b>
<b>PRÉAMBULE : MÉTHODOLOGIE ET DESCRIPTION DES ÉCHANTILLONS INTERROGÉS .....</b>	<b>11</b>
Les allocataires de minima sociaux .....	11
Les différents types de minima sociaux .....	11
La constitution de l'échantillon des minima sociaux .....	12
Les ménages en situation de pauvreté.....	13
Le seuil de pauvreté retenu .....	14
Les ménages en situation de pauvreté issus du fichier des allocataires à bas revenus .....	14
Les ménages en situation de pauvreté issus du fichier des minima sociaux .....	15
Les ménages en situation de pauvreté issus du fichier « population générale » .....	15
La constitution finale de l'échantillon des ménages en situation de pauvreté à partir de ces différents fichiers.....	15
Les caractéristiques des trois populations .....	16
<b>1. LES COMPTES DE DÉPÔT ET D'ÉPARGNE .....</b>	<b>19</b>
1.1 Les comptes de dépôt .....	19
1.1.1 Le taux de possession d'un compte de dépôt .....	19
1.1.2 L'utilisation des livrets A comme compte de dépôt .....	20
1.1.3 Les modalités d'utilisation du compte de dépôt .....	21
1.2 Les comptes d'épargne .....	24
1.2.1 Les taux de possession de comptes d'épargne disponible.....	24
1.2.2 Les taux de possession de comptes d'épargne à moyen ou long terme .....	26
1.2.3 Possession ou non d'un compte d'épargne : les raisons déclarées par les ménages .....	27
1.2.4 Les montants détenus sur les comptes d'épargne.....	28
1.3 Récapitulatif des résultats et évolutions observées depuis 2001 .....	29
1.3.1 Synthèse des principaux résultats.....	29
1.3.2 Les évolutions depuis 2001 .....	29
<b>2. LES MOYENS DE PAIEMENT .....</b>	<b>31</b>
2.1 L'équipement du compte : moyens de paiement et autorisations de découvert .....	31
2.1.1 La possession de chèquiers .....	31
2.1.2 La possession de carte bancaire.....	34
2.1.3 Le type de carte de retrait possédée et leur utilisation.....	41
2.1.4 Le type de carte de paiement possédée et leur utilisation .....	43
2.1.5 Les autorisations de découvert .....	44
2.2 L'utilisation des moyens de paiement .....	45
2.2.1 Les différentes dépenses et les moyens de paiement associés .....	45
2.2.2 Les motifs d'utilisation du chèque .....	52

2.2.3	Les motifs d'utilisation de la carte de paiement.....	54
2.2.4	Les motifs d'utilisation des espèces .....	54
2.2.5	Les autorisations de prélèvement : motifs d'utilisation ou de non-utilisation .....	56
2.2.6	Les TIP : motifs d'utilisation ou de non-utilisation.....	57
2.2.7	Les virements permanents .....	59
2.2.8	Les virements occasionnels .....	60
2.2.9	Les mandats.....	61
2.3	Synthèse des résultats et analyse des évolutions depuis 2001 .....	62
2.3.1	Synthèse des principaux résultats.....	62
2.3.2	Les évolutions depuis 2001 : la détention des moyens de paiement .....	64
<b>3.</b>	<b>LES CRÉDITS .....</b>	<b>67</b>
3.1	Les crédits en cours .....	67
3.1.1	Les ménages ayant au moins un crédit en cours.....	67
3.1.2	Le choix du crédit : lecture des documents et comparaison des taux d'intérêt .....	68
3.1.3	Les difficultés de remboursement .....	69
3.2	Les caractéristiques des crédits immobiliers .....	71
3.3	Les caractéristiques des crédits à la consommation .....	73
3.3.1	Les motifs ayant conduit à prendre un crédit à la consommation .....	74
3.3.2	Les crédits renouvelables .....	75
3.3.3	Les prêts personnels.....	83
3.4	L'utilisation des autorisations de découvert .....	88
3.5	Synthèse des résultats et analyse des évolutions depuis 2001 .....	92
3.5.1	Synthèse des principaux résultats.....	92
3.5.2	Les évolutions depuis 2001 .....	93
<b>4.</b>	<b>LES RELATIONS AVEC LES BANQUES : DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET MOBILISATION DES DISPOSITIFS .....</b>	<b>97</b>
4.1	Les contacts avec la banque et la connaissance du fonctionnement bancaire .....	97
4.1.1	Les contacts avec la banque .....	97
4.1.2	La satisfaction envers la banque .....	100
4.1.3	Modalités de choix des services et connaissance du fonctionnement du compte .....	101
4.1.4	Connaissance du fonctionnement bancaire .....	104
4.2	Les incidents et les dispositifs .....	109
4.2.1	Les ménages inscrits au FICP ou au FCC .....	109
4.2.2	Les refus d'ouverture de compte .....	110
4.2.3	Les saisies sur les comptes bancaires .....	111
4.2.4	Les conflits avec les banques .....	112
4.2.5	La mobilisation des moyens de paiement alternatifs au chèque .....	114
4.3	Synthèse des résultats et analyse des évolutions depuis 2001 .....	116
4.3.1	Synthèse des principaux résultats.....	116
4.3.2	Analyse des évolutions depuis 2001 .....	117

<b>5. INFORMATION ET ACCÈS AUX MOYENS DE PAIEMENT .....</b>	<b>119</b>
5.1 Un indicateur de détention de comptes et moyens de paiement .....	119
5.1.1 Présentation de l'indicateur .....	119
5.1.2 Les déterminants de la détention de comptes et moyens de paiement .....	120
5.2 Un indicateur d'accès à l'information .....	122
5.2.1 Présentation de l'indicateur .....	123
5.2.2 Les déterminants de l'accès à l'information .....	128
5.2.3 Accès à l'information et satisfaction envers les banques .....	129
5.2.4 Accès à l'information et accès aux moyens de paiement et aux comptes .....	129
5.3 Synthèse des principaux résultats .....	131
 <b>CONCLUSION .....</b>	 <b>133</b>
Les constats et les évolutions entre 2001 et 2009 .....	133
Quelques constats sur les dispositifs visant à améliorer l'accès aux moyens de paiement .....	136
Comment améliorer l'accès aux services bancaires pour les ménages en situation de pauvreté ? .....	138
 <b>ANNEXE 1 : LISTE DES FIGURES.....</b>	 <b>141</b>
 <b>ANNEXE 2 : LES MÉTHODES EMPLOYÉES POUR LA CONSTRUCTION DES INDICATEURS .....</b>	 <b>145</b>
 <b>ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE ET TRIS PAR POPULATION EN 2001 ET 2009 .....</b>	 <b>147</b>

## Introduction

Le Comité consultatif du secteur financier, le CCSF, est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre les établissements de crédit et d'assurance et leurs clients. 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. Le CCSF élabore des avis et des recommandations permettant d'améliorer les relations clients–établissements.

Dans le cadre de ses missions, le CCSF a été mandaté par le ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi et par le Haut-Commissaire aux Solidarités actives contre la pauvreté, pour piloter une étude sur les conditions d'accès aux services bancaires des personnes qui se situent sous le seuil de pauvreté. Cette enquête, réalisée en partenariat avec la Caisse des dépôts et des consignations (CDC), a été confiée au CRÉDOC. Elle s'inscrit dans le prolongement de l'étude réalisée, en 2001, sur l'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux.

Plus précisément, l'étude poursuit trois objectifs principaux :

- dresser un état des lieux des conditions d'accès aux services bancaires et des conditions d'usage de ces services par les ménages en situation de pauvreté. Cet état des lieux permettra d'observer d'éventuelles évolutions dans le temps, grâce à une comparaison avec les résultats de l'enquête menée en 2001 ;
- évaluer l'efficacité des dispositifs déjà en place (droit au compte, plafonnement des frais...);
- élaborer des pistes de préconisations en vue d'accroître l'accessibilité et l'usage des services bancaires par les ménages en situation de pauvreté.

Pour atteindre ces objectifs, le CRÉDOC a interrogé, un échantillon de 2 597 ménages, composé de :

- 1792 ménages en situation de précarité financière, interrogés par téléphone ou en face à face. Cet échantillon comprenait : 914 allocataires d'un minimum social (RMI, API, AAH, ASS, minimum vieillesse) et 878 ménages identifiés par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales comme des allocataires à bas revenus. Ils ont permis de constituer un échantillon représentatif des ménages en situation de pauvreté et un échantillon représentatif des allocataires d'un minimum social.
- 805 ménages représentatifs de l'ensemble de la population interrogés par téléphone. Cette interrogation a permis de comparer la situation des ménages en situation de pauvreté, avec celle de l'ensemble des ménages métropolitains.

En 2001, l'analyse des conditions d'accès aux services bancaires étaient centrées sur l'interrogation des allocataires de minima sociaux. En 2009, l'étude a porté sur les ménages en situation de pauvreté financière. Le choix d'interroger un échantillon de ménages bénéficiaires d'un minimum social a été effectué pour permettre la comparaison avec les résultats obtenus en 2001. Les allocataires de minima sociaux constituent également une population vulnérable au regard de l'accès aux services. Comparer leur situation avec celles des ménages en situation de pauvreté permet donc d'apporter des éléments de

compréhension supplémentaires sur les difficultés d'accès aux services bancaires des ménages en situation de précarité financière.

L'interrogation des ménages en situation de pauvreté se heurte à deux difficultés méthodologiques : la première est relative à la définition de la pauvreté, la seconde aux fichiers mobilisables pour repérer les ménages concernés.

La pauvreté est un concept à la fois familier, et très difficile à cerner : il n'en existe pas de définition consensuelle, mais des normes souvent définies au niveau européen. Les taux de pauvreté produits par l'INSEE sont notamment calculés sur la base de ces normes.

Deux grandes approches constituent un premier élément de différenciation : l'approche absolue, et l'approche relative.

L'approche absolue utilise des seuils de pauvreté, pouvant être définis selon plusieurs critères : calcul d'un minimum de subsistance, approche institutionnelle utilisant les seuils utilisés pour les minima sociaux en sont des exemples.

L'approche relative est fondée sur le constat que la pauvreté s'entend en termes de privation, en comparaison du niveau de vie ou de consommation auquel accède l'ensemble des ménages. Elle peut être monétaire et elle utilise alors la notion de niveau de vie financier des ménages. Elle peut également être subjective, fondée sur la perception que les personnes interrogées ont de leur propre situation. Elle peut enfin être définie par conditions de vie, en construisant un indicateur de conditions de vie et en définissant comme pauvres les ménages qui cumulent les comportements de restriction ou de non accès aux biens.

L'étude utilise deux approches de la pauvreté :

- la pauvreté monétaire : c'est l'approche la plus courante car elle est à la fois facilement appréhendable et aisée dans sa mise en œuvre. Elle repose sur le calcul du niveau de vie de l'ensemble des ménages. Le niveau de vie est calculé à partir des revenus disponibles, de manière à pouvoir comparer la situation financière de ménages ayant des tailles différentes. Son calcul s'effectue en divisant le revenu disponible par un nombre tenant compte du nombre de personnes du ménage, et de leur âge<sup>1</sup>. Les ménages en situation de pauvreté sont ceux dont le niveau de vie est inférieur à 60% du niveau de vie médian de la population, ce qui correspond au mode de calcul retenu au niveau européen. Le seuil de pauvreté utilisé s'élève actuellement à 910 euros mensuels pour une personne seule. En 2007, 13,4% des personnes étaient en situation de pauvreté monétaire.
- la pauvreté institutionnelle par le biais des allocataires de minima sociaux. Jusqu'en juin 2009, date de création du Revenu de Solidarité Active (RSA), et donc à la date de constitution du fichier utilisé pour l'enquête, cinq minima sociaux coexistaient : trois d'entre eux sont versés par la Caisse d'Allocations Familiales, le Revenu Minimum d'insertion (RMI), l'Allocation de Parent Isolé (API) et l'Allocation d'Adulte Handicapé (AAH). Un est versé par Pôle emploi, l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) et le dernier par les caisses de retraite, le Minimum vieillesse.

Cette constitution de l'échantillon permet donc de bien représenter différentes formes de pauvreté.

---

<sup>1</sup> Ce nombre, appelé nombre d'unités de consommations, est calculé en accordant un poids de 1 à la première personne du ménage, de 0,5 aux autres adultes et enfants de plus de 14 ans et de 0,3 aux enfants de moins de 14 ans. Ce calcul repose sur des modélisations statistiques.

Les ménages en situation de pauvreté de l'échantillon ont été sélectionnés à partir des fichiers d'allocataires à bas revenus, transmis par la CNAF. La constitution précise de l'échantillon et les redressements effectués pour parvenir à construire un échantillon de ménages en situation de pauvreté à partir de ces fichiers, sont détaillés dans le préambule méthodologique.

Les allocataires d'un minimum social de l'échantillon ont été sélectionnés selon les mêmes modalités que celles utilisées en 2001, à partir des fichiers communiqués par la CNAF, Pôle emploi, et la CNAV.

L'enquête auprès de ces deux catégories de ménage a été réalisée pour partie par téléphone, pour partie en face à face. En effet, parmi ces ménages, certains préfèrent l'outil téléphonique, qu'ils jugent moins intrusif qu'une interrogation de visu. D'autres ont plus de difficultés à s'exprimer par téléphone, ou à comprendre les questions et ont préféré une interrogation en face à face. Ce dernier mode d'interrogation a également permis de toucher des personnes pour lesquelles aucun numéro de téléphone n'a pu être trouvé. Les ménages interrogés étaient répartis dans 30 départements métropolitains, choisis pour être représentatifs des départements français sur la base d'une typologie des départements.

L'échantillon de ménages représentatifs de l'ensemble de la population a été interrogé par téléphone, selon la méthode des quotas.

Le questionnaire utilisé était le même pour les trois populations. Il durait en moyenne 25 minutes. Il abordait :

- l'accès au compte : possession de compte de dépôt, de compte sur livret, de compte d'épargne. Modalités d'utilisation des différents comptes ;
- les moyens de paiement : possession de chéquier, de cartes bancaires. Type de cartes possédées. Raisons de non possession. Modalités d'utilisation des différents moyens de paiement. Connaissance et utilisation des moyens de paiement alternatifs ;
- 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'intéressait à la fois aux comptes et moyens de paiement de la personne interrogée, et 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.

Les résultats portent sur trois populations différentes, ce qui peut rendre complexe la lecture. Pour chaque point étudié, la présentation adoptée est la même dans tout le rapport : les données concernant les ménages pauvres, population cible de l'étude, sont présentées en premier. Ces données sont ensuite comparées avec celles observées pour l'ensemble de la population. Les résultats relatifs aux ménages bénéficiaires de minimum social ne sont présentés qu'ensuite, leur apport informatif étant relativement faible au regard de celui permis par l'interrogation des ménages en situation de pauvreté. Ils sont en revanche mobilisés pour l'analyse des évolutions depuis 2001, analyse regroupée à la fin de chaque grande partie.

Le rapport débute par un préambule méthodologique présentant les différentes populations d'étude, la méthodologie selon laquelle elles ont été constituées, leurs caractéristiques sociodémographiques. Il est ensuite organisé en cinq parties :

- la première étudie les comptes de dépôt et les différentes comptes d'épargne : accès aux comptes, motif de possessions et de non possessions ;
- la seconde porte sur les moyens de paiement : après avoir analysé la possession de chèquiers et de cartes bancaires, elle détaille leurs modalités d'utilisation. Elle s'intéresse ensuite à l'ensemble des moyens de paiement, à leur utilisation, aux raisons pour lesquelles certains sont peu utilisés ;
- la troisième porte sur les crédits : elle présente les taux de détention des différents types de crédits, la connaissance que les ménages ont des conditions de ces crédits, les motivations à les prendre. Elle s'intéresse en particulier au crédit à la consommation, dont le prêt personnel et le crédit renouvelable ;
- la quatrième analyse les relations que les ménages entretiennent avec leur banque, leur connaissance du fonctionnement de leur compte. Elle décrit les éventuels incidents survenus sur les comptes, la connaissance que les ménages ont des dispositifs permettant de les aider à surmonter ces incidents, leur utilisation et les raisons pour lesquelles ils ne sont pas toujours mobilisés ;
- la cinquième présente deux indicateurs : un indicateur d'accès à l'information, et un indicateur d'accès aux services bancaires. Le premier permet de mieux comprendre qui sont les ménages peu informés sur le fonctionnement de leur compte et sur leurs droits et d'analyser l'impact de cette méconnaissance sur les modes d'utilisation des comptes. Le second permet de synthétiser les différents types d'accès aux services bancaires.

## Préambule : Méthodologie et description des échantillons interrogés

### Les allocataires de minima sociaux

#### Les différents types de minima sociaux

L'enquête représente les cinq minima suivants :

- le Revenu Minimum d'Insertion (RMI). Il concerne la population âgée de 25 ans ou plus, ou bien ayant au moins un enfant à charge. Cette allocation a été supprimée en juin 2009, et remplacée par le Revenu de Solidarité Active (RSA) ;
- l'Allocation de Parent Isolé (API). Elle concerne les personnes seules pour élever leur enfant, jusqu'à ses 3 ans. Elle a également été remplacée par le RSA en juin 2009 ;
- l'Allocation Adulte Handicapé (AAH). Elle concerne la population âgée de plus de 20 ans, et ayant un taux d'incapacité permanente supérieur à 80% ou de 50 à 70% avec incapacité d'accès à l'emploi du fait du handicap. Le handicap doit être reconnu par la CDAPH (COTOREP) ;
- l'Allocation de Solidarité Spécifique (AAS). Elle concerne les chômeurs, âgés de moins de 65 ans, ayant épuisé leurs droits, en recherche active d'emploi, et justifiant de 5 ans d'activité salariée, au cours des 10 ans précédant la fin du contrat de travail ;
- le Minimum vieillesse. Il concerne la population âgée de plus de 65 ans. Il est constitué d'un complément aux avantages de base, contributifs ou non, attribués par des régimes obligatoires d'assurance vieillesse ainsi que de l'allocation spéciale servie par le Service de l'Allocation Spéciale Vieillesse.

Ces différents minima sont octroyés sous conditions de ressources.

Les montants de ces allocations sont présentés dans le tableau suivant. Il s'agit des montants les plus élevés. Ces minima sont en effet différentiels : le montant versé est égal au montant maximal de l'allocation diminué des ressources du ménage (avec des traitements différenciés pour certaines ressources, comme les allocations logement).

Le RMI, l'API, l'ASS bénéficient de plus d'un système d'intéressement : ils sont cumulables avec les revenus d'activités lors d'une reprise d'emploi, pendant un an, selon un barème dégressif dans le temps.

Figure 1 : Le montant des minima sociaux en 2009

Montant par mois, en euros	Seul	En couple
<b>RMI</b>		
Pas d'enfant	454,63	691,95
Un enfant	691,95	818,34
Deux enfants	818,34	954,73
Par enfant supplémentaire	+181,85	+181,85
<b>API</b>		
Pas d'enfant	583,80	
Un enfant	778,32	
Par enfant supplémentaire	+194,58	
<b>AAH</b>	666,96	
<b>ASS</b>	448,80	
<b>Minimum vieillesse</b>	677,13	1147,14

Remarque : le RMI et l'API ont été remplacés par le RSA, à compter du 1<sup>er</sup> juin 2009. À la date de constitution du fichier utilisé pour l'enquête (début 2009), le RSA n'existait pas encore ce qui explique que l'enquête intègre des allocataires du RMI et de l'API, et ne comprenne pas des allocataires du RSA.

Les autres minima sociaux ne sont pas pris en compte dans l'enquête, du fait de la faiblesse du nombre de personnes concernées.

### La constitution de l'échantillon des minima sociaux

Les échantillons ont été constitués à partir des fichiers transmis par les organismes gestionnaires (la CNAF, la CNAV et le Pôle emploi), dans le respect des règles imposées par la Commission Nationale Informatique et des Libertés.

Les données ont été redressées pour être représentatives de l'ensemble des allocataires des cinq minima sociaux pris en compte dans l'étude. Les variables suivantes ont été utilisées pour ce calage : le type de minimum perçu, le département, l'âge, la situation familiale.

Le tableau suivant présente la répartition des bénéficiaires de minima sociaux en 2000 et en 2008 (qui correspondent aux données disponibles en 2001 et 2009, donc à celles utilisées pour caler les échantillons). Il montre que la part respective des différents minima sociaux parmi l'ensemble des allocataires s'est modifiée depuis 2001. Les comparaisons effectuées entre les deux années d'enquête tiennent compte de ces évolutions : pour chaque variation signalée, il a été vérifié qu'elle ne s'expliquait pas uniquement par une différence dans le poids respectif des minima sociaux.

Figure 2 : Effectifs et poids des différents minima sociaux parmi l'ensemble des minima  
Comparaison entre 2000 et 2008

	2000		2008	
	%	Effectifs	%	Effectifs
RMI	33%	965 180	36%	1 005 205
API	5%	156 759	6%	171 938
AAH	24%	687 372	29%	820 332
ASS	15%	425 331	11%	97 000
Minimum vieillesse	23%	686 021	18%	298 200
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>2 920 663</b>	<b>100%</b>	<b>2 392 675</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2001 – données CNAF, CNAV, Pôle Emploi

Les résultats statistiques présentés portent sur 914 allocataires de minima sociaux.

## Les ménages en situation de pauvreté

La constitution de l'échantillon de ménages en situation de pauvreté s'est faite à partir des trois populations interrogées.

Elle est constituée d'abord des allocataires à bas revenus qui bénéficient d'autres allocations que d'un minimum social, interrogés à partir des fichiers de la CAF. Ces allocataires ne sont cependant pas représentatifs des ménages en situation de pauvreté. En effet, certains ménages concernés peuvent ne pas bénéficier d'allocations. C'est le cas notamment de personnes seules, et de celles n'ayant pas recours à leur droit aux allocations. Pour intégrer ces personnes, les ménages en situation de pauvreté issus de l'enquête auprès de l'ensemble des ménages ont été inclus également dans l'échantillon des ménages en situation de pauvreté.

Par ailleurs, en 2005, une exploitation de l'enquête revenus fiscaux effectuée par l'INSEE montrait que la moitié des bénéficiaires de minima sociaux étaient en situation de pauvreté<sup>2</sup>. Or, l'échantillon de ménages à bas revenus ne comportait pas d'allocataires de minima sociaux. Les bénéficiaires de minima sociaux interrogés en situation de pauvreté ont également été inclus dans l'échantillon de ménages pauvres.

Les paragraphes suivants détaillent les modalités d'intégration de ces différents échantillons.

<sup>2</sup> *Pauvreté monétaire et minima sociaux, une analyse à partir de l'enquête revenus fiscaux 2005 – Henri Ruiz INSEE, les travaux de l'observatoire 2007–2008 – ONPES.*

## Le seuil de pauvreté retenu

La pauvreté monétaire est définie en référence au niveau de vie médian des ménages : par définition, les ménages dont le niveau de vie est inférieur à un seuil de pauvreté, fixé à 60% de la médiane des niveaux de vie, sont considérés en situation de pauvreté. Le seuil officiel s'élevait, en 2007, à 910 euros mensuels<sup>3</sup>.

Ce seuil est calculé par l'INSEE, en utilisant les revenus déclarés dans l'enquête revenus fiscaux des ménages. Cette enquête recense l'ensemble des revenus, en s'appuyant sur les données de l'enquête emploi menée par l'INSEE, appariées avec les données administratives de la Direction Générale des Impôts. Il est fondé sur l'utilisation des revenus déclarés sur une année.

Le revenu utilisé dans cette enquête est celui déclaré par les ménages lors de leur interrogation. Il s'agit du revenu du dernier mois précédant l'enquête. Il n'est pas comparable avec le revenu utilisé par l'INSEE.

Le seuil de pauvreté a donc été recalculé sur la base des données d'enquête recueillies auprès de l'ensemble des ménages. Il est de 900 euros.

## Les ménages en situation de pauvreté issus du fichier des allocataires à bas revenus

La notion d'allocataire à bas revenus est défini par la CNAF : les unités de consommation utilisées par la CNAF pour le calcul du niveau de vie ne sont pas tout à fait les mêmes que celles appliquées par l'INSEE pour l'ensemble des ménages métropolitains (les familles monoparentales bénéficient de 0,2 unités de consommation supplémentaires). Le seuil retenu s'élevait, en 2007, à 871 euros.

Par ailleurs, pour les allocataires bénéficiaires de minima sociaux, les droits sont calculés tous les trois mois, et les revenus sont donc trimestriels. Pour les autres allocataires, la déclaration des revenus est annuelle et est effectuée à partir des dernières déclarations d'impôt. Pour l'échantillon tiré en 2009, les revenus étaient ceux observés en 2007. Ils ont donc pu évoluer.

Il en résulte que tous les allocataires à bas revenus interrogés ne sont pas en situation de pauvreté au moment de l'enquête. Les ménages ayant les niveaux de vie les plus élevés, dépassant 1 200 euros ont été exclus de l'échantillon. 146 ménages étaient concernés.

L'échantillon de ménages en situation de pauvreté peut donc encore comprendre des personnes dont les revenus les situent au-dessus du seuil de pauvreté, sans s'en éloigner fortement. Ils ont été conservés, car ils sortent d'une situation de pauvreté réelle.<sup>4</sup> 14% de l'échantillon final des ménages en situation de pauvreté étaient dans ce cas. Il a été vérifié que leurs réponses ne biaisaient pas celles de l'ensemble des ménages en situation de pauvreté.

---

<sup>3</sup> La pauvreté monétaire est définie à partir du niveau de vie, qui ramène le revenu d'un ménage à celui dont aurait besoin une personne seule pour avoir le même niveau de vie. Le seuil de 910 euros mensuels correspond donc à un revenu mensuel par personne.

<sup>4</sup> Ce choix était par ailleurs cohérent avec celui effectué pour les bénéficiaires de minima sociaux : certains avaient pu sortir du dispositif entre la date du tirage et la date de l'enquête mais ont été néanmoins, en 2009 comme en 2001, conservés dans l'échantillon.

### Les ménages en situation de pauvreté issus du fichier des minima sociaux

Parmi l'ensemble des ménages en situation de pauvreté, environ le tiers est allocataires de minima sociaux. Les bénéficiaires, selon leur composition familiale, et la composition exacte de leurs revenus, peuvent être, ou ne pas être, en situation de pauvreté.

Parmi les allocataires de minima sociaux, selon l'exploitation des données de l'enquête revenus fiscaux de 2005, la moitié est en situation de pauvreté.

Les ménages allocataires de minima sociaux interrogés, ayant déclaré des revenus inférieurs au seuil de pauvreté, ont donc fait partie des deux populations étudiées : celle des ménages en situation de pauvreté, et celle des ménages allocataires de minima sociaux. 624 bénéficiaires interrogés sont concernés.

### Les ménages en situation de pauvreté issus du fichier « population générale »

Selon les données de l'INSEE, parmi l'ensemble des ménages métropolitains, 16% sont en situation de pauvreté. Parmi les ménages que nous avons interrogés, ceux qui étaient en situation de pauvreté ont fait partie des deux populations : celle de l'ensemble des ménages, et celle des ménages en situation de pauvreté. Les intégrer à l'échantillon des ménages pauvres a permis de prendre en compte des situations qui n'étaient pas représentées parmi les allocataires à bas revenus.

### La constitution finale de l'échantillon des ménages en situation de pauvreté à partir des ces différents fichiers

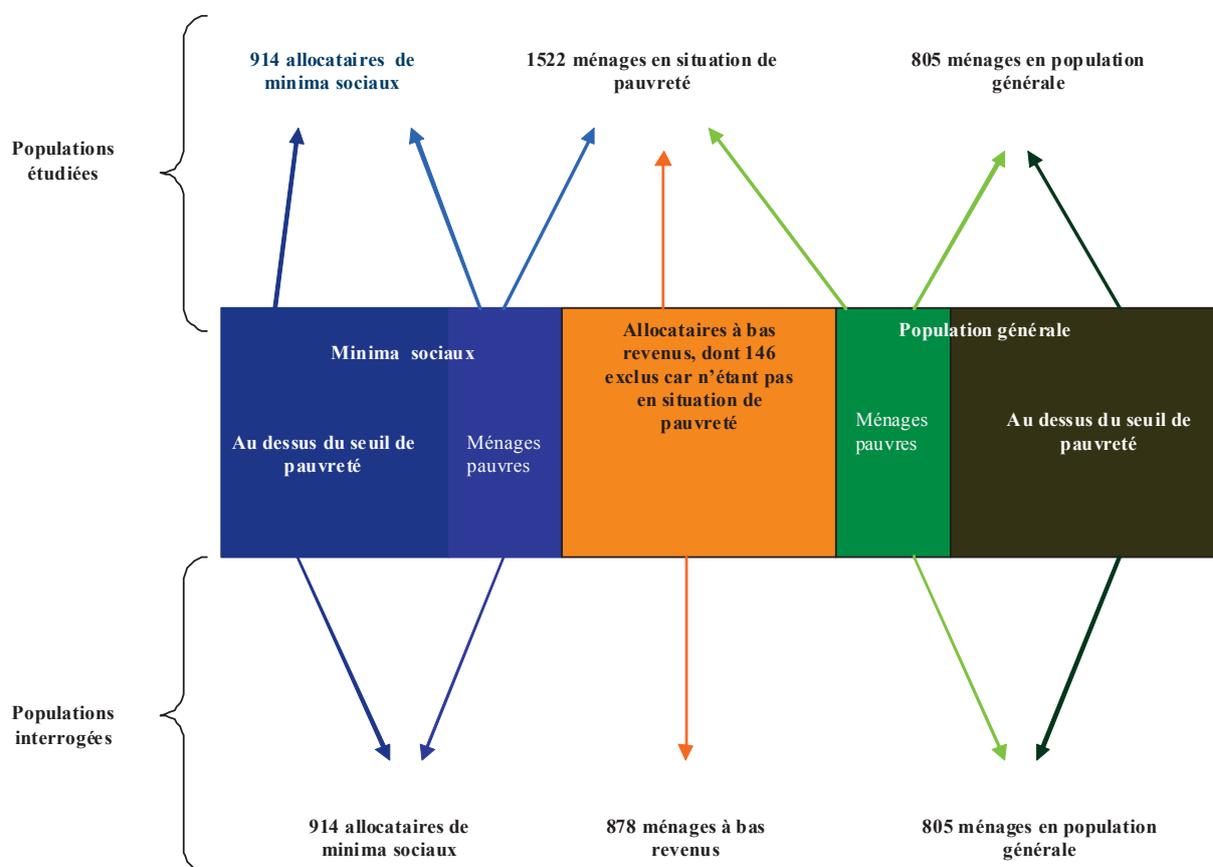
La dernière étape a consisté à fusionner ces différents fichiers de manière à constituer une population représentative de l'ensemble des ménages pauvres :

- les ménages allocataires de minima sociaux, en situation de pauvreté, étaient surreprésentés parmi l'ensemble des ménages pauvres. Une pondération a été appliquée pour qu'ils comptent bien pour le tiers des ménages en situation de pauvreté.
- l'échantillon a ensuite été redressé en fonction de l'âge, de la situation familiale, du type de ménage, de leur répartition géographique.

**Après redressement, la population des ménages pauvres comprend 1522 ménages :**

- 72 sont issus de la population générale (5% des ménages en situation de pauvreté) ;
- 517 sont issus du fichier des allocataires de minima sociaux (34% des ménages en situation de pauvreté) ;
- 933 proviennent du fichier des allocataires à bas revenus (61%).

Figure 3 : La constitution de l'échantillon des ménages en situation de pauvreté



## Les caractéristiques des trois populations

Le tableau suivant présente les caractéristiques sociodémographiques des trois populations. Par rapport à l'ensemble des ménages, ceux en situation de pauvreté comptent plus de personnes seules sans enfant et de monoparents. La part des familles nombreuses est également un peu plus importante. Il s'agit de ménages légèrement plus jeunes, le plus souvent locataires. Une proportion relativement importante, de 10%, n'a pas de logement autonome (ils sont hébergés par un tiers, ou bien logés en centre d'hébergement). La part des ménages en emploi est beaucoup plus faible que parmi l'ensemble des ménages sans être négligeable : elle est de 36%.

Les ménages bénéficiaires de minima sociaux ont des caractéristiques assez proches de celles des ménages en situation de pauvreté. Ils sont un peu plus âgés. Leur situation par rapport au logement se caractérise par une précarité un peu plus importante : 15% n'ont pas de logement autonome. 25% des personnes interrogées travaillent au moment de l'enquête : il peut s'agir d'emplois à temps partiel, ou d'emplois plus stables bénéficiant du mécanisme de l'intéressement. Certains ont pu sortir du système d'allocation entre la date de constitution du fichier et celle de l'enquête.

Figure 4 : Caractéristiques sociodémographiques des populations interrogées

	Bénéficiaires de minima sociaux	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
<b>Sexe de la personne interrogée</b>			
Hommes	<b>47%</b>	40%	39%
Femmes	<b>53%</b>	60%	61%
<b>Situation familiale</b>			
Isolé sans enfant	<b>50%</b>	<b>46%</b>	32%
Monoparent, un enfant	8%	8%	3%
Monoparent, deux enfants ou plus	<b>10%</b>	<b>12%</b>	4%
Couple, sans enfant	<b>14%</b>	<b>11%</b>	28%
Couple, un enfant	<b>6%</b>	<b>6%</b>	12%
Couple, deux enfants	<b>6%</b>	<b>8%</b>	14%
Couple, trois enfants ou plus	6%	9%	6%
<b>Age de la personne de référence du ménage</b>			
18 à 24 ans	5%	9%	5%
25 à 34 ans	20%	18%	15%
35 à 44 ans	22%	22%	19%
45 à 54 ans	20%	20%	19%
55 à 64 ans	<b>24%</b>	18%	16%
65 et plus	<b>9%</b>	<b>13%</b>	26%
<b>Statut par rapport au logement</b>			
Propriétaire, accédant à la propriété	<b>18%</b>	<b>18%</b>	64%
Locataire HLM	<b>34%</b>	<b>34%</b>	13%
Locataire secteur privé	<b>31%</b>	<b>37%</b>	17%
Locataire meublé ou d'une chambre d'hôtel	1%	1%	0%
Hébergé famille, chez des amis	<b>13%</b>	<b>7%</b>	5%
Hébergé centre d'hébergement longue durée	2%	3%	0%
En habitation de fortune (caravane, baraquement)	0%	0%	0%
Sans abri	0%	0%	0%
<b>Statut d'activité de la personne interrogée</b>			
Travaille actuellement	<b>25%</b>	<b>36%</b>	51%
En stage de formation sans contrat de travail	2%	3%	1%
À la recherche d'un travail, d'une formation	<b>30%</b>	<b>24%</b>	6%
En invalidité	<b>13%</b>	<b>9%</b>	2%
En longue maladie	3%	3%	1%
À la retraite ou en pré-retraite	<b>16%</b>	<b>13%</b>	29%
Au foyer	10%	10%	7%
Étudiant	1%	3%	3%
<b>Revenu net mensuel du ménage</b>			
Moins de 500 euros	<b>14%</b>	<b>13%</b>	5%
De 500 à moins de 1000 euros	<b>35%</b>	<b>40%</b>	7%
De 1000 à moins de 1500 euros	<b>24%</b>	<b>28%</b>	13%
De 1500 à moins de 2000 euros	11%	11%	14%
De 2000 à moins de 3000 euros	<b>8%</b>	<b>6%</b>	26%
De 3000 euros à moins de 4000 euros	<b>4%</b>	<b>1%</b>	14%
4000 euros ou plus	<b>1%</b>	<b>0%</b>	17%
Non réponse	2%	1%	3%

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Guide de lecture : l'utilisation des caractères gras, italiques ou soulignés, indique une différence statistiquement significative entre les caractéristiques respectivement des ménages en situation de pauvreté et des ménages allocataires d'un minimum social, et celles des ménages en population générale. Les caractères italiques indiquent une sous représentation, les caractères soulignés une surreprésentation. Par exemple, 36% des ménages en situation de pauvreté sont propriétaires de leur logement, ou accédants à la propriété. Ils sont significativement moins nombreux dans cette situation que les ménages en population générale.

Remarque : le seuil de pauvreté, de 900 euros, est défini en référence à un ménage d'une personne. Les ménages de taille importante peuvent disposer de revenus mensuels relativement élevés, tout en étant en situation de pauvreté.

# 1. Les comptes de dépôt et d'épargne

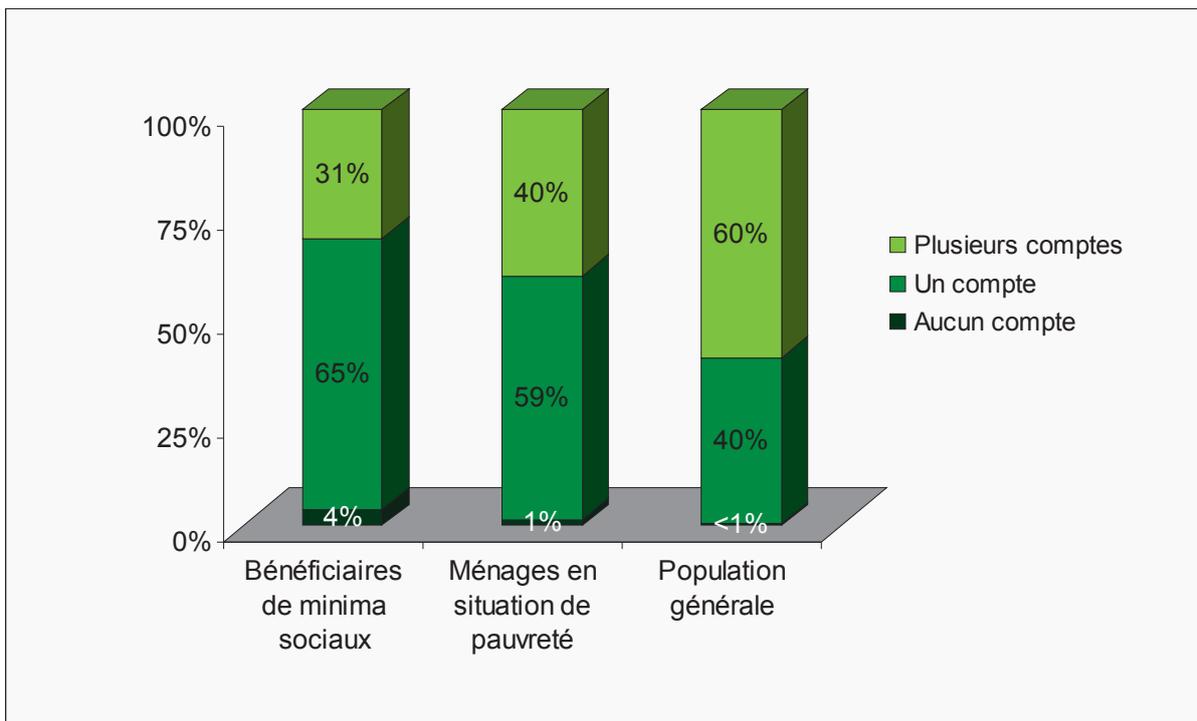
## 1.1 Les comptes de dépôt

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

Le premier constat est celui d'un accès important aux comptes de dépôt, quelle que soit la population considérée. La quasi-totalité ou presque des ménages en situation de pauvreté déclarent avoir un compte de dépôt, sans différence avec la population générale.

Les ménages allocataires de minima sociaux sont légèrement plus nombreux à déclarer ne pas avoir de compte de dépôt, 4% au lieu de 1% dans les autres catégories.

Figure 5 : Possession de comptes de dépôt



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Remarque : l'étude porte sur l'accès au compte dans le ménage. L'échantillon a été construit pour être représentatif des ménages et non des personnes. À titre indicatif, 1% des personnes en situation de pauvreté interrogées, 4% des personnes bénéficiaires de minima sociaux et moins de 1% des personnes en population générale, n'ont pas de compte de dépôt à leur nom : lorsqu'il y a un compte de dépôt dans le ménage, il est au nom du conjoint uniquement. Cette proportion doit être interprétée avec précaution, du fait des modalités d'échantillonnage.

Le nombre de ménages en situation de pauvreté n'ayant pas de compte de dépôt, est trop faible pour analyser les raisons de non-possession. On peut cependant relever que les

motifs liés à l'absence de besoin, ou au choix de ne pas avoir de compte de dépôt, sont plus souvent mentionnés.

### 1.1.2 L'utilisation des livrets A comme compte de dépôt

La possession de comptes d'épargne sera détaillée dans un paragraphe suivant. Dans ce paragraphe sur les comptes de dépôt, il est néanmoins intéressant d'observer dans quelle mesure certaines personnes utilisent le livret A comme compte de dépôt.

Près de la moitié des ménages en situation de pauvreté (44%), comme des ménages bénéficiaires de minima sociaux (44%) possèdent un livret A. Le taux de possession atteint 60% parmi l'ensemble des ménages.

Plusieurs indicateurs peuvent être le signe d'une utilisation de livret A comme compte de dépôt : le versement de revenus réguliers sur le livret A plutôt que sur le compte de dépôt, la possession d'une carte de retrait sur le livret A et surtout, la propension à utiliser le livret A, plutôt que le compte de dépôt, pour effectuer les dépenses courantes.

Les ménages ont été interrogés sur la régularité des revenus qu'ils versaient sur leurs différents comptes. Les revenus réguliers sont ceux qui sont versés à des intervalles de temps fixes (*a priori* mensuel), pour des montants également fixes ou presque. Il peut donc s'agir de revenus du travail, de transferts sociaux, de dons en espèce des familles s'ils sont réguliers.

39% des ménages en situation de pauvreté ayant un livret A y versent des revenus réguliers. 34% en versent également sur leur compte de dépôt, 5% n'en versent que sur leur livret A, ce qui pourrait être le signe d'une utilisation du livret A comme compte de dépôt.

La part des ménages en situation de pauvreté ayant un livret A et y versant des revenus réguliers ne diffère pas significativement de celle observée pour l'ensemble de la population (40%, dont 1% seulement ne verse des revenus réguliers que sur leur compte de livret).

Les ménages bénéficiaires de minima sociaux ayant un livret A ont un comportement proche : 36% l'utilisent pour y verser des revenus réguliers. Ils sont un peu plus nombreux que l'ensemble des ménages, 7%, à ne verser des revenus réguliers que sur le livret A.

42% des ménages en situation de pauvreté ayant un livret A, possèdent une carte de retrait associée au livret. Cette proportion est de 41% soit tout à fait comparable, parmi les ménages bénéficiaires d'un minimum social. Elle est significativement plus élevée que celle observée pour l'ensemble des ménages (33%).

Cependant, le constat que les dépenses effectuées directement à partir du compte de livret sont très rares, tend à infirmer l'hypothèse d'une utilisation des livrets A comme compte de dépôt. Quelle que soit la dépense considérée<sup>5</sup>, et quelle que soit la population, une

---

<sup>5</sup> Loyer, factures d'énergie, achats de moins de 45 euros chez les commerçants, de plus de 45 euros chez les commerçants, les achats par correspondance, les impôts, la cantine des enfants. Pour chaque dépense, les pourcentages sont calculés sur la base des ménages concernés par la dépense.

proportion comprise entre 1% et 4% des ménages possédant un livret A et un compte de dépôt, déclarent l'effectuer à partir du livret.

Les ménages n'ayant pas de compte de dépôt mais disposant d'un livret A ne sont pas assez nombreux pour qu'il soit possible d'analyser leur modalité d'utilisation du livret.

Finalement, **parmi les ménages bénéficiaires de minima sociaux** :

- 96% ont un compte de dépôt,
- 3% n'ont pas de compte de dépôt, mais un livret A qu'ils utilisent probablement comme compte de dépôt,
- 1% n'ont ni compte de dépôt, ni livret A.

Finalement, **parmi les ménages en situation de pauvreté** :

- 99% ont un compte de dépôt,
- moins de 1% n'ont pas de compte de dépôt, mais un livret A qu'ils utilisent probablement comme compte de dépôt,
- moins de 1% n'ont ni compte de dépôt, ni livret A.

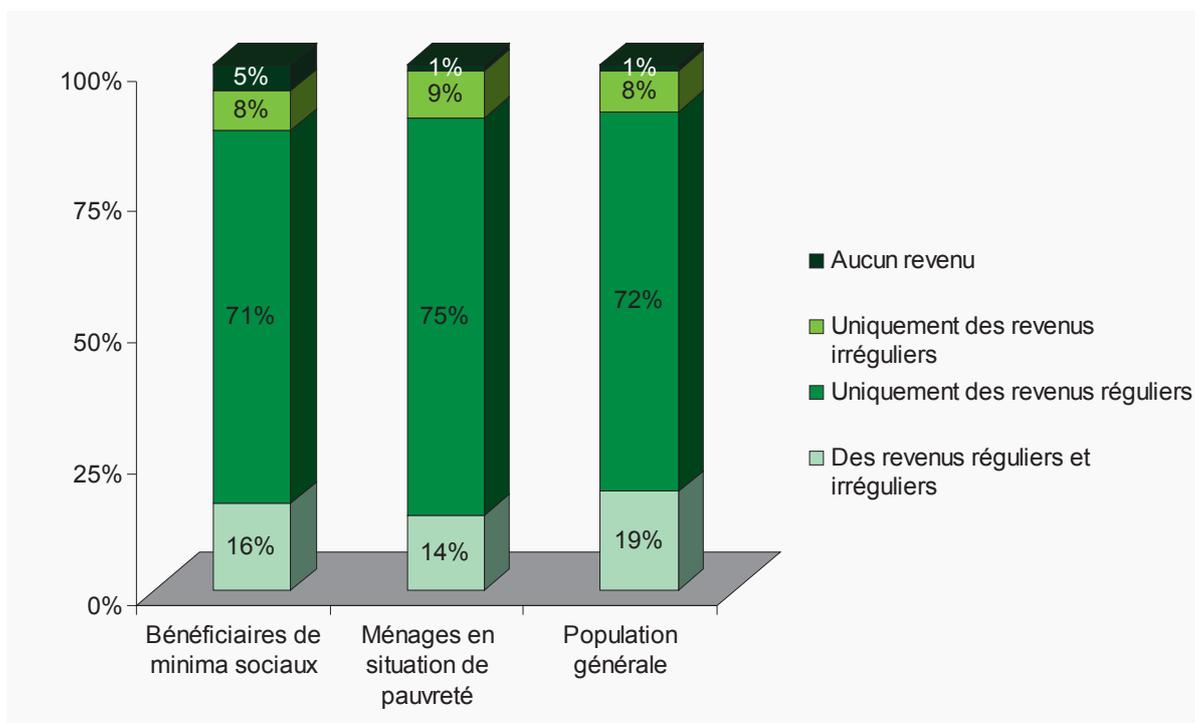
### 1.1.3 Les modalités d'utilisation du compte de dépôt

Les revenus versés sur les comptes de dépôt sont le plus souvent réguliers. 84% des ménages en situation de pauvreté versent des revenus réguliers sur leur compte de dépôt : 66% uniquement des revenus réguliers et 18%, à la fois des revenus réguliers et irréguliers. Ces chiffres ne diffèrent pas significativement de ceux observés parmi l'ensemble des ménages.

Les ménages bénéficiaires de minima sociaux sont un peu plus nombreux que les ménages en situation de pauvreté à ne verser que des revenus réguliers sur leur compte de dépôt. Ce constat s'explique par le bénéfice de l'allocation, nécessairement régulière.

Figure 6 : Types de revenus versés sur les comptes de dépôt

**Vous m'avez dit avoir un compte de dépôt dans votre foyer. Vous versez sur ce ou ces comptes des revenus réguliers, irréguliers, ou les deux ?**



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt.

40% des ménages en situation de pauvreté possèdent plusieurs comptes de dépôt. Ils sont nettement moins nombreux dans ce cas que l'ensemble des ménages (60%).

Les allocataires de minima sociaux se caractérisent par la faiblesse du nombre de ceux ayant plusieurs comptes : 31% sont concernés.

Les ménages ayant plusieurs comptes expliquent ce choix d'abord par une stratégie familiale : chaque membre du foyer a son propre compte. Les motivations à la détention de plusieurs comptes ne dépendent que peu du type de population.

Figure 7 : Les motifs de la détention de plusieurs comptes

	Minima sociaux	Pauvreté	Population générale
Chaque membre du foyer a son propre compte	<b>39%</b>	45%	42%
Chaque compte est réservé à des dépenses particulières	13%	15%	17%
Chaque compte est réservé à un usage particulier, un pour faire des économies et un pour la vie courante	16%	<b>10%</b>	16%
Chaque compte est réservé à des revenus particuliers	<b>9%</b>	13%	14%
C'est pratique pour gérer votre budget	11%	11%	13%
Un des comptes n'a jamais été fermé	9%	7%	8%
Chaque compte procure des avantages particuliers	1%	2%	8%
Un des comptes est un compte professionnel	3%	4%	6%
C'est pratique pour vous déplacer (au niveau géographique)	2%	2%	4%
<i>Effectifs concernés</i>	285	601	478

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

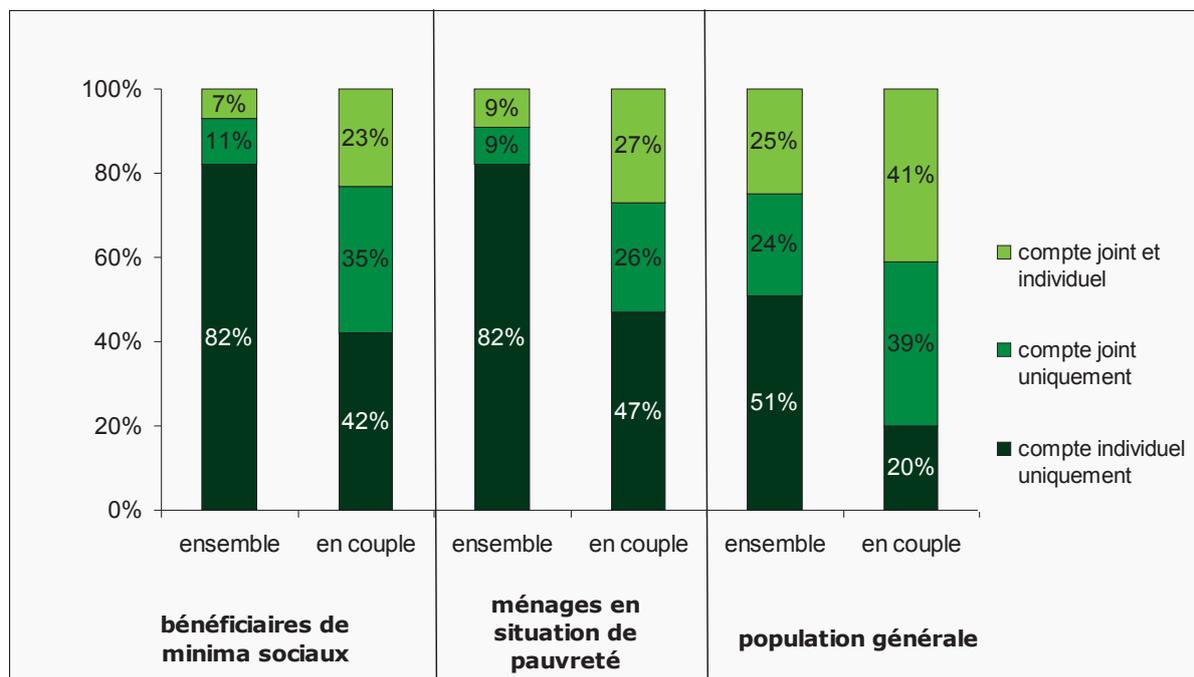
Guide de lecture : l'utilisation des caractères gras indiquent une différence statistiquement significative entre les réponses respectivement des ménages en situation de pauvreté et des ménages allocataires d'un minimum social, et celles des ménages en population générale.

18% des ménages en situation de pauvreté ayant un compte de dépôt, déclarent posséder un compte joint. Parmi ceux qui vivent en couple, cette proportion atteint 53%. En particulier, plus du quart des ménages pauvres vivant en couple possède à la fois un compte individuel et un compte joint.

La détention d'au moins un compte joint est plus faible parmi les ménages en situation de pauvreté que pour l'ensemble de la population. 59% de l'ensemble des ménages possèdent un compte joint. 80% de ceux qui vivent en couple sont concernés, 41% possédant à la fois un compte individuel et un compte joint.

Les résultats observés parmi les ménages bénéficiaires de minima sociaux sont très proche de ceux recueillis parmi les ménages pauvres.

Figure 8 : La détention de comptes joints



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt.

Guide de lecture : pour chaque population, la première colonne donne les pourcentages calculés sur la base de l'ensemble des ménages de la population ayant un compte de dépôt, et la seconde colonne les pourcentages calculés sur la base des ménages vivant en couple et ayant un compte de dépôt.

Exemple de lecture : 82% des ménages en situation de pauvreté ayant au moins un compte de dépôt ont un compte individuel uniquement. 47% des ménages en situation de pauvreté vivant en couple et ayant au moins un compte de dépôt ont un compte individuel uniquement.

## 1.2 Les comptes d'épargne

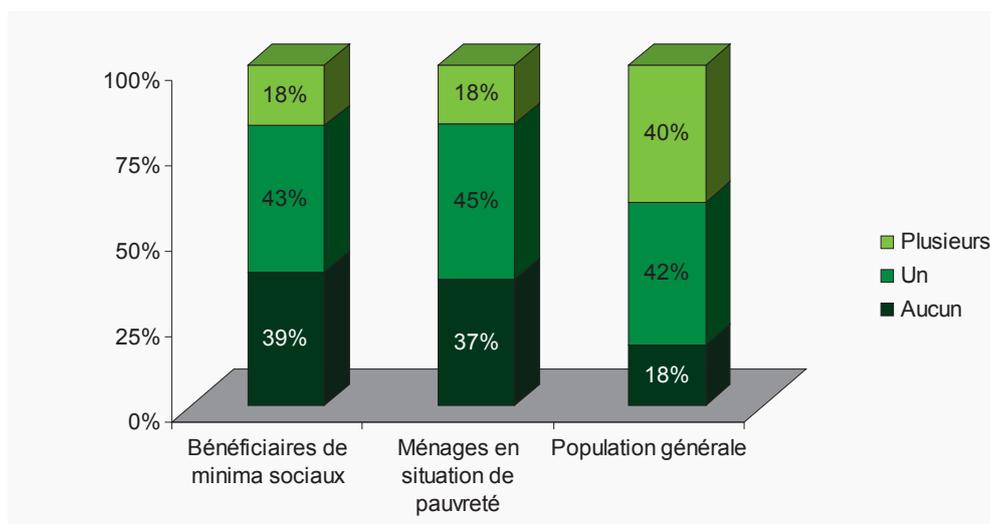
Le questionnaire prenait en compte deux types de produits d'épargne, dont les usages et les motivations à la détention peuvent différer. Il s'agit :

- des comptes d'épargne disponible, les livrets A, les livrets Bleus, les livrets d'épargne populaire, les livrets de développement durable ;
- des comptes d'épargne à moyen et long terme, regroupant les comptes épargne logement ou Plan épargne logement, les assurances vie, les comptes épargne retraite.

### 1.2.1 Les taux de possession de comptes d'épargne disponible

63% des ménages en situation de pauvreté et 61% des ménages bénéficiaires de minima sociaux déclarent détenir au moins un compte d'épargne disponible. Le taux de détention de ces produits parmi ces ménages fragiles financièrement, est significativement plus faible que celui observé pour l'ensemble de la population : 82% des ménages dans leur ensemble déclarent en posséder au moins un.

Figure 9 : Nombre de comptes d'épargne disponible



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

La détention plus fréquente d'un compte d'épargne disponible parmi les ménages représentatifs de l'ensemble de la population, que parmi ceux en situation de pauvreté, se confirme quel que soit le type de compte.

Le Livret A est le livret le plus souvent détenu par les ménages en situation de pauvreté, comme parmi l'ensemble des ménages : 49% des ménages pauvres en possèdent un, alors qu'ils ne sont que 21% à détenir un livret d'épargne populaire et 13%, un livret de développement durable. Le livret de développement durable est très nettement moins utilisé par les ménages en situation de pauvreté que par l'ensemble des ménages. Les ménages bénéficiaires d'un minimum social ne se différencient pas des ménages en situation de pauvreté quant aux types de livret détenu.

Figure 10 : Type de compte d'épargne disponible possédé

	Minima sociaux	Ménages en situation de Pauvreté	Population générale
Livret A ou Livret Bleu	48%	49%	63%
Livret d'épargne populaire	20%	21%	27%
Livret de développement durable	9%	13%	41%
Un autre livret ou compte d'épargne	1%	5%*	6%

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

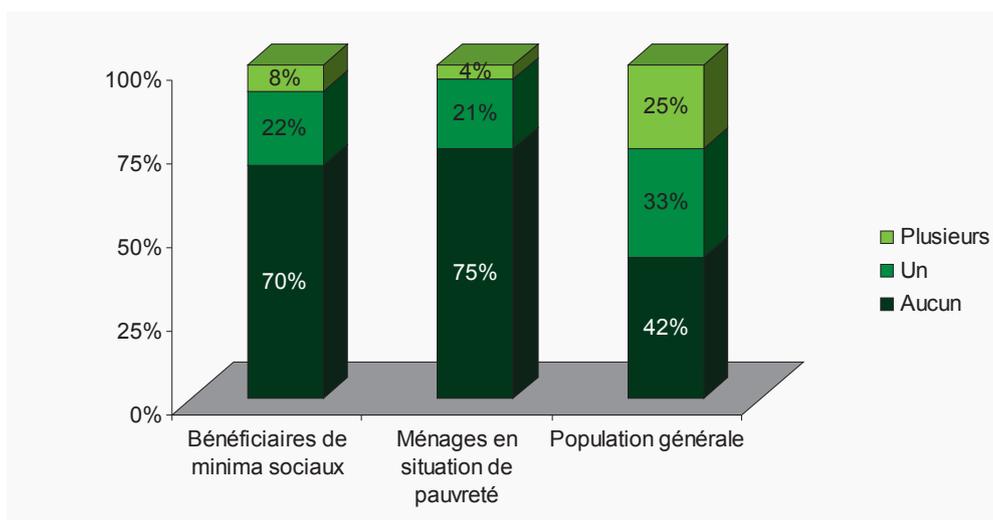
\* Les ménages qui ne savaient pas dans quelle catégorie classer le compte détenu ont été codés, lors de la passation du questionnaire dans une rubrique « autres » puis invités à décrire précisément le compte détenu. Les questionnaires ont été relus, puis recodés lorsque les précisions données étaient suffisantes. Les ménages en situation de pauvreté sont particulièrement nombreux à ne pas avoir su donner de précisions sur le type de compte de livret ou d'épargne détenu.

Parmi l'ensemble des ménages en situation de pauvreté, l'impact de la situation par rapport au travail est important : 71% des ménages dans lesquels il n'y a que des personnes qui travaillent (personne seule en emploi ou couple biactif) détiennent au moins un compte d'épargne disponible. Les autres variables n'ont qu'un impact limité sur le taux de détention de ces comptes.

## 1.2.2 Les taux de possession de comptes d'épargne à moyen ou long terme

Être dans une situation de fragilité financière conditionne très fortement l'accès à un compte d'épargne à moyen ou long terme : 25% des ménages en situation de pauvreté, 30% des ménages bénéficiaires de minima sociaux, déclarent détenir un compte d'épargne à moyen ou long terme. Cette proportion est beaucoup plus élevée, de 58%, parmi les ménages représentatifs de l'ensemble de la population.

Figure 11 : Nombre de comptes d'épargne à moyen ou long terme



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les comptes d'épargne à moyen ou long terme possédés par les ménages pauvres et les ménages bénéficiaires d'un minimum social sont essentiellement des assurances vie. Seuls 4% détiennent un compte épargne retraite et 8% un compte épargne logement.

Le taux de détention des comptes épargne logement par les ménages en situation de pauvreté est particulièrement faible lorsqu'il est comparé au taux de détention de l'ensemble de la population. Si, sur l'ensemble des ménages, l'assurance vie reste le produit d'épargne à moyen ou long terme le plus fréquent. Le taux de détention d'un CEL ou d'un PEL est également élevé (34%).

Figure 12 : Type de compte d'épargne à moyen ou long terme possédé

	Minima sociaux	Ménages en situation de Pauvreté	Population générale
Un compte épargne logement ou PEL	11%	8%	34%
Une assurance vie	21%	19%	42%
Un compte épargne retraite	5%	4%	12%
Un compte titre, PEA, placement	0%	0%	2%
Un autre livret ou compte d'épargne	1%	14%	6%

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

L'âge a un impact important sur la détention d'un compte d'épargne à moyen ou long terme par les ménages en situation de pauvreté : 33% des ménages pauvres dont la

personne de référence est âgée de 25-44 ans possèdent un compte d'épargne, pour 20% seulement des ménages en situation de pauvreté ayant dépassé les 65 ans.

Là encore, la situation par rapport au travail explique l'accès à un compte d'épargne à moyen ou long terme : parmi les ménages en situation de pauvreté, 31% de ceux en emploi détiennent un compte d'épargne, pour 24% de ceux sans emploi. Lorsque le ménage est constitué d'un couple biactif, le taux de possession augmente encore, pour atteindre 39%. Il n'est que de 20% parmi les personnes seules sans emploi.

Le même constat peut être fait sur les bénéficiaires de minima sociaux : 41% de ceux en emploi ont un compte d'épargne, pour 26% des personnes sans emploi.

### 1.2.3 Possession ou non d'un compte d'épargne : les raisons déclarées par les ménages

*Remarque : les questions posées sur les motifs de la détention ou non d'un compte d'épargne ne distinguaient pas le type de compte possédé. Il n'a donc pas été possible d'étudier séparément ces motifs pour les comptes d'épargne disponible d'une part, les comptes d'épargne à moyen ou long terme, d'autre part.*

Parmi les ménages en situation de pauvreté ayant au moins un compte d'épargne, le principal motif à sa détention est d'épargner pour faire face à des imprévus. 95% des ménages concernés évoquent cette raison.

Trois autres types de motivations apparaissent, citées chacune par environ le quart des ménages pauvres concernés : l'aide aux enfants ou à la famille, le provisionnement en vue d'un achat, et la volonté de bénéficier d'intérêts du placement.

Par rapport à l'ensemble des ménages, ceux en situation de pauvreté sont moins nombreux à épargner en vue d'une dépense ultérieure (pour aider les enfants, ou pour un achat) ou encore pour les avantages fiscaux.

Figure 13 : Motifs de possession de comptes d'épargne

Pourquoi avez-vous choisi d'avoir un compte sur livret ou d'épargne ?	Minima sociaux	Ménages en situation de Pauvreté	Population générale
Pour avoir de l'argent de côté pour faire face à des imprévus	<b>78%</b>	<b>78%</b>	90%
Pour aider les enfants, la famille	30%	<b>25%</b>	<b>40%</b>
Pour les intérêts que rapportent ces comptes	<b>18%</b>	22%	<b>32%</b>
En prévision d'un projet d'achat	<b>18%</b>	22%	<b>30%</b>
Pour les avantages fiscaux de ces comptes	8%	6%	<b>21%</b>
Par habitude, compte ouvert avant ...	<b>11%</b>	2%	3%
Facilité de retraits et de versements	0%	0%	2%
Conseillé par la banque	0%	1%	1%

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les ménages en situation de pauvreté n'ayant pas de compte d'épargne évoquent principalement les revenus insuffisants et, dans une logique proche, l'absence de besoins.

Les ménages représentatifs de l'ensemble de la population n'ayant pas de compte d'épargne ne sont pas suffisamment nombreux pour qu'il soit possible d'analyser les raisons de la non-possession. Ils n'apparaissent donc pas dans le tableau ci-après.

Figure 14 : Motifs de non possession de comptes d'épargne

	Minima sociaux	Ménages en situation de Pauvreté
Revenus insuffisants	50%	52%
Vous n'en avez pas besoin	31%	31%
Ça ne rapporte rien	12%	10%
C'est difficile à gérer	4%	3%
C'est trop cher	11%	13%
<i>Effectifs concernés (ménages n'ayant pas de comptes d'épargne)</i>	289	460

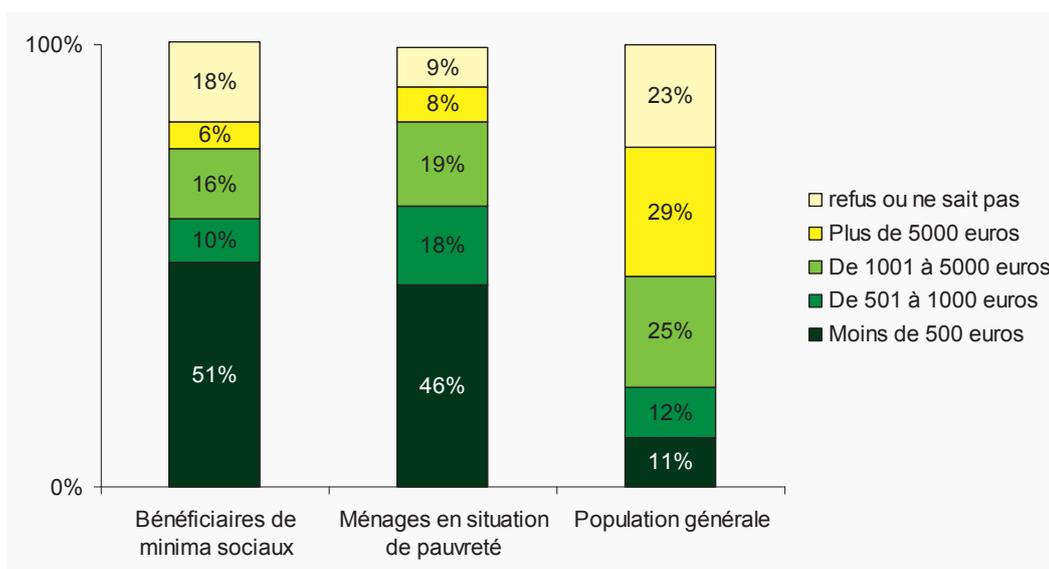
Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

#### 1.2.4 Les montants détenus sur les comptes d'épargne

La question des montants détenus sur les comptes d'épargne ne permet pas non plus de différencier les résultats selon le type d'épargne (disponible ou à moyen et long terme).

Lorsque les populations fragiles financièrement détiennent un compte d'épargne, le montant sur ces comptes est en général faible : 46% des ménages en situation de pauvreté ayant au moins un compte d'épargne, 51% des allocataires de minima sociaux, détiennent moins de 500 euros sur ces comptes. Seuls 11% des ménages de l'ensemble de la population détiennent une somme aussi faible.

Figure 15 : Montant total sur l'ensemble des comptes d'épargne



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

## 1.3 Récapitulatif des résultats et évolutions observées depuis 2001

### 1.3.1 Synthèse des principaux résultats

99% des ménages en situation de pauvreté déclarent détenir au moins un compte de dépôt. Une proportion importante, de 44%, possèdent un livret A. La proportion de ceux qui l'utilisent comme compte de dépôt est cependant très faible : 5% des ménages pauvres ayant un compte de livret A déclarent verser leurs revenus réguliers sur leur livret et non sur leur compte de dépôt. 42% possèdent une carte de retrait associée à ce livret. Moins de 5% effectuent le plus souvent les dépenses telles que les achats chez les commerçants, ou le paiement des factures d'énergie et de restauration scolaire, à partir de leur compte sur livret.

Les ménages en situation de pauvreté n'ayant pas de compte sur dépôt évoquent des revenus insuffisants ou une absence de besoin, pour expliquer l'absence de possession.

Les ménages en situation de pauvreté accèdent moins au compte d'épargne que l'ensemble de la population métropolitaine : 63% détiennent un compte d'épargne disponible (Livret A ou livret Bleu, livret d'épargne populaire, livret de développement durable), pour 82% de l'ensemble des ménages. 25% possèdent un compte d'épargne à moyen ou long terme (plan épargne logement ou PEL, assurance vie, compte épargne retraite, compte titre, PEA, placement, ...), soit deux fois moins que pour l'ensemble des ménages (57%). Deux produits sont en particulier beaucoup moins utilisés par les ménages pauvres que par les autres : 13% détiennent des livrets de développement durable (41% parmi l'ensemble des ménages) et 8% un compte épargne logement ou un plan épargne logement (34% pour l'ensemble de la population).

Par rapport à ces constats, les ménages bénéficiaires de minima sociaux se caractérisent par un taux de détention de compte de dépôt légèrement plus faible. 4% n'en possèdent pas, la moitié parce qu'ils pensent qu'ils n'y ont pas droit, les autres estiment en général ne pas en avoir besoin. La plupart ont alors un compte sur livret A, qu'ils utilisent comme compte de dépôt. Les taux de détention de compte d'épargne sont très proches de ceux observés parmi les ménages en situation de pauvreté.

### 1.3.2 Les évolutions depuis 2001

*Rappel : en 2001, n'avaient été interrogés que les bénéficiaires de minima sociaux et les ménages représentatifs de l'ensemble de la population. Les évolutions ne sont donc étudiées que pour ces deux populations.*

En 2001, 92% des bénéficiaires de minima sociaux avaient un compte de dépôt. Ils sont 96% dans ce cas en 2009. Cette évolution, bien que limitée, est statistiquement significative. Il y aurait donc eu une amélioration de l'accès au compte de dépôt pour bénéficiaires de minima sociaux, entre les deux années d'enquête. Le taux de possession d'un compte d'épargne disponible a également augmenté, passant de 45% en 2001, à 61% en 2009. Le taux de possession de compte d'épargne à moyen ou long terme est en forte hausse, de 11% à 30%.

Sur l'ensemble des ménages, le taux de possession d'un compte d'épargne disponible a légèrement augmenté, passant de 75% en 2001, à 82% en 2009. La possession de compte joint par les ménages vivant en couple n'a pas évolué. Le taux de possession de compte d'épargne à moyen ou long terme est également en légère hausse, de 45% en 2001 à 58% en 2009.

Figure 16 : Les évolutions dans l'accès et l'utilisation des moyens de paiement entre 2001 et 2009

	Bénéficiaires de minima sociaux		Population générale	
	2001	2009	2001	2009
Taux de possession de compte de dépôt	92%	<b>96%</b>	>99%	>99%
Part des comptes joints parmi les couples ayant un compte de dépôt	60%	58%	75%	80%
Taux de possession d'un compte d'épargne disponible	45%	<b>61%</b>	75%	<b>82%</b>
Taux de possession d'un compte d'épargne à moyen ou long terme	11%	<b>30%</b>	45%	<b>58%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2001 et 2009

## 2. Les moyens de paiement

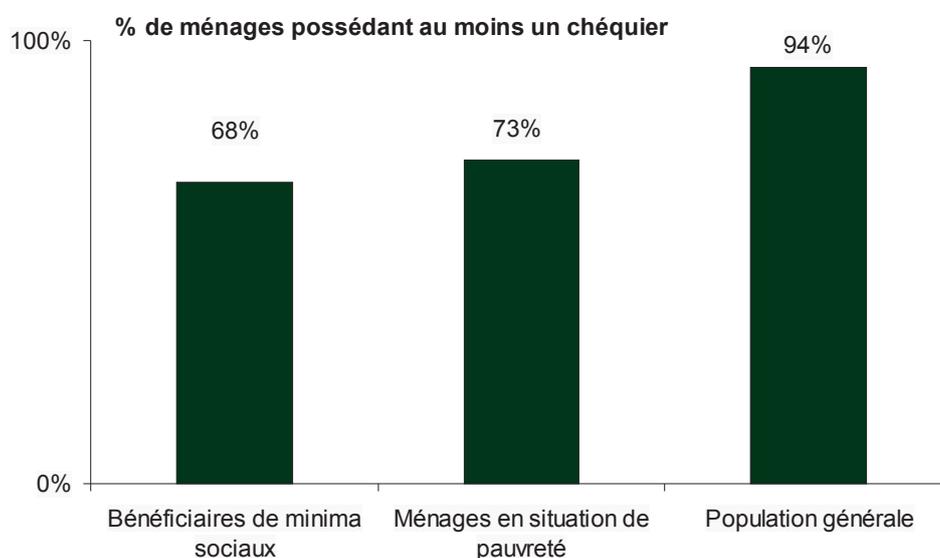
### 2.1 L'équipement du compte : moyens de paiement et autorisations de découvert

#### 2.1.1 La possession de chèquiers

73% des ménages en situation de pauvreté ayant un compte de dépôt déclarent posséder un chéquier. Les ménages en situation de pauvreté sont significativement moins nombreux que l'ensemble des ménages à en détenir un.

Le taux de possession de chéquier parmi les bénéficiaires d'un minium social ayant un compte de dépôt est de 68%. Il est très proche du taux observé parmi les ménages en situation de pauvreté.

Figure 17 : Taux de possession de chéquier, parmi les ménages ayant un compte de dépôt



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant un compte de dépôt.

9% des ménages en situation de pauvreté, 11% des bénéficiaires de minima sociaux, n'ont pas de chéquier et n'en ont jamais eu.

Selon les personnes interrogées, le principal motif à l'absence de possession de chéquier est qu'elles ne souhaitent pas y recourir : les deux tiers des ménages pauvres sans

chéquier évoquent l'absence de besoin et le tiers le fait qu'on leur a refusé. Plus précisément, les personnes qui ne souhaitent pas avoir de chéquier déclarent qu'un chéquier ne leur serait pas utile, qu'il serait difficile à gérer, ou encore que leurs revenus sont trop faibles pour en justifier la possession.

Les personnes en situation de pauvreté qui se sont heurtées à un refus, mentionnent une situation d'interdit bancaire d'émettre des chèques<sup>6</sup> (le quart des personnes sans chéquier), ou encore, dans une logique proche, des difficultés avec leurs banques (15%).

Les réponses des bénéficiaires de minima sociaux sans chéquier sont très proches de celles des ménages en situation de pauvreté.

Le nombre de ménages représentatifs de l'ensemble de la population ne possédant pas de chéquier est trop faible pour qu'il soit possible de donner des résultats sur cette population.

Figure 18 : Les motifs de non possession de chéquier

	Bénéficiaires de minima sociaux	Ménages en situation de Pauvreté
<b>Vous n'en avez pas besoin*</b>	<b>63%</b>	<b>64%</b>
<i>C'est difficile à gérer</i>	20%	18%
<i>Mes revenus sont trop faibles</i>	13%	12%
<i>Ce n'est pas sécurisant</i>	<u>11%</u>	6%
<i>On ne maîtrise pas les délais de paiement</i>	<u>14%</u>	9%
<i>Ça ne m'est pas utile</i>	14%	<u>20%</u>
<i>C'est compliqué à utiliser</i>	9%	9%
<i>C'est encombrant</i>	8%	4%
<i>Ça coûte trop cher</i>	8%	4%
<b>On vous l'a refusé ou vous ne pouvez pas en avoir</b>	<b>34%</b>	<b>32%</b>
<i>Vous êtes ou avez été interdit bancaire</i>	24%	23%
<i>Vos revenus ne sont pas assez importants</i>	<u>12%</u>	7%
<i>Vous avez eu des difficultés à rembourser un crédit dans le passé</i>	9%	6%
<i>Vous avez eu des difficultés avec votre banque (découverts...)</i>	12%	15%
<i>Vos revenus ne sont pas assez réguliers</i>	2%	2%
<b>On ne vous l'a pas proposé</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

\* Cette formulation est reprise ici car elle correspond à la formulation du questionnaire. Elle recouvre plus le souhait de ne pas avoir de chéquier, que l'absence de besoin.

<sup>6</sup> L'interdiction bancaire d'émettre des chèques est dans le langage courant, connue sous le terme « interdit bancaire ». Ce terme est abusif car les ménages concernés ne peuvent avoir de chéquier mais ont droit à un compte bancaire. Le terme « interdit bancaire » ou « interdit bancaire de chéquier » étant le terme d'usage, il a été utilisé dans le questionnaire et est parfois repris dans le rapport.

Le tableau précédent montre que le tiers des ménages en situation de pauvreté n'ayant pas de chéquier n'en ont pas, parce qu'ils ne peuvent pas en avoir. Parmi l'ensemble des ménages en situation de pauvreté ayant un compte de dépôt, et non uniquement parmi ceux sans chéquier, 9% des ménages estiment ne pas pouvoir posséder de chéquier. Plus précisément, 73% ont un chéquier, 18% n'en ont pas car ils estiment ne pas en avoir besoin et 9% n'en ont pas car ils se sont heurtés à un refus.

L'accès au chéquier des ménages en situation de pauvreté est fortement déterminé :

- par la situation par rapport au travail : lorsque la personne interrogée occupe un contrat à durée indéterminée, le taux d'accès au chéquier est important, de 84%. Lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, le taux d'accès au chéquier est un peu plus faible, de 71%. Les ménages qui n'ont pas de chéquier l'expliquent alors principalement par l'absence de besoin, et le taux de refus par la banque est faible, à 7%. En revanche, lorsque la personne interrogée ne travaille pas, le taux de possession de chéquier est relativement peu élevé (65%). 12% des ménages concernés déclarent ne pas avoir de chéquier car leur banque le leur a refusé ;
- par le niveau de vie : les ménages dont le niveau de vie est inférieur à 650 euros sont particulièrement nombreux à ne pas avoir de chéquier, et surtout, à se l'être vu refuser ;
- par la situation familiale ; les personnes vivant seules sans enfants et les monoparents sont les moins nombreux à posséder un chéquier, et les plus nombreux à se l'être vu refuser.

Figure 19 : L'accès au chéquier selon les caractéristiques des ménages  
Ménages en situation de pauvreté

<i>Ménages en situation de pauvreté</i>	Pas de chéquier, car refus	Pas de chéquier, pas de besoin	A un chéquier	Total
<b><i>Situation familiale</i></b>				
Isolé	<u>12%</u>	<u>24%</u>	<b>64%</b>	100%
Monoparents	<u>12%</u>	19%	<b>69%</b>	100%
Couple sans enfant	3%	16%	<b>81%</b>	100%
Couple avec enfants	7%	<b>13%</b>	<b>80%</b>	100%
<b><i>Situation par rapport à l'emploi</i></b>				
Travaille en CDI	6%	<b>10%</b>	<b>84%</b>	100%
Travaille en CDD, Intérim	7%	<u>22%</u>	71%	100%
Ne travaille pas	<u>12%</u>	<u>23%</u>	<b>65%</b>	100%
<b><i>Niveau de vie</i></b>				
Moins de 650 euros	<u>14%</u>	21%	<b>65%</b>	100%
Plus de 650 euros	7%	17%	<b>76%</b>	100%
<b>Ensemble</b>	<b>9%</b>	<b>18%</b>	<b>73%</b>	<b>100%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages en situation de pauvreté, ayant un compte de dépôt.

Guide de lecture : les pourcentages se lisent en ligne. L'utilisation des caractères gras montrent l'existence d'une différence statistiquement significative entre les réponses de la ligne et celles de l'ensemble des ménages en situation de pauvreté. Les caractères italiques montrent une différence négative ; les caractères soulignés, une différence positive.

Exemple de lecture : 14% des ménages dont le niveau de vie est inférieur à 650 euros par mois se sont vu refuser l'accès au chéquier. Ils sont significativement plus nombreux dans ce cas que l'ensemble des ménages en situation de pauvreté (9%).

L'impact de la situation par rapport au travail et du niveau de vie pour expliquer l'accès au chéquier et les refus de chéquier, se vérifie également parmi les ménages bénéficiaires d'un minimum social. Les familles monoparentales sont particulièrement nombreuses à ne pas avoir de chéquier, et surtout, à se l'être vu refuser.

Figure 20 : L'accès au chéquier selon les caractéristiques des ménages  
Ménages bénéficiaires d'un minimum social

Ménages bénéficiaires d'un minimum social	Pas de chéquier, car refus	Pas de chéquier, pas de besoin	A un chéquier	Total
<b>Situation familiale</b>				
Isolé	<u>12%</u>	<u>22%</u>	<b>66%</b>	100%
Monoparents	<u>21%</u>	26%	<b>53%</b>	100%
Couple sans enfant	<b>3%</b>	9%	<u>88%</u>	100%
Couple avec enfants	<b>4%</b>	<b>18%</b>	<u>77%</u>	100%
<b>Situation par rapport à l'emploi</b>				
Travaille en CDI	<b>5%</b>	<b>9%</b>	<u>87%</u>	100%
Travaille en CDD, Intérim	11%	16%	73%	100%
Ne travaille pas	<u>13%</u>	<u>24%</u>	<b>63%</b>	100%
<b>Niveau de vie</b>				
Moins de 650 euros	<u>14%</u>	<b>27%</b>	<b>59%</b>	100%
Plus de 650 euros	<b>9%</b>	<b>14%</b>	<u>77%</u>	100%
<b>Ensemble</b>	<b>11%</b>	<b>21%</b>	<b>68%</b>	<b>100%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages bénéficiaires d'un minimum social, ayant un compte de dépôt.  
Guide de lecture : les pourcentages se lisent en ligne. L'utilisation des caractères gras montrent l'existence d'une différence statistiquement significative entre les réponses de la ligne et celles de l'ensemble des ménages bénéficiaires d'un minimum social. Les caractères italiques montrent une différence négative ; les caractères soulignés, une différence positive.

### 2.1.2 La possession de carte bancaire

Les cartes bancaires détenues peuvent être de deux sortes :

- les cartes de paiement : elles permettent d'effectuer des retraits dans tous les distributeurs de billets et de payer les commerçants. Elles sont :
  - soit à débit immédiat : la somme est débitée du compte du porteur au jour le jour. Parmi ces cartes, certaines sont à autorisation systématique : la provision sur le compte du porteur est vérifiée systématiquement à chaque utilisation de la carte ;
  - soit à débit différé : la somme est débitée du compte du porteur périodiquement, à date fixe (le plus souvent le dernier jour du mois par exemple) ;

- les cartes de retrait : elles permettent d'effectuer des retraits soit dans les distributeurs du réseau bancaire, soit dans tous les distributeurs. Elles ne permettent pas de payer les commerçants.
- les cartes de crédit renouvelable : « Ces cartes permettent de bénéficier d'un crédit renouvelable, qui se caractérise par la possibilité de réutiliser ou de renouveler le crédit dans le temps, en reconstituant le montant disponible du crédit au fur et à mesure des remboursements effectués »<sup>7</sup>.

Ce paragraphe étudie principalement la détention et l'usage des cartes de retrait, et des cartes de paiement. Le taux de détention de cartes de crédit renouvelable est présenté dans le graphique ci-après. Le crédit renouvelable sera étudié plus en détail dans la partie suivante, portant sur les crédits.

94% des ménages en situation de pauvreté ayant un compte de dépôt déclarent posséder au moins une carte de paiement, ou une carte de retrait. Cette proportion est proche de celle observée parmi l'ensemble des ménages (96%), comme parmi les ménages bénéficiaires de minima sociaux (92%).

Le type de carte possédée (de paiement, ou de retrait seul) diffère en revanche selon le type de ménage. Les ménages en situation de pauvreté comme ceux bénéficiaires d'un minimum social sont significativement moins nombreux que l'ensemble des ménages à déclarer posséder une carte de paiement : quatre sur cinq en possèdent une, pour 93% de l'ensemble des ménages. Les ménages en situation de pauvreté sont plus nombreux à posséder une carte de retrait.

Les cartes de crédit sont plus répandues pour l'ensemble de la population (26% de détenteurs parmi ceux ayant un compte de dépôt) que parmi les ménages en situation de pauvreté (16%), ou parmi les ménages bénéficiaires d'un minimum social (17%).

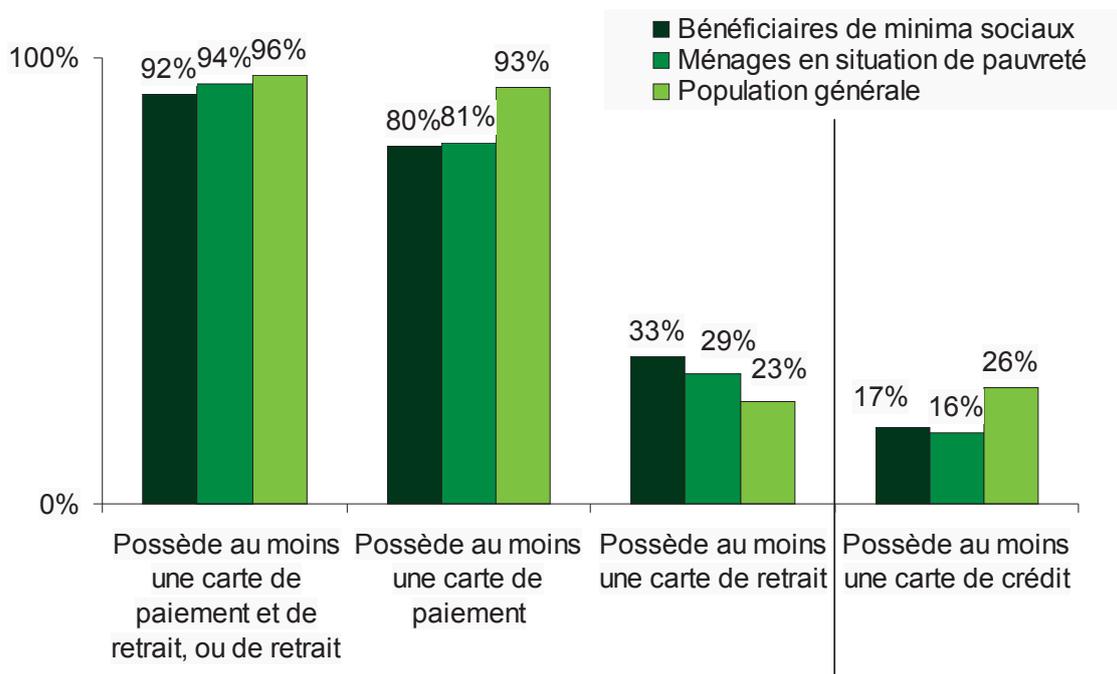
Sur l'ensemble des ménages, et non seulement sur ceux ayant un compte de dépôt, 89% des ménages bénéficiaires d'un minimum social possèdent au moins une carte de retrait, ou une carte de paiement<sup>8</sup>, de même que 92% des ménages en situation de pauvreté, et 96% de l'ensemble des ménages.

---

<sup>7</sup> Définition donnée dans le rapport Athling : « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France », rapport réalisé par Athling Management pour le CCSF, décembre 2008

<sup>8</sup> Les cartes permettant le paiement chez les commerçants permettent aussi le retrait dans les distributeurs de billets. Il s'agit donc de carte de retrait et de paiement. Pour faciliter la lecture, dans la suite du rapport, le terme « carte de paiement » sera souvent utilisé pour désigner les cartes de retrait et de paiement.

Figure 21 : La possession de carte de paiement, de retrait et de crédit



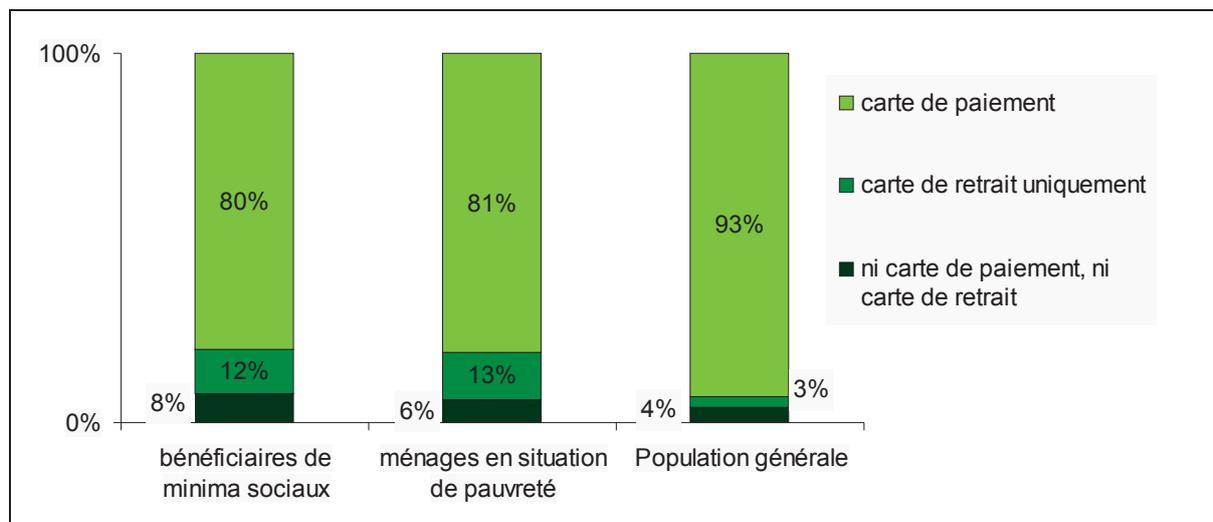
Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt.

81% des ménages en situation de pauvreté ayant un compte de dépôt possèdent une carte de paiement. 13% détiennent une carte de retrait uniquement et 6%, ne possèdent ni carte de retrait, ni carte de paiement. La comparaison avec l'ensemble des ménages confirme que les ménages en situation de pauvreté sont plus nombreux à détenir une carte de retrait uniquement : 93% de l'ensemble des ménages détiennent une carte de paiement, 3%, une carte de paiement uniquement, et 4%, ni carte de retrait ni carte de paiement.

Les taux de possession observés parmi les bénéficiaires de minimum social sont très proches de ceux des ménages en situation de pauvreté : 80% possèdent une carte de paiement, 12% une carte de paiement uniquement, et 8%, ne détiennent ni carte de retrait, ni carte de paiement.

Figure 22 : Les types de carte possédée



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt.

4% des ménages en situation de pauvreté ayant un compte de dépôt, n'ont jamais possédé de carte de retrait, ou de paiement.

Ces chiffres ne diffèrent pas de ceux observés parmi les bénéficiaires de minima sociaux : 5% de l'ensemble des ménages bénéficiaires d'un minimum social ne possèdent pas et n'ont jamais possédé de carte de retrait, ou de carte de paiement.

Les ménages qui ne possèdent pas de cartes de paiement sont nombreux à ne pas avoir su expliquer pourquoi ils n'en avaient pas. Comme pour les chéquiers, la raison expliquant principalement l'absence de possession de carte de paiement est l'absence de besoin : presque la moitié des ménages en situation de pauvreté, n'ayant pas de carte de paiement comme les bénéficiaires de minima sociaux, est dans ce cas. Ce refus de posséder une carte est fondé le plus souvent sur la crainte du coût de la carte ou des difficultés de gestion liées à son utilisation. Plus rarement, les ménages mentionnent le risque de ne pas maîtriser des dépenses.

Seuls 14% des ménages pauvres ne possédant pas de carte de paiement, évoquent une impossibilité, ou un refus de la banque. À ces ménages, peuvent s'ajouter 6% de ménages déclarant qu'aucune carte ne leur a été proposée.

Les personnes estimant qu'ils ne pouvaient pas avoir de carte mentionnent, comme pour le chéquier, le plus souvent une situation d'interdiction bancaire, ou des difficultés avec la banque.

Les réponses des bénéficiaires de minima sociaux sont très proches de celles des ménages en situation de pauvreté.

Figure 23 : Les motifs de non-possession de cartes bancaires

	Bénéficiaires de minima sociaux	Ménages en situation de pauvreté
<b>Vous n'en avez pas besoin</b>	<b>48%</b>	<b>45%</b>
<i>C'est difficile à gérer</i>	17%	12%
<i>Ça coûte trop cher</i>	12%	15%
<i>On ne maîtrise pas les délais de paiement</i>	9%	9%
<i>C'est compliqué à utiliser</i>	5%	6%
<i>Ce n'est pas sécurisant</i>	8%	7%
<b>On vous l'a refusé ou vous ne pouvez pas en avoir</b>	<b>16%</b>	<b>14%</b>
<i>Vous êtes ou avez été interdit bancaire</i>	6%	6%
<i>Vos revenus ne sont pas assez importants</i>	6%	3%
<i>Vous avez eu des difficultés avec votre banque</i>	3%	5%
<i>Vous avez eu des difficultés à rembourser un crédit dans le passé</i>	3%	1%
<i>Vos revenus ne sont pas assez réguliers</i>	4%	2%
<b>On ne vous l'a pas proposé</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>
<b>Ne sait pas, refus</b>	<b>30%</b>	<b>37%</b>
<i>Effectifs concernés</i>	302	217

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages n'ayant pas de carte de paiement ou de retrait.

Les effectifs concernés ne permettent pas, comme cela avait été fait pour la possession de chéquier, d'analyser les caractéristiques des ménages selon que la non-possession de carte soit une contrainte, ou un choix. En revanche, la distinction entre les ménages qui ne possèdent qu'une carte de paiement, et ceux qui détiennent une carte de paiement ou de retrait, confirme le rôle central du critère de l'accès à l'emploi.

Plus précisément, la possession de carte, et notamment d'une carte de paiement dépend très fortement de l'âge d'une part, de la situation par rapport au travail d'autre part.

Les ménages en situation de pauvreté les plus jeunes possèdent quasiment tous une carte de paiement. Le taux de possession diminue ensuite avec l'âge. Seules 71% des personnes âgées de 65 ans ou plus et un taux non significativement différent, de 66% des ménages âgés de 55 à 64 ans, possèdent une carte de paiement. Plus de 10% ne possèdent aucune carte bancaire.

Les ménages en situation de pauvreté ayant accès à un CDI sont également très nombreux, 91%, à détenir une carte de paiement. Seuls les trois-quarts des ménages ne travaillant pas en possèdent une.

Le taux de possession ne dépend pas du niveau de vie.

Figure 24 : L'accès aux cartes bancaires selon les caractéristiques des ménages  
Ménages en situation de pauvreté

<i>Ménages en situation de pauvreté</i>	Pas carte de paiement ni de retrait	Carte de retrait uniquement	Carte de paiement	Total
<b>Âge</b>				
Moins de 25 ans	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b><u>97%</u></b>	100%
De 25 à 34 ans	<b>4%</b>	<b>6%</b>	<b><u>90%</u></b>	100%
De 35 à 54 ans	4%	13%	83%	100%
De 55 à 64 ans	<b><u>14%</u></b>	<b><u>20%</u></b>	<b>66%</b>	100%
65 ans ou plus	<b><u>11%</u></b>	<b><u>17%</u></b>	<b>71%</b>	100%
<b>Situation par rapport à l'emploi</b>				
Travaille en CDI	<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b><u>91%</u></b>	100%
Travaille en CDD, intérim	4%	10%	86%	100%
Ne travaille pas	9%	<b><u>16%</u></b>	<b>75%</b>	100%
<b>Ensemble</b>	6%	13%	81%	<b>100%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages en situation de pauvreté, ayant un compte de dépôt.

Guide de lecture : les pourcentages se lisent en ligne. L'utilisation des caractères gras montrent l'existence d'une différence statistiquement significative entre les réponses de la ligne, et celles de l'ensemble des ménages en situation de pauvreté. Les caractères italiques montrent une différence négative ; les caractères soulignés, une différence positive.

Des constats proches peuvent être effectués parmi les ménages bénéficiaires d'un minimum social. L'impact de l'âge est plus important que parmi les ménages en situation de pauvreté. Les plus âgés, qui sont les bénéficiaires du minimum vieillesse sont peu nombreux à détenir une carte de paiement. L'impact de la situation par rapport au travail est en revanche un peu plus faible que parmi les ménages en situation de pauvreté.

Figure 25 : L'accès aux cartes bancaires selon les caractéristiques des ménages  
Ménages bénéficiaires de minima sociaux

Ménages bénéficiaires de minima sociaux	Pas carte de paiement, ni de retrait	Carte de retrait uniquement	Carte de paiement	Total
<b>Âge</b>				
De 25 à 34 ans	<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b><u>92%</u></b>	100%
De 35 à 54 ans	<b>5%</b>	14%	81%	100%
De 55 à 64 ans	<b><u>13%</u></b>	<b>9%</b>	78%	100%
65 ans ou plus	<b><u>22%</u></b>	<b><u>20%</u></b>	<b>58%</b>	100%
<b>Situation par rapport à l'emploi</b>				
Travaille en CDI	<b>3%</b>	<b>4%</b>	<b><u>93%</u></b>	100%
Travaille en CDD, Intérim	<b>2%</b>	8%	<b><u>90%</u></b>	100%
Ne travaille pas	10%	14%	76%	100%
<b>Ensemble</b>	8%	12%	80%	<b>100%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages bénéficiaires d'un minimum social, ayant un compte de dépôt. Guide de lecture : les pourcentages se lisent en ligne. L'utilisation des caractères gras montrent l'existence d'une différence statistiquement significative entre les réponses de la ligne, et celles de l'ensemble des ménages en situation de pauvreté. Les caractères italiques montrent une différence négative, les caractères soulignés, une différence positive.

Le croisement entre la possession de carte de retrait, de paiement, et celle de chéquier montre l'existence de quelques ménages n'ayant ni chéquier, ni carte de retrait, ni carte de paiement. 4% des ménages en situation de pauvreté sont dans cette situation : 2% n'ont pas de compte de dépôt, 2% ont un compte de dépôt sans carte ni chéquier associé. Par ailleurs, 8% ont une carte de retrait, mais n'ont pas de moyen de paiement dans les magasins, autre que les espèces (ils ne possèdent ni carte de paiement, ni chéquier).

Les bénéficiaires d'un minimum social sont un peu plus nombreux dans cette situation : elle concerne 7% d'entre eux. 4% n'ont pas de compte de dépôt, 3% ont un compte de dépôt sans chéquier ni carte. 7% ont une carte de retrait, mais pas de moyen de paiement dans les magasins, autre que les espèces.

Moins de 1% des ménages de l'ensemble de la population ne possède ni chéquier, ni carte. 1% n'a qu'une carte de retrait.

Comme les graphiques précédents l'avaient montré, les ménages en situation de pauvreté comme les ménages bénéficiaires d'un minimum social sont moins nombreux que l'ensemble des ménages à posséder une carte de paiement, et plus nombreux à ne posséder qu'une carte de retrait. Par ailleurs, lorsqu'ils possèdent une carte de paiement, les ménages fragiles financièrement tendent à ne pas posséder de chéquier : environ un ménage sur cinq possède une carte de paiement sans chéquier, contre 5% des ménages de l'ensemble de la population. Moins des deux tiers des ménages en situation de pauvreté et des ménages bénéficiaires d'un minimum social possèdent à la fois une carte de paiement et un chéquier pour presque neuf ménages sur dix sur l'ensemble de la population.

Figure 26 : Les moyens de paiement des ménages

	Minima sociaux	Pauvreté	Population générale
Sans compte de dépôt	4%	2%	<1%
Sans moyen de paiement (ni chéquier, ni carte de retrait ou de paiement)	3%	2%	<1%
Possède un chéquier, sans carte de retrait ni paiement	4%	4%	4%
Possède une carte de retrait	<b>11%</b>	<b>12%</b>	3%
<i>Dont une carte de retrait uniquement</i>	<b>7%</b>	<b>8%</b>	1%
<i>Une carte de retrait et un chéquier</i>	4%	4%	2%
Possède une carte de paiement	<b>78%</b>	<b>80%</b>	93%
<i>Dont pas de chéquier</i>	<b>21%</b>	<b>19%</b>	5%
<i>Dont carte de paiement et chéquier</i>	<b>57%</b>	<b>61%</b>	88%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

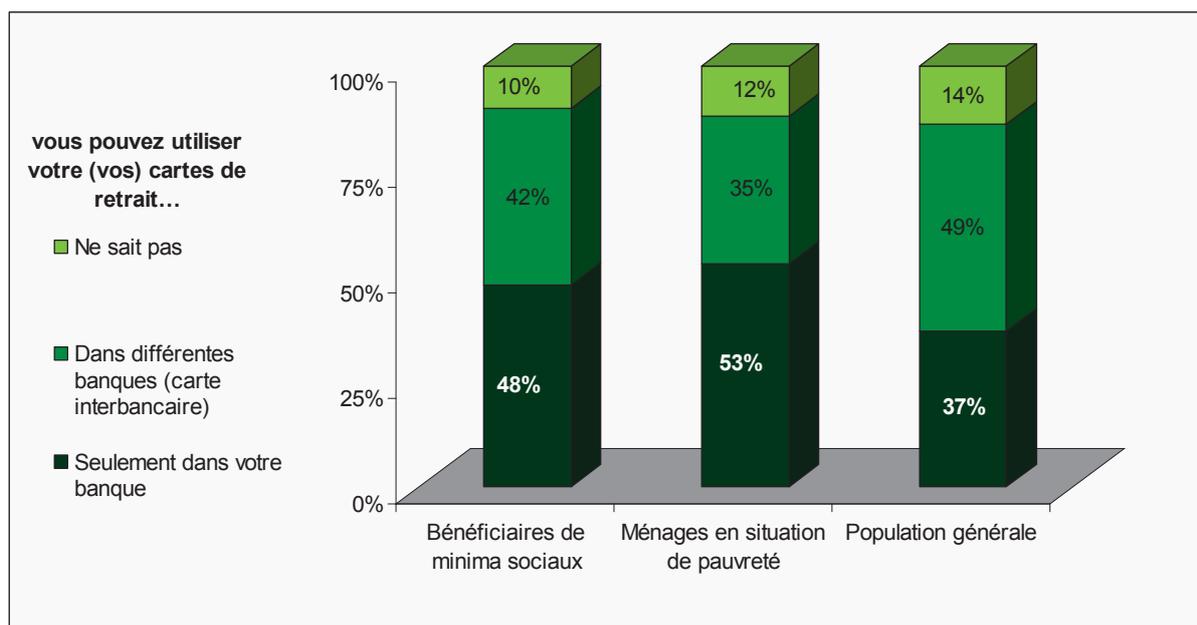
### 2.1.3 Le type de carte de retrait possédée et leur utilisation

53% des ménages en situation de pauvreté possédant une carte de retrait, ne peuvent effectuer de retrait que dans une seule banque. 35% possèdent au moins une carte de retrait interbancaire.

Parmi les ménages possédant une carte de retrait, le taux de détention de carte interbancaire est un peu plus faible parmi les ménages pauvres, que pour l'ensemble de la population : 49% des ménages détenant une carte de retrait en possèdent une interbancaire.

Là encore, les réponses des ménages bénéficiaires d'un minimum social ne diffèrent pas significativement de celles des ménages en situation de pauvreté.

Figure 27 : Le type de carte de retrait possédée



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant une carte de retrait.

Les ménages en situation de pauvreté ayant une carte de retrait ou une carte de paiement retirent le plus souvent des espèces en utilisant les distributeurs de billets : c'est le cas de près de neuf ménages sur dix. Cette proportion ne diffère pas significativement de celle observée pour l'ensemble des ménages.

Les bénéficiaires de minima sociaux sont légèrement plus nombreux que les autres ménages à se rendre au guichet de la banque plutôt qu'à utiliser les distributeurs de billets.

Figure 28 : Modalités de retrait d'argent liquide

Comment retirez-vous votre argent liquide ? (ménages ayant au moins une carte)	Minima sociaux	Pauvreté	Population générale
En utilisant les distributeurs de billets	85%	89%	91%
Au guichet des banques car...	15%	11%	9%
<i>Par habitude</i>	5%	2%	3%
<i>Il apprécie le contact humain</i>	4%	2%	2%
<i>Le distributeur n'est pas sécurisant</i>	0%	1%	2%
<i>C'est moins compliqué</i>	4%	4%	2%
<b>Effectifs</b>	<b>809</b>	<b>1394</b>	<b>737</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant une carte de retrait, ou une carte de retrait et de paiement.

Se rendre au guichet des banques plutôt qu'utiliser les distributeurs de billets est un comportement qui s'explique principalement par l'âge des personnes interrogées : 31% des bénéficiaires de minima sociaux âgés de plus de 65 ans ayant une carte de retrait ou de paiement, 24% des ménages en situation de pauvreté et 15% des ménages de plus de 65 ans de l'ensemble de la population, sollicitent de préférence le guichet des banques pour leurs retraits en espèces.

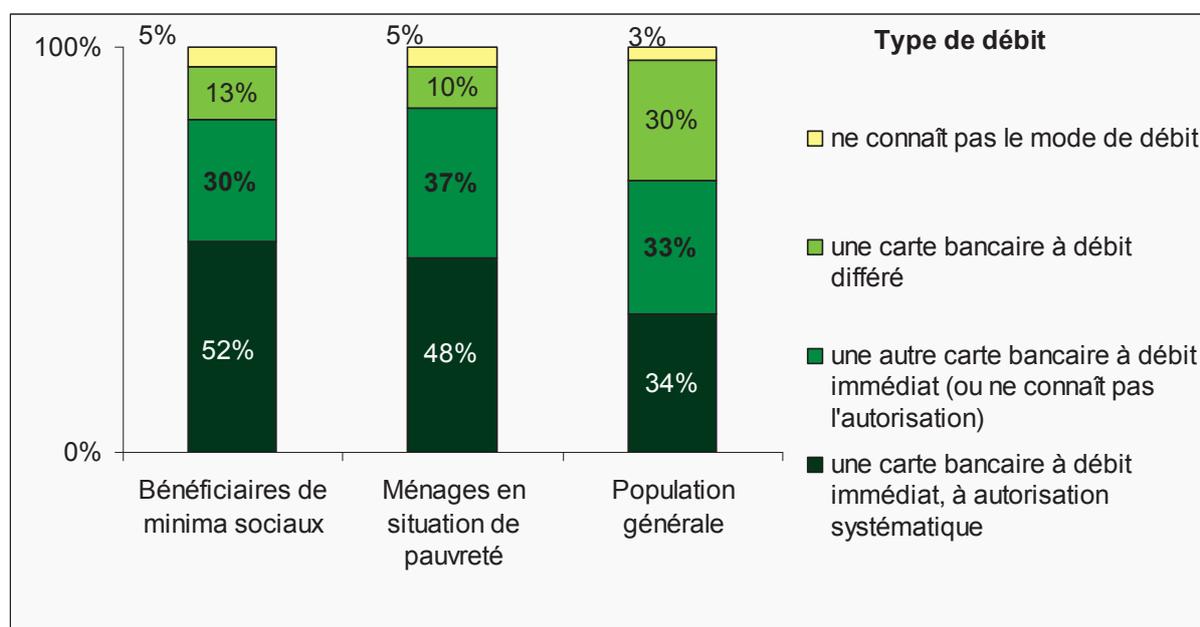
#### 2.1.4 Le type de carte de paiement possédée et leur utilisation

Parmi les ménages possédant une carte de paiement, la plupart déclarent détenir une carte de paiement à débit immédiat : seuls 10% des ménages en situation de pauvreté possèdent une carte à débit différé. Les ménages représentatifs de l'ensemble de la population sont trois fois plus nombreux, 30%, à détenir une carte à débit différé.

Le taux de détention de carte à autorisation systématique est élevé : presque la moitié des ménages pauvres ayant une carte de paiement, savent détenir une carte à autorisation systématique, pour le tiers des ménages de l'ensemble de la population.

Le type de carte détenue par les ménages bénéficiaires d'un minimum social ne diffère pas significativement de celui possédé par les ménages en situation de pauvreté.

Figure 29 : Type de débit des cartes bancaires



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant une carte de paiement et de retrait.

Le type de carte de paiement détenue dépend peu des caractéristiques des ménages en situation de pauvreté ou bénéficiaires de minima sociaux. Parmi les ménages de l'ensemble de la population, quelques facteurs de différenciation apparaissent :

- il s'agit d'abord de l'âge : la moitié des ménages de l'ensemble de la population ayant une carte de paiement, âgés de plus de 55 ans disposent d'une carte à débit différé pour moins de 10% des ménages de moins de 35 ans. 20% déclarent avoir une carte de paiement à autorisation systématique, pour la moitié des moins de 35 ans ;
- la catégorie socioprofessionnelle ensuite : 46% des ménages ayant une carte de paiement, dont la personne de référence exerce une profession de cadre supérieur, possèdent une carte à débit différé, pour 14% des ménages ouvriers et 8% des ménages employés. 24% des ménages cadres savent avoir une carte de paiement à autorisation systématique, contre 45% des ménages d'employés, 49% des ménages ouvriers ;
- le niveau de vie, enfin : 42% des ménages ayant un niveau de vie supérieur à 1 500 euros mensuels et ayant une carte de retrait, détiennent une carte à débit différé, contre moins de 20% des ménages ayant un niveau de vie plus faible. 24% des premiers, contre 45% des seconds, savent avoir une carte à autorisation systématique.

Parmi les ménages en situation de pauvreté détenant une carte à débit différé, moins de la moitié, 45%, déclarent effectuer leurs comptes à chaque retrait ou paiement. Cette proportion ne diffère pas significativement de celle observée parmi l'ensemble des ménages (40%), ou parmi les ménages bénéficiaires d'un minimum social (48%).

### 2.1.5 Les autorisations de découvert

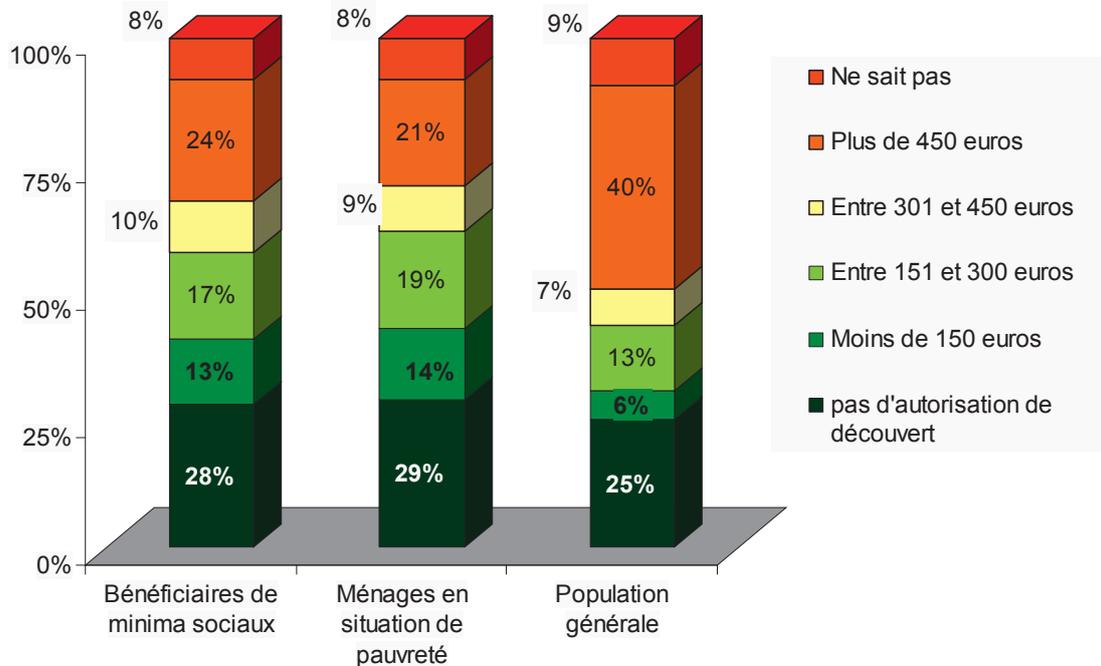
Les autorisations de découvert s'apparentent à des autorisations de crédit. Elles seront étudiées plus en détail dans la partie sur les crédits. Pour clore ce paragraphe sur les équipements du compte, il est cependant intéressant d'observer ici le taux de détention d'autorisation de découvert.

71% des ménages en situation de pauvreté ayant un compte de dépôt ont une autorisation de découvert. Ce taux est proche de celui observé parmi l'ensemble de la population (75%).

En revanche, le montant de l'autorisation de découvert est beaucoup plus faible pour les ménages en situation de pauvreté, que pour l'ensemble des ménages : 21% des ménages pauvres ont une autorisation de découvert de plus de 450 euros contre 40% des l'ensemble des ménages.

L'équipement des bénéficiaires de minima sociaux en autorisation de découvert et le montant du découvert autorisé, sont très proches de ceux observés parmi les ménages en situation de pauvreté.

Figure 30 : Les autorisations de découvert et leur montant



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant un compte de dépôt.

## 2.2 L'utilisation des moyens de paiement

### 2.2.1 Les différentes dépenses et les moyens de paiement associés

Les ménages ont à leur disposition plusieurs moyens de paiement pour effectuer leurs dépenses.

Il s'agit d'abord bien entendu des espèces, ainsi que des chèques, des cartes de paiement, des cartes de crédit.

Il s'agit ensuite :

- du Titre Interbancaire de Paiement (TIP) : envoyé par l'organisme débiteur à ses créanciers, il est doit être retourné signé et accompagné d'un RIB. La somme due est ensuite prélevée sur le compte. L'accord doit être renouvelé à chaque facture ;
- de l'autorisation de prélèvement : il s'agit d'un document autorisant l'organisme débiteur à prélever de l'argent sur le compte de ses créanciers. L'accord n'a pas besoin d'être renouvelé à chaque facture ;

- du virement permanent : il s'agit d'un virement périodique (mensuel, trimestriel, ...). La périodicité et la somme concernées sont définies *a priori*. L'opération s'effectue automatiquement à chaque période. Un ordre de virement permanent est valable jusqu'à révocation ;
- du virement occasionnel : il s'agit d'un virement effectué occasionnellement vers un autre compte ;
- du mandat postal : le titulaire du compte demande le transfert de fonds dans un bureau de poste ;
- du chèque de banque : il est émis par la banque après vérification de la disponibilité de la somme sur le compte émetteur. Le porteur du chèque est assuré de son paiement pendant toute sa période de validité. Il est donc plus sécurisant que le chèque.

Le tableau ci-dessous montre une forte spécificité des moyens de paiement utilisés par les ménages en difficulté financière :

- Pour le paiement du loyer ou du prêt immobilier :
  - les ménages en situation de pauvreté utilisent le plus souvent les autorisations de prélèvement : 38% des ménages mobilisent ce type de moyen de paiement. Ils sont également relativement nombreux, 27%, à l'effectuer par chèque. 12% utilisent les espèces. Le virement permanent est relativement peu utilisé, par 12% des ménages pauvres. Le loyer constitue, cependant, la dépense qui mobilise le plus souvent ce moyen de paiement. Enfin, 5% des ménages en situation de pauvreté évoquent le mandat et 2% le chèque de banque ;
  - par rapport à l'ensemble des ménages, ceux en situation de pauvreté utilisent moins les prélèvements, et dans une moindre mesure, les virements permanents. Les ménages pauvres utilisent relativement peu les espèces et les mandats pour payer leur loyer, mais sont plus nombreux que l'ensemble des ménages à se servir de ces moyens de paiement.
- Pour le paiement des factures d'énergie :
  - comme pour le loyer, les ménages en situation de pauvreté utilisent le plus souvent le prélèvement (58%), et dans une moindre mesure, le chèque (15%). Les espèces et les virements permanents sont plus rares que pour les loyers. Les TIP sont cités par 7% des ménages en situation de pauvreté, les mandats postaux par 6% ;
  - par rapport à l'ensemble des ménages, ceux en situation de pauvreté utilisent moins souvent les prélèvements ainsi que les TIP, pour payer leurs factures. Le mandat reste plus usité par les ménages pauvres : moins de 1% de l'ensemble des ménages l'utilisent principalement pour leurs factures.
- Pour le paiement des commerçants :
  - pour les achats de moins de 45 euros, presque la moitié des ménages pauvres utilisent les espèces. Une proportion proche, de 43%, se servent de la carte bancaire. 9% mentionnent le chèque. Pour les achats de plus de 45 euros, le taux d'utilisation de la carte bancaire augmente, à 57%, celle des espèces diminue, à 25%. 17% des ménages pauvres paient leurs achats principalement par chèque ;

- l'usage de la carte bancaire est plus rare parmi les ménages en situation de pauvreté, que parmi l'ensemble des ménages. L'utilisation des espèces est beaucoup plus fréquente, celle du chèque est équivalente.
- Pour les achats par correspondance :
  - moins de la moitié des ménages en situation de pauvreté effectuent des achats par correspondance. Ils les règlent principalement par carte bancaire (68%), plus rarement en chèque (15%) ; 6% mentionnent le chèque de banque ;
  - les moyens de paiement utilisés par les ménages en situation de pauvreté sont ici assez proches de ceux mobilisés par l'ensemble des ménages. Seul le chèque de banque fait exception : il n'est pas mentionné par les ménages de l'ensemble de la population.
- Pour les impôts :
  - seuls le tiers des ménages en situation de pauvreté sont concernés. Ils règlent la dépense principalement par prélèvement (41%), ou par chèque (29%). 9% citent les chèques de banque, 9% les espèces ;
  - les autorisations de prélèvement sont moins utilisées par les ménages en situation de pauvreté, que par l'ensemble des ménages : 65% des ménages l'ensemble des ménages paient leurs impôts par prélèvement. Le chèque de banque et les espèces sont plus utilisés par les ménages pauvres que par les autres.
- Pour la cantine des enfants :
  - le quart des ménages en situation de pauvreté comme l'ensemble des ménages, sont concernés (ils ont des enfants qui utilisent la restauration scolaire). Les ménages en situation de pauvreté concernés par la dépense s'en acquittent par chèque (57%), en espèces (25%), par prélèvement (10%) ou par chèque de banque (4%) ;
  - les ménages pauvres utilisent moins le chéquier que l'ensemble des ménages (74% pour l'ensemble des ménages). Ils mobilisent plus les espèces (10% pour l'ensemble des ménages) ou le chèque de banque (1%). La part des ménages utilisant les prélèvements pour payer la cantine est la même dans les deux populations.

Les moyens de paiement utilisés par les ménages bénéficiaires d'un minimum social sont très proches de ceux observés parmi les ménages en situation de pauvreté. Les ménages bénéficiaires d'un minimum social utilisent moins le chèque de banque pour payer les impôts, et utilisent plus souvent le chèque. Ils tendent à avoir recours plus que les ménages en situation de pauvreté au paiement en espèces, notamment pour régler les loyers et la cantine des enfants.

Figure 31 : Instruments de paiement utilisés pour chaque dépense (%)

Quel est le moyen de paiement que vous utilisez LE PLUS SOUVENT pour payer	Taux de réponse	Espèces	Chèque	Carte bancaire	Carte de crédit	Tip	Prélèvement	Virement permanent	Virement occasionnel	Mandat	Chèque de banque
<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>											
Votre loyer ou prêt immobilier	74	18	23	2	-	4	40	8	1	4	1
Les factures d'eau, d'électricité, de téléphone	88	8	15	2	-	7	59	3	1	<1	1
Les achats de MOINS de 45 euros	99	49	9	41	-	-	<1	<1	<1	<1	-
Les achats de PLUS de 45 euros	96	27	18	54	<1	-	<1	<1	-	<1	-
Vos achats par correspondance	44	3	14	66	<1	1	8	1	<1	1	4
Les impôts	38	10	34	2	-	5	41	2	1	1	4
La cantine de vos enfants	19	39	46	7	-	1	5	<1	1	-	2
<b>Ménages en situation de pauvreté</b>											
Votre loyer ou prêt immobilier	82	12	27	2	-	2	38	12	1	5	2
Les factures d'eau, d'électricité, de téléphone	92	6	15	1	-	7	58	5	1	6	1
Les achats de MOINS de 45 euros	98	47	9	43	<1	-	<1	<1	-	<1	-
Les achats de PLUS de 45 euros	95	25	17	57	<1	-	<1	<1	-	<1	-
Vos achats par correspondance	46	4	15	68	1	<1	4	<1	1	1	6
Les impôts	39	9	29	2	-	4	41	4	1	<1	9
La cantine de vos enfants	25	25	57	2	-	<1	10	<1	1	1	4
<b>Population générale</b>											
Votre loyer ou prêt immobilier	60	2	16	2	-	2	62	14	1	1	<1
Les factures d'eau, d'électricité, de téléphone	97	1	13	2	-	12	67	6	<1	<1	<1
Les achats de MOINS de 45 euros	100	25	10	65	<1	<1	-	-	-	-	-
Les achats de PLUS de 45 euros	98	6	18	75	<1	-	-	<1	-	-	-
Vos achats par correspondance	68	1	21	73	2	-	3	<1	<1	<1	-
Les impôts	83	2	20	1	-	7	65	4	<1	-	<1
La cantine de vos enfants	24	10	74	2	-	1	11	1	-	-	1

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Guide de lecture : la première colonne donne le taux de personnes concernées par la dépense. Pour chaque dépense, les pourcentages sont calculés sur la base des ménages concernés par la dépense, et non sur l'ensemble des ménages. - Le total est alors égal à 100%, une seule réponse étant possible (contrairement à 2001).

Le tableau précédent montre des différences entre les trois populations, dans l'utilisation respective des trois moyens de paiement principaux : les chèquiers, les cartes bancaires et les espèces.

Un indicateur a été construit pour étudier et comparer l'intensité d'utilisation de ces différents moyens de paiement. Le moyen de paiement est fréquemment utilisé s'il est cité au moins deux fois. Il est rarement utilisé s'il est cité une fois. Il n'est pas utilisé, s'il n'est jamais cité comme le moyen de paiement principal.

Cet indicateur confirme les fortes différences dans la mobilisation de moyens de paiement.

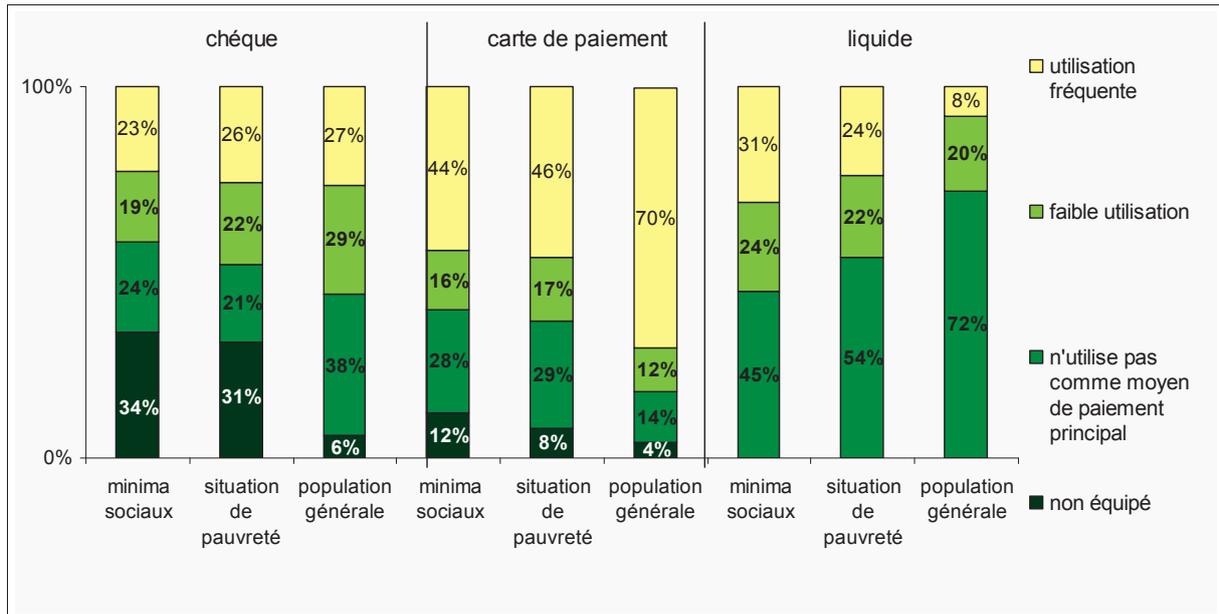
Les ménages en situation de pauvreté sont plus nombreux que l'ensemble des ménages à utiliser fréquemment les espèces : 24% en ont une utilisation fréquente, pour 8% des ménages de l'ensemble de la population. Les ménages en situation de pauvreté utilisant principalement les espèces sont principalement des ménages n'ayant pas de chéquier (69% sont dans ce cas, contre 10% de ceux n'utilisant que rarement les espèces), ou n'ayant pas de carte de paiement (40%, contre 7% des ménages pauvres n'utilisant que rarement les espèces).

Le taux d'utilisation de la carte bancaire est beaucoup plus faible que celui de l'ensemble de la population : 46% l'utilisent fréquemment contre 70% de l'ensemble. 29% sont équipés mais ne l'utilisent jamais comme mode de paiement principal, contre 14% de l'ensemble des ménages. À noter que les ménages en situation de pauvreté n'utilisant pas la carte de paiement comme mode de paiement principal, sont souvent des ménages n'ayant par ailleurs pas de chéquier : 53% sont dans ce cas. On retrouve ici les ménages en situation de pauvreté payant principalement en espèces.

Lorsqu'ils ont un chéquier, les ménages en situation de pauvreté l'utilisent plus souvent que l'ensemble des ménages : malgré un taux d'équipement plus faible, ils sont aussi nombreux à en avoir une utilisation fréquente. Les ménages qui ont un chéquier qu'ils utilisent rarement sont notamment les ménages ayant une carte de paiement : 94% en détiennent une.

Les ménages bénéficiaires d'un minimum social ne se différencient pas des ménages en situation de pauvreté par leur utilisation du chéquier ou de la carte de paiement. Ils sont plus nombreux à utiliser les espèces.

Figure 32 : Taux d'équipement et utilisation du chéquier, de la carte de paiement et des espèces



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

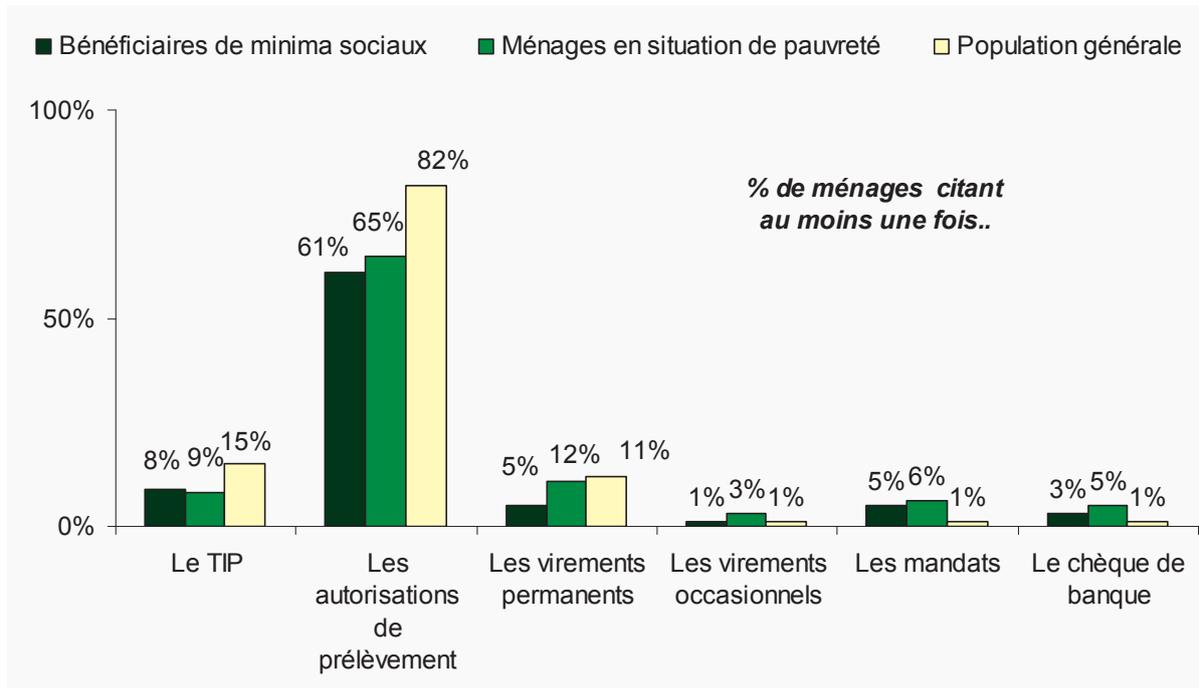
Les pourcentages sont calculés sur la base de l'ensemble des personnes interrogées.

En dehors des autorisations de prélèvement, les autres modes de paiement sont peu utilisés : les deux tiers des ménages en situation de pauvreté ont déclaré au moins une fois utiliser principalement les autorisations de prélèvement pour la dépense considérée. 12% ont mentionné au moins une fois les virements permanents, 6% le TIP, 4% les mandats et 5% les chèques de banque.

Les ménages en situation de pauvreté sont moins nombreux que l'ensemble à utiliser les TIP ou les autorisations de prélèvement. Ils sont plus nombreux à utiliser les mandats et le chèque de banque.

Les bénéficiaires d'un minimum social tendent à recourir moins souvent que les ménages en situation de pauvreté aux virements permanents.

Figure 33 : L'utilisation des autres moyens de paiement



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

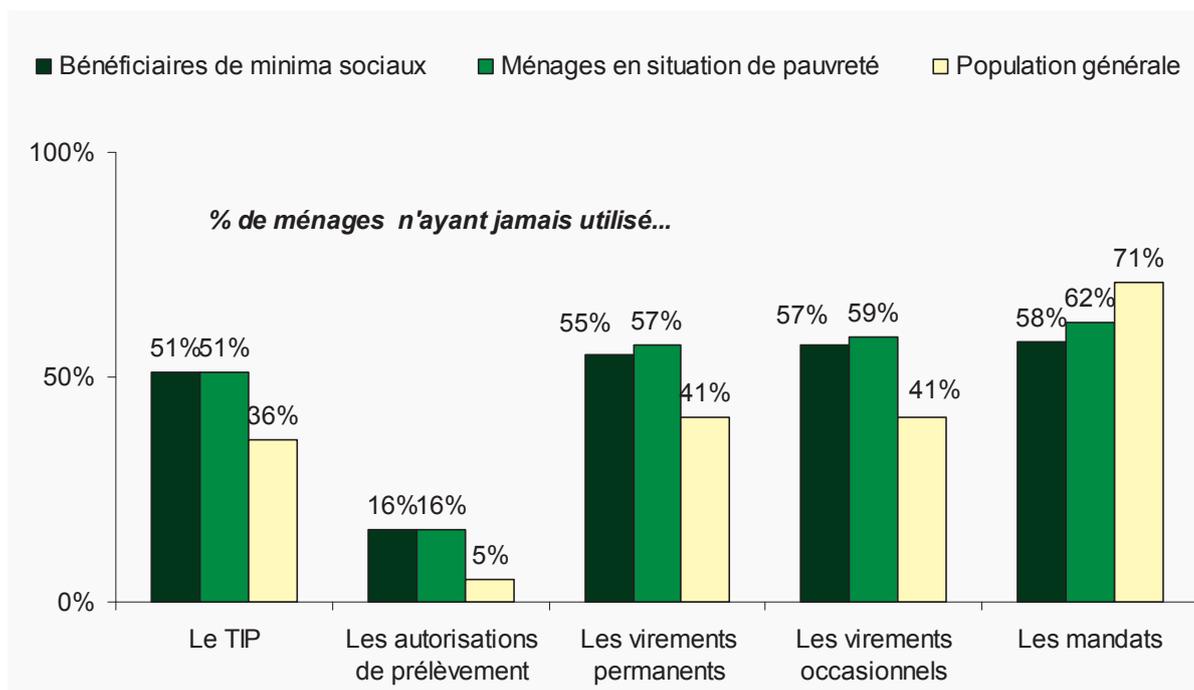
Les pourcentages sont calculés sur la base de l'ensemble des personnes interrogées.

Les ménages qui n'avaient jamais cité un des moyens de paiement ci-dessus, ont été interrogés sur une éventuelle utilisation, antérieure ou bien plus occasionnelle.

Les ménages en situation de pauvreté sont peu nombreux à n'avoir jamais utilisé les autorisations de prélèvement : seuls 16% sont dans ce cas. Pour les autres moyens de paiement, une proportion allant de la moitié (pour les TIP), aux deux tiers (pour les mandats), déclarent ne jamais y avoir recours.

Quel que soit le moyen de paiement considéré, sauf les mandats, les ménages pauvres sont plus nombreux que l'ensemble des ménages à ne jamais l'avoir utilisé. Ils sont en revanche plus nombreux à avoir déjà eu recours au mandat (38%, contre 29% des ménages de l'ensemble de la population).

Figure 34 : Les ménages n'ayant jamais utilisé les différents moyens de paiement



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

## 2.2.2 Les motifs d'utilisation du chèque

Les ménages utilisant le chèque pour les factures d'énergie, les achats de plus de 45 euros chez les commerçants ou la cantine de leurs enfants, ont été interrogés sur les motifs de cette utilisation.

Pour les factures d'énergie et pour les achats chez les commerçants, les motifs principalement mentionnés, quel que soit le type de dépense, sont la facilité de gestion, la facilité d'utilisation, l'habitude, et la maîtrise des délais de paiement. Pour la restauration scolaire, il s'agit principalement de l'absence d'autres moyens de paiement alternatif au chèque.

Les ménages en situation de pauvreté sont particulièrement nombreux à insister sur la facilité de gestion ou d'utilisation.

**Figure 35 : Les motifs d'utilisation du chèque**  
**Pour quelles raisons utilisez-vous principalement le chèque ?**

<b>Pour payer les factures d'eau, d'électricité, de téléphone</b>	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté	Population générale
C'est facile à gérer	29%	<b><u>36%</u></b>	23%
C'est facile à utiliser	20%	22%	23%
C'est sécurisant	21%	21%	21%
Par habitude	19%	19%	21%
On peut maîtriser les délais de paiement ou d'encaissement	12%	15%	13%
Pas d'autre moyen alternatif	10%	6%	<b><u>17%</u></b>
<b>Effectifs</b>	<b>125</b>	<b>214</b>	<b>102</b>
<b>Pour payer vos achats de plus de 45 euros chez les commerçants</b>	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté	Population générale
Par habitude	<b><u>34%</u></b>	27%	25%
C'est facile à utiliser	<b><u>33%</u></b>	<b><u>26%</u></b>	16%
C'est facile à gérer	<b><u>26%</u></b>	<b><u>24%</u></b>	13%
C'est sécurisant	14%	17%	11%
On peut maîtriser les délais de paiement ou d'encaissement	10%	<b><u>12%</u></b>	7%
Pas d'autre moyen alternatif	6%	9%	<b><u>14%</u></b>
<b>Effectifs</b>	<b>160</b>	<b>252</b>	<b>143</b>
<b>Pour payer la cantine de vos enfants</b>	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté	Population générale
Pas d'autre moyen alternatif	40%	44%	<b><u>58%</u></b>
C'est facile à utiliser	<b><u>14%</u></b>	<b><u>17%</u></b>	12%
C'est facile à gérer	<b><u>14%</u></b>	<b><u>13%</u></b>	9%
Pas besoins de se déplacer	4%	10%	6%
Par habitude	11%	9%	6%
C'est sécurisant	7%	6%	9%
On peut maîtriser les délais de paiement ou d'encaissement	6%	6%	4%
<b>Effectifs</b>	<b>82</b>	<b>213</b>	<b>142</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant déclaré utiliser le chéquier pour respectivement les factures d'énergie, les achats de plus de 45 euros chez les commerçants, la cantine des enfants.

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

La carte de paiement n'est quasiment pas utilisée pour payer les factures d'énergie, ou la restauration scolaire. Quelle que soit la population considérée, la principale motivation à son usage pour payer les achats de plus de 45 euros chez les commerçants, est la facilité d'utilisation, mentionnée par près de la moitié des ménages concernés. La facilité de gestion et la rapidité de traitement sont citées ensuite, par environ le quart des ménages. Les autres raisons, telle que l'habitude ou le côté sécurisant, ne sont que peu citées.

**Figure 36 : Les motifs d'utilisation de la carte de paiement**  
Pour quelles raisons utilisez-vous principalement la carte de paiement ?

Pour les achats de plus de 45 euros chez les commerçants	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté	Population générale
C'est facile à utiliser	45%	45%	49%
C'est facile à gérer	24%	27%	26%
C'est rapide	17%	20%	21%
Par habitude	8%	13%	9%
C'est peu encombrant	14%	12%	15%
C'est sécurisant	15%	11%	14%
C'est commode	7%	10%	8%
On peut maîtriser les délais de paiement ou d'encaissement	7%	6%	4%
Pas d'autres moyens alternatifs	8%	6%	5%
<b>Effectifs</b>	<b>470</b>	<b>823</b>	<b>597</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant déclaré utiliser la carte de paiement comme moyen de paiement principal pour les achats de plus de 45 euros chez les commerçants.

### 2.2.4 Les motifs d'utilisation des espèces

Les ménages en situation de pauvreté mentionnent trois raisons principales à l'utilisation des espèces :

- d'abord l'absence de moyen de paiement alternatif, cité par 21% des ménages payant les factures d'énergie en espèces, 27% de ceux payant les achats de plus de 45 euros chez les commerçants, et 41% dans le cas de la restauration scolaire. L'utilisation du liquide semble alors souvent contrainte ;
- les autres motifs les plus fréquents sont relatifs à l'habitude, et la facilité de gestion ou d'utilisation.

Les bénéficiaires d'un minimum social sont particulièrement nombreux à déclarer payer en espèces leurs factures d'énergie du fait de l'absence de mode de paiement alternatif. La faiblesse des effectifs concernés et le fait que cet écart ne s'observe que pour les factures d'énergie, rendent difficile l'interprétation de ce résultat.

Figure 37 : Les motifs d'utilisation des espèces  
 Pour quelles raisons utilisez-vous principalement « le liquide » ?

Pour payer les factures d'eau, d'électricité, de téléphone	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté	Population générale	
C'est facile à utiliser	14%	<b>25%</b>	Effectifs insuffisants	
C'est facile à gérer	24%	24%		
Pas d'autre moyen alternatif	<b>32%</b>	21%		
Par habitude	19%	18%		
C'est sécurisant	10%	14%		
C'est rapide	11%	7%		
On peut maîtriser les délais de paiement ou d'encaissement	8%	6%		
<b>Effectifs</b>	<b>67</b>	<b>84</b>		
Pour payer vos achats de plus de 45 euros chez les commerçants	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté		
C'est facile à gérer	30%	30%		Effectifs insuffisants
Pas d'autre moyen alternatif	30%	27%		
Par habitude	24%	21%		
C'est facile à utiliser	18%	16%		
On peut maîtriser les délais de paiement ou d'encaissement	9%	8%		
C'est sécurisant	4%	4%		
<b>Effectifs</b>	<b>233</b>	<b>355</b>		
Pour payer la cantine de vos enfants	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté		
Pas d'autre moyen alternatif	41%	37%	Effectifs insuffisants	
C'est facile à gérer	14%	<b>23%</b>		
C'est facile à utiliser	8%	17%		
Par habitude	20%	17%		
On peut maîtriser les délais de paiement ou d'encaissement	1%	5%		
C'est sécurisant	1%	1%		
<b>Effectifs</b>	<b>70</b>	<b>92</b>		

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant déclaré utiliser le liquide pour respectivement les factures d'énergie, les achats de plus de 45 euros chez les commerçants, la cantine des enfants.

## 2.2.5 Les autorisations de prélèvement : motifs d'utilisation ou de non-utilisation

Quatre ménages sur cinq de l'ensemble de la population et les deux tiers de ceux en situation de pauvreté ont déclaré au moins une fois utiliser les autorisations de prélèvement comme moyen de paiement principal. Il est le plus souvent utilisé pour payer les loyers, les factures d'énergie, et, pour l'ensemble des ménages, les impôts.

Pour les ménages utilisant les autorisations de prélèvement pour les factures d'énergie, les principaux motifs à cette utilisation sont liées à la facilité d'utilisation et de gestion. Très peu de ménages utilisent les autorisations de prélèvement par habitude, ou parce qu'ils ne disposent pas d'autres possibilités.

Pour les autres dépenses, les effectifs concernés sont insuffisants pour qu'il soit possible d'étudier les motivations à l'utilisation des autorisations de prélèvement.

Les motifs d'utilisation sont très proches dans les trois populations.

**Figure 38 : Les motifs d'utilisation des autorisations de prélèvement**  
**Pour quelles raisons utilisez-vous principalement les autorisations de prélèvement ?**

Pour payer vos factures d'électricité, d'eau, de téléphone	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté	Population générale
C'est commode, on n'a pas besoin de s'en occuper	44%	49%	44%
C'est facile à gérer	39%	38%	37%
C'est facile à utiliser	37%	38%	37%
C'est sécurisant	11%	11%	10%
On peut maîtriser les délais de paiement ou d'encaissement	15%	11%	12%
C'est rapide	11%	9%	9%
Permet de ne pas se déplacer	6%	7%	5%
Par habitude	7%	5%	6%
Pas d'autre moyen alternatif	3%	5%	2%
<b>Effectifs</b>	<b>478</b>	<b>814</b>	<b>520</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant déclaré utiliser les autorisations de prélèvement pour payer les factures d'énergie.

15% des ménages bénéficiaires d'un minimum social, 16% des ménages en situation de pauvreté et 5% de l'ensemble de la population, n'avaient jamais utilisé les autorisations de prélèvement. Le principal motif de l'absence d'utilisation est l'absence de besoin, mentionné par les deux tiers des ménages en situation de pauvreté.

Les différences qui apparaissent entre les réponses des ménages bénéficiaires d'un minimum social et celles des ménages en situation de pauvreté, ne sont pas statistiquement significatives.

*Remarque : seuls 43 ménages de l'ensemble de la population n'utilisent pas les autorisations de prélèvement. Cet effectif n'est pas suffisant pour étudier leurs réponses.*

**Figure 39 : Les motifs pour lesquels les ménages n'utilisent pas les autorisations de prélèvement**

	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté
Vous n'en avez pas besoin	74%	66%
Vous ne connaissez pas	17%	16%
On ne vous l'a pas proposé	4%	11%
On vous l'a refusé, ou vous ne pouvez pas l'utiliser	5%	5%
Ne sait pas	2%	5%
<b>Effectifs</b>	<b>145</b>	<b>242</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

*Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant déclaré ne jamais utiliser les autorisations de prélèvement. Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étaient possibles.*

## 2.2.6 Les TIP : motifs d'utilisation ou de non-utilisation

15% de l'ensemble des ménages, 9% des ménages en situation de pauvreté et 8% des bénéficiaires d'un minimum social ont déclaré au moins une fois utiliser le TIP comme moyen de paiement principal. Le plus souvent, il est utilisé pour payer les factures d'énergie.

Le principal motif à son utilisation est sa facilité d'usage, citée par la moitié des ménages en situation de pauvreté l'utilisant. Le tiers mentionne la facilité de gestion et 14%, l'absence de moyen de paiement alternatif.

L'ensemble des ménages mentionne plus souvent l'aspect sécurisant des TIP, aspect qui ne préoccupe que peu les ménages en situation de pauvreté. Ils citent moins souvent l'absence de moyen de paiement alternatif.

*Remarque : seuls 33 ménages bénéficiaires d'un minimum social utilisent les TIP pour payer leurs factures d'énergie. Cet effectif n'est pas suffisant pour étudier leurs réponses.*

**Figure 40 : Les motifs d'utilisation des TIP**  
**Pour quelles raisons utilisez-vous principalement les TIP ?**

<b>Pour payer vos factures d'électricité, d'eau, de téléphone</b>	<b>Ménage en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
C'est facile à utiliser	50%	48%
C'est facile à gérer	<b>35%</b>	25%
C'est commode, on n'a pas besoin de s'en occuper	15%	14%
Pas d'autre moyen alternatif	<b>14%</b>	3%
On peut maîtriser les délais de paiement ou d'encaissement	11%	13%
Par habitude	7%	12%
Permet de ne pas se déplacer	6%	5%
C'est sécurisant	5%	<b>20%</b>
C'est rapide	3%	<b>15%</b>
<b>Effectifs</b>	<b>93</b>	<b>90</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant déclaré utiliser les TIP pour payer les factures d'énergie.

51% des ménages bénéficiaires d'un minimum social, comme des ménages en situation de pauvreté et 36% de l'ensemble des ménages, n'ont jamais utilisé les TIP.

Parmi les ménages en situation de pauvreté qui n'utilisent pas les TIP, presque la moitié, 43%, déclarent ne pas connaître ce mode de paiement. Cette proportion est plus élevée que celle observée pour l'ensemble de la population (38%). Elle est également beaucoup plus importante que celle observée pour les autorisations de prélèvement (16%).

57% des ménages en situation de pauvreté n'utilisant pas les TIP évoquent l'absence de besoin, et 6% l'absence de proposition de la banque ou de l'organisme émettant les factures.

Figure 41 : Les motifs pour lesquels les ménages n'utilisent pas les TIP

	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté	Population générale
Vous n'en avez pas besoin	62%	<b>57%</b>	64%
Vous ne connaissez pas	41%	<b>43%</b>	38%
On ne vous l'a pas proposé	5%	6%	2%
On vous l'a refusé, ou vous ne pouvez pas l'utiliser	1%	2%	1%
Ne sait pas	0%	2%	4%
<b>Effectifs</b>	<b>379</b>	<b>488</b>	<b>291</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant déclaré ne jamais utiliser les TIP. Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étaient possibles.

## 2.2.7 Les virements permanents

12% des ménages en situation de pauvreté, 11% de l'ensemble des ménages et 5% des bénéficiaires de minima sociaux, ont utilisé les virements permanents comme moyen de paiement principal pour au moins une des dépenses évoquées. Cette utilisation se fait en général pour les loyers ou les prêts immobiliers, plus rarement pour les factures d'énergie ou de téléphone.

Seules les personnes en situation de pauvreté sont suffisamment nombreuses à utiliser les virements permanents, pour qu'il soit possible d'analyser les raisons de cette utilisation. Comme pour les TIP et les prélèvements, elle est le plus souvent liée à une facilité d'utilisation et de gestion : 52% des ménages pauvres utilisant les virements permanents évoquent leur facilité de gestion, 43% leur facilité d'utilisation, 38% la commodité de ne pas avoir à s'en occuper. Seuls 2% utilisent les virements permanents, car ils n'ont pas d'autres moyens de paiement alternatifs.

55% des ménages pauvres, 57% des bénéficiaires d'un minimum social, et 41% de l'ensemble des ménages, n'utilisent jamais les virements permanents. Les motifs évoqués sont très proches de ceux observés pour les autorisations de prélèvement : il s'agit principalement de l'absence de besoins, devant le manque de connaissance. L'absence de proposition est très minoritairement citée.

Les motifs de non-utilisation ne dépendent pas de la population considérée.

Figure 42 : Les motifs pour lesquels les ménages n'utilisent pas les virements permanents

	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté	Population générale
Vous n'en avez pas besoin	77%	74%	76%
Vous ne connaissez pas	18%	19%	22%
On ne vous l'a pas proposé	7%	5%	4%
On vous l'a refusé, ou vous ne pouvez pas l'utiliser	3%	4%	1%
Ne sait pas	2%	2%	3%
<b>Effectifs</b>	<b>500</b>	<b>865</b>	<b>330</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant déclaré ne jamais utiliser les virements permanents. Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étaient possibles.

### 2.2.8 Les virements occasionnels

Seuls 3% des ménages en situation de pauvreté, 1% de l'ensemble des ménages ont cité les virements occasionnels parmi les modes de paiement les plus fréquents. Ces pourcentages sont trop faibles pour pouvoir analyser les motifs de leur utilisation.

57% des ménages en situation de pauvreté, 59% des ménages bénéficiaires de minima sociaux et 41% des ménages de l'ensemble de la population n'utilisent jamais les virements occasionnels.

Les motifs d'absence d'utilisation sont très proches de ceux observés pour les virements permanents : il s'agit principalement de l'absence de besoin, et dans une moindre mesure de l'absence d'information.

Les bénéficiaires de minima sociaux sont un peu plus nombreux que les autres ménages à déclarer ne pas avoir utilisé les virements occasionnels par absence de proposition de la part de la banque.

Figure 43 : Les motifs pour lesquels les ménages n'utilisent pas les virements occasionnels

	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté	Population générale
Vous n'en avez pas besoin	77%	76%	<b>83%</b>
Vous ne connaissez pas	17%	18%	18%
On ne vous l'a pas proposé	<b>8%</b>	4%	2%
On vous l'a refusé, ou vous ne pouvez pas l'utiliser	3%	3%	1%
Ne sait pas	1%	2%	2%
<b>Effectifs</b>	<b>520</b>	<b>898</b>	<b>333</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant déclaré ne jamais utiliser les virements occasionnels. Le total est supérieur à 100%, plusieurs réponses étaient possibles.

### 2.2.9 Les mandats

6% des ménages en situation de pauvreté, 5% des bénéficiaires de minima sociaux et 1% de l'ensemble des ménages, ont cité les mandats postaux parmi les moyens de paiement principalement utilisés. Ils sont évoqués en particulier pour le paiement du loyer, ou, pour les ménages en situation de pauvreté, pour celui des factures d'énergie ou de téléphone.

Seuls les ménages en situation de pauvreté sont assez nombreux à utiliser ce mode de paiement, pour qu'on puisse étudier les motifs de son utilisation. Quatre types de motifs apparaissent principalement :

- l'habitude est citée par 22% des 81 ménages en situation de pauvreté payant principalement leurs factures d'énergie par mandat ;
- la facilité de gestion est évoquée par 13%, d'utilisation par 16% ;
- le faible coût, qui n'était que très rarement évoqué pour les autres moyens de paiement, est cité par 15% des ménages concernés ;
- enfin, 15%, évoquent l'absence de moyens de paiement alternatifs.

62% des ménages en situation de pauvreté, 58% des bénéficiaires d'un minimum social et 71% de l'ensemble des ménages, n'utilisent jamais les mandats.

Le manque de besoin est alors la seule raison ou presque évoquée : 86% des ménages en situation de pauvreté n'utilisant pas les mandats déclarent ne pas avoir en besoin, 12% ne pas connaître. Les autres motifs ne sont quasiment pas cités. Ces proportions sont proches de celles observées pour l'ensemble de la population (respectivement 87% et 11%), et parmi les bénéficiaires de minima sociaux (86% et 11%).

## 2.3 Synthèse des résultats et analyse des évolutions depuis 2001

### 2.3.1 Synthèse des principaux résultats

Les ménages en situation de pauvreté se caractérisent par un équipement un peu plus faible en moyens de paiement que celui observé parmi l'ensemble des ménages.

Alors que la quasi-totalité de l'ensemble des ménages, 95%, déclarent être équipés de chéquier, 70% de l'ensemble des ménages en situation de pauvreté, 73% de ceux ayant un compte de dépôt, en possèdent un. Le taux de possession de carte de retrait ou de carte de paiement ne diffère que peu entre les deux populations : 92% des ménages pauvres ayant un compte de dépôt, 96% de l'ensemble des ménages, détiennent une de ces cartes. Cependant, les ménages en situation de pauvreté sont beaucoup plus nombreux que les autres à posséder une carte de retrait uniquement : 13% sont dans cette situation, qui ne concerne que 3% de l'ensemble des ménages. 81% des ménages en situation de pauvreté détiennent une carte de paiement pour 93% de l'ensemble de la population.

Le croisement entre la détention de carte de paiement, et celle de chéquier, montre que 12% de l'ensemble des ménages en situation de pauvreté, ne possèdent ni chéquier, ni carte de paiement : 2% n'ont pas de compte de dépôt, 2% n'ont ni chéquier, ni carte de paiement, ni carte de retrait, 8% ont une carte de retrait seulement. Moins de 3% des ménages interrogés pour l'ensemble de la population, ne possèdent ni carte de paiement, ni chéquier mais au mieux une carte de retrait.

Par ailleurs, lorsqu'ils détiennent une carte de retrait, les ménages en situation de pauvreté sont plus nombreux que les autres à ne pouvoir retirer des espèces que dans leur réseau bancaire : 53% des ménages pauvres ayant une carte de retrait sont dans cette situation, pour 37% de l'ensemble des ménages. Lorsqu'ils détiennent une carte de paiement, il s'agit le plus souvent, pour 85% contre 67%, d'une carte à débit immédiat. 48% des ménages pauvres ayant une carte de paiement, 34% de l'ensemble des ménages, possèdent une carte de paiement à autorisation systématique.

La non-possession de chéquier comme celle de carte de paiement est déterminée principalement par un choix du ménage, et non par une difficulté d'accès au moyen de paiement. Les deux tiers des ménages en situation de pauvreté n'ayant pas de chéquier, et 45% de ceux n'ayant pas de carte de paiement, estiment ne pas en avoir besoin : ils considèrent leurs revenus trop faibles, ou encore craignent la difficulté de gestion liée à la possession d'un moyen de paiement. Les personnes sans carte de paiement évoquent également le coût des cartes, qu'elles perçoivent comme trop élevé au regard de leur utilité.

Le tiers des ménages pauvres n'ayant pas de chéquier, 14% de ceux n'ayant pas de carte bancaire, déclarent s'être heurté à un refus, ou bien ne pas pouvoir en posséder : ils évoquent les situations d'interdiction bancaire de chéquier, ou de difficultés avec la banque (découverts par exemple, ...). Le tiers des ménages en situation de pauvreté ne détenant pas de carte de paiement, n'a pas su expliquer pour quelles raisons ils n'en possédaient pas.

L'utilisation des différents moyens de paiement est également différente selon le type de ménages. Interrogés sur le moyen de paiement principalement utilisé pour différentes dépenses (loyer ou remboursement de prêt immobilier, facture d'énergie ou de téléphone, achats chez les commerçants respectivement de plus, et de moins de 45 euros, impôts et restauration scolaire), les ménages en situation de pauvreté mentionnent plus souvent le « liquide », et moins souvent la carte de paiement. Le nombre de citations du chèque est équivalent dans les deux populations, mais les dépenses concernées ne sont pas les mêmes : les ménages en situation de pauvreté utilisent plus souvent les chèques pour payer le loyer et les impôts lorsqu'ils sont concernés, alors que les ménages dans leur ensemble citent de préférence les prélèvements. Les ménages pauvres sont moins nombreux à utiliser le chèque pour la restauration scolaire est plus nombreux à utiliser alors le « liquide ».

Les ménages pauvres sollicitent également moins que l'ensemble des ménages les autres moyens de paiement. Ils sont ainsi moins nombreux à utiliser, même occasionnellement, le TIP (49% contre 64% de l'ensemble des ménages), les autorisations de prélèvement (84% contre 95%), les virements permanents (43% contre 59%) comme occasionnels (41% contre 59%). Seuls les mandats font exception : 38% des ménages en situation de pauvreté les utilisent même occasionnellement, contre 29% de l'ensemble des ménages. Les ménages pauvres déclarent les utiliser notamment pour payer le loyer, ou les factures d'énergie et de téléphone.

Quel que soit le moyen de paiement, son utilisation est justifiée par la facilité d'utilisation et de gestion. Une exception cependant, celle des paiements en espèces, souvent contraints par l'absence de moyens de paiement alternatifs pour les ménages en situation de pauvreté qui les utilisent.

Les motifs expliquant la non-utilisation des virements, des autorisations de prélèvement ou encore des mandats sont principalement liés à l'absence de besoin ressenti, et donc à un choix. Les ménages en situation de pauvreté n'utilisant pas les TIP sont relativement nombreux à ne pas avoir connaissance de ce mode de paiement : 43% des ménages en situation de pauvreté n'utilisant pas les TIP déclarent ne pas les connaître, ce qui est supérieur aux pourcentages observés sur les autres moyens de paiement (entre 12% pour les mandats, et une proportion comprise entre 17% et 20% pour les autres moyens de paiement).

Les réponses des bénéficiaires de minima sociaux sont globalement très proches de celles des ménages en situation de pauvreté.

### 2.3.2 Les évolutions depuis 2001 : la détention des moyens de paiement

Entre 2001 et 2009, les taux d'équipement des ménages en moyens de paiement ont fortement augmenté, en particulier parmi les bénéficiaires de minima sociaux. Il en résulte que l'écart entre la situation des ménages bénéficiaires de minima sociaux et celle de l'ensemble s'est réduit entre les deux années d'enquête.

Plus précisément, le taux de détention de chéquier a fortement augmenté parmi les bénéficiaires de minima sociaux, passant de 59% à 68%. L'augmentation s'observe également, mais est plus limitée, parmi la population générale.

Le taux de détention de carte de paiement a également fortement augmenté parmi les bénéficiaires de minima sociaux, plus faiblement parmi l'ensemble des ménages. En 2001, les bénéficiaires de minima sociaux étaient significativement moins nombreux que l'ensemble des ménages, à détenir une carte de paiement. En 2009, les taux d'équipement sont comparables dans les deux populations. Ce rattrapage s'est réalisé principalement sur les cartes à débit immédiat. Le taux d'équipement en carte à débit différé n'a pas évolué entre 2001 et 2009.

Le taux d'équipement en carte de retrait n'a pas évolué.

Le taux d'équipement en carte de crédit a augmenté parmi les ménages bénéficiaires de minima sociaux, passant de 10% à 17%. Il n'a pas varié pour l'ensemble des ménages. À noter cependant que la partie sur les crédits montrera que la part des ménages bénéficiaires de minima sociaux déclarant avoir un crédit renouvelable en cours (et donc utilisant la carte de crédit), n'a pas varié.

Enfin, la part des ménages ayant une autorisation de découvert a fortement augmenté parmi les bénéficiaires de minima sociaux, plus faiblement pour l'ensemble de la population. En 2001, les ménages bénéficiaires de minima sociaux étaient significativement moins nombreux que les autres à disposer d'une autorisation de découvert. Ce n'est plus le cas en 2009.

Figure 44 : Les évolutions dans l'accès et l'utilisation des moyens de paiement entre 2001 et 2009

	Bénéficiaires de minima sociaux		Population générale	
	2001	2009	2001	2009
<b>Taux de possession, parmi les ménages avec compte de dépôt, de</b>				
Chéquier	59%	<b>68%</b>	87%	<b>94%</b>
Carte de retrait, ou carte de paiement	72%	<b>92%</b>	86%	<b>96%</b>
Carte de paiement	39%	<b>80%</b>	79%	<b>93%</b>
<i>Dont carte de paiement à débit immédiat</i>	27%	<b>70%</b>	47%	<b>64%</b>
<i>Dont carte de paiement à débit différé</i>	12%	10%	32%	29%
Carte de retrait	33%	33%	25%	23%
<i>Dont carte de retrait interbancaire</i>	12%	11%	15%	13%
Carte de crédit	10%	<b>17%</b>	24%	26%
Autorisation de découvert	43%	<b>72%</b>	65%	<b>75%</b>
<b>Parmi les ménages ayant au moins une carte de retrait, ou de retrait et de paiement</b>				
Taux de retrait de liquide principalement au guichet des banques	<b>43%</b>	15%	<b>24%</b>	9%

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Toutefois en 2009 comme en 2001, les ménages bénéficiaires de minima sociaux sont moins nombreux à détenir les différents moyens de paiement, que l'ensemble des ménages.

Les formulations des questions portant sur les moyens de paiement utilisés ont été modifiées entre les deux années d'enquête, ce qui limite les possibilités de comparaison.

### 3. Les crédits

#### 3.1 Les crédits en cours

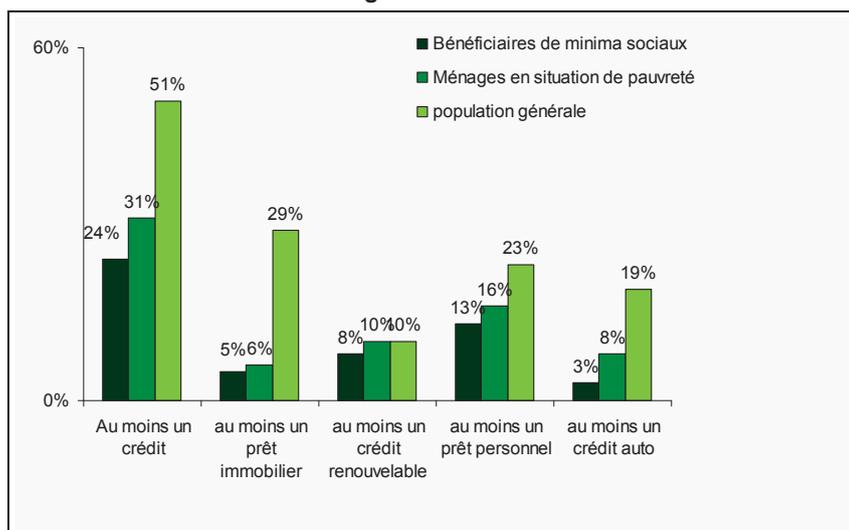
##### 3.1.1 Les ménages ayant au moins un crédit en cours

Un peu plus du quart, 31%, des ménages en situation de pauvreté déclarent avoir au moins un crédit en cours. Il s'agit le plus souvent d'un crédit à la consommation : 16% des ménages pauvres détiennent un prêt personnel et 10% au moins un crédit renouvelable. 8% possèdent au moins un crédit automobile et 6% un prêt immobilier.

Le taux de détention de crédit est beaucoup plus faible parmi les ménages en situation de pauvreté que parmi l'ensemble des ménages. L'ensemble des ménages sont presque deux fois plus nombreux à déclarer détenir au moins un crédit. La différence des taux de détention entre les ménages dans leur ensemble et ceux en situation de pauvreté est particulièrement importante en ce qui concerne les prêts immobiliers et, dans une moindre mesure, les crédits automobile. Les écarts entre les taux de détention de prêt personnel entre les deux populations est plus faible. Le taux de détention de crédit renouvelable est le même dans les deux populations.

Comparés aux ménages en situation de pauvreté, ceux qui bénéficient d'un minimum social sont un peu moins nombreux, 24%, à déclarer avoir un crédit.

Figure 45 : Les crédits en cours



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Remarque 1: la question portait sur les crédits en cours de remboursement. Les crédits renouvelables correspondent donc bien à une utilisation de « réserve d'argent » disponible, et non à la seule possession d'un crédit renouvelable.

L'utilisation du découvert autorisé peut s'apparenter à un crédit en cours. En intégrant les personnes utilisant leur autorisation de découvert, ce sont 55% des ménages en situation de pauvreté, 61% de l'ensemble des ménages et 50% des bénéficiaires de minima sociaux, qui ont un crédit en cours et / ou utilisent leur autorisation de découvert.

Parmi les ménages en situation de pauvreté, les ménages les plus nombreux à avoir au moins un crédit (sans tenir compte de l'utilisation des autorisations de découvert) sont :

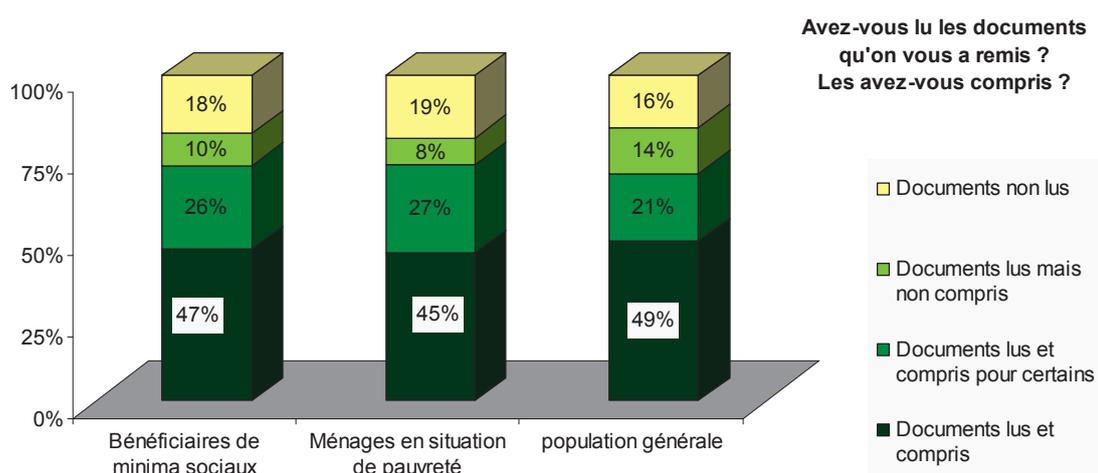
- les couples avec enfant : 52% ont au moins un crédit, pour 37% des couples sans enfant, 30% des familles monoparentales et 19% des personnes vivant seules ;
- les ménages dont la personne de référence est âgée de 35 à 44 ans : 46% ont un crédit, pour 19% des moins de 25 ans et 24% des 65 ans ou plus ;
- les ménages dans lesquels un membre a un emploi à contrat à durée indéterminée : 49% ont un crédit ;
- les ménages dont le niveau de vie dépasse 650 euros : 35% ont un crédit pour 24% de ceux dont le niveau de vie est inférieur à 650 euros.

### 3.1.2 Le choix du crédit : lecture des documents et comparaison des taux d'intérêt

Les ménages ayant au moins un crédit sont nombreux à déclarer avoir lu les documents remis lors de la souscription du prêt. Seuls 19% des ménages en situation de pauvreté déclarent ne pas avoir les lus. Ils sont également relativement nombreux, 45% à estimer les avoir tous compris.

Les résultats observés pour l'ensemble de la population et parmi les bénéficiaires de minima sociaux sont proches de ceux relevés parmi les ménages pauvres.

Figure 46 : Lecture des documents remis lors du crédit



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Avant de choisir leur prêt, un tiers des ménages en situation de pauvreté déclarent avoir comparé les taux d'intérêt. Cette comparaison dépend des types de crédit souscrit. Elle est plus fréquente pour les prêts immobiliers que pour les autres types de prêt.

Quel que soit le type de crédit, les ménages en situation de pauvreté sont moins nombreux à comparer les taux d'intérêt que l'ensemble des ménages.

Les bénéficiaires de minima sociaux ne diffèrent pas sur ce point des ménages en situation de pauvreté.

Figure 47 : La comparaison des taux d'intérêt, selon la nature du crédit souscrit

Avant de choisir votre prêt, avez-vous comparé les taux d'intérêt proposés par différentes banques ?

Ménages ayant au moins	Minima sociaux	Ménage en situation de pauvreté	Population générale
Un prêt immobilier	Ns*	<b>59%</b>	76%
Un crédit automobile	Ns*	<b>48%</b>	65%
Un crédit renouvelable	<b>23%</b>	<b>24%</b>	37%
Un prêt personnel	42%	<b>35%</b>	49%
<b>Au moins un crédit</b>	<b>40%</b>	<b>37%</b>	<b>61%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

\* Seuls 48 bénéficiaires de minima sociaux ont souscrit un prêt immobilier, 48 un crédit automobile. Cet effectif est insuffisant pour donner des résultats.

Pour chaque type de crédit, les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un crédit de ce type.

Exemple de lecture : 76% des ménages en population générale ayant un prêt immobilier ont comparé les taux d'intérêt avant de choisir leur crédit.

L'utilisation des caractères gras indiquent une différence statistiquement significative entre les réponses respectivement des ménages en situation de pauvreté et des ménages allocataires d'un minimum social, et celles des ménages en population générale.

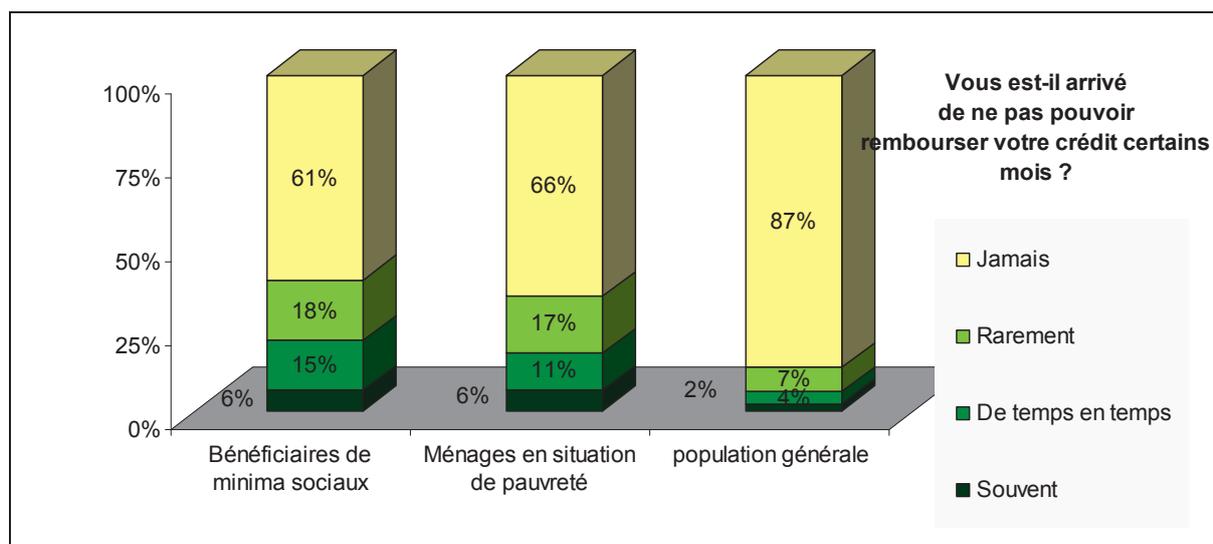
### 3.1.3 Les difficultés de remboursement

Près d'un ménage en situation de pauvreté sur cinq ayant au moins un crédit, soit 17%, déclarent qu'il leur est déjà arrivé, souvent ou de temps en temps, de rencontrer des difficultés de remboursement. 17% ont rarement rencontré des difficultés et, la majorité, les deux tiers, n'en ont jamais connu.

Les ménages en situation de pauvreté sont plus nombreux à avoir rencontré des difficultés que l'ensemble des ménages. La quasi-totalité de ces derniers, 87%, déclarent ne jamais avoir eu de difficultés à rembourser leur crédit.

Les réponses des bénéficiaires de minima sociaux ne diffèrent pas significativement de celles des ménages pauvres.

Figure 48 : Les difficultés de remboursement des crédits



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un crédit en cours.

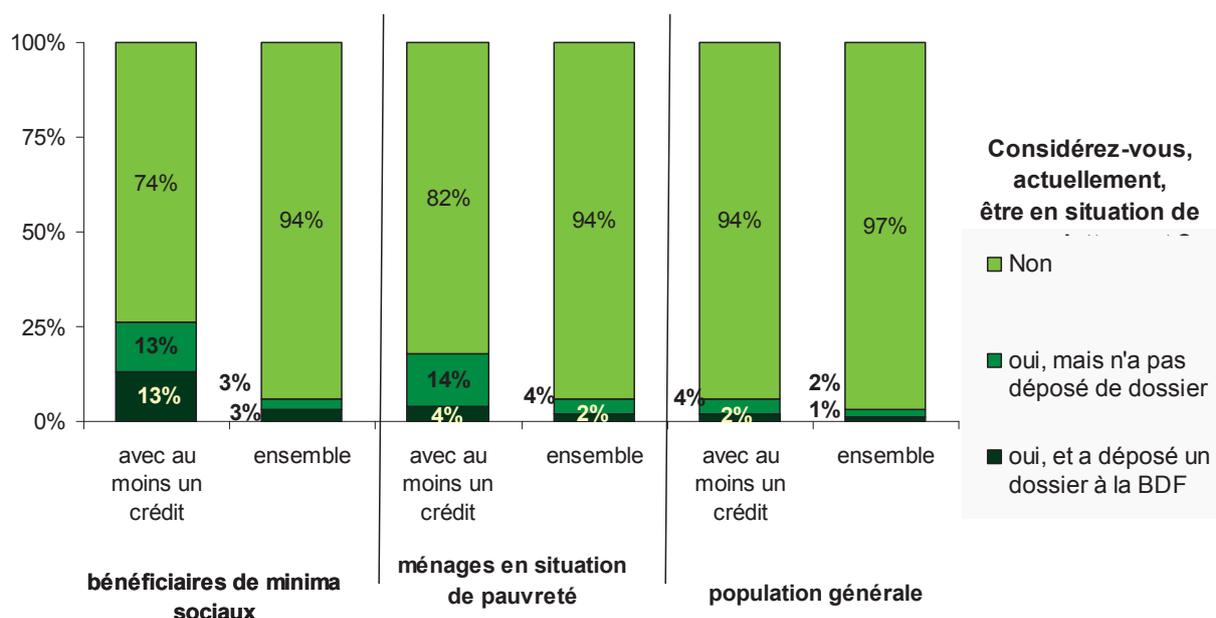
Les difficultés de remboursement dépendent peu du type de crédit souscrit.

18% des ménages en situation de pauvreté ayant au moins un crédit déclarent être en situation de surendettement. 4% seulement ont déposé un dossier à la Banque de France. Parmi l'ensemble des ménages en situation de pauvreté, et non seulement ceux ayant un crédit, 6% considèrent être en situation de surendettement, 2% ont déposé un dossier à la Banque de France.

Le sentiment d'être en situation de surendettement est plus fréquent parmi les ménages pauvres que parmi l'ensemble des ménages : 6% de l'ensemble des ménages de la population générale et ayant au moins un crédit, considèrent être en situation de surendettement. 2% ont déposé un dossier à la Banque de France. Parmi l'ensemble de la population et non seulement parmi les ménages ayant un crédit, 3% des ménages se considèrent en situation de surendettement, 1% ont déposé un dossier.

Lorsqu'ils ont un crédit, les ménages bénéficiaires de minima sociaux sont plus nombreux que ceux en situation de pauvreté à considérer être surendettés : 26% des ménages ayant un crédit sont concernés, dont la moitié, 13%, ont déposé un dossier de surendettement. En revanche, parmi l'ensemble des bénéficiaires d'un minimum social et non uniquement parmi ceux ayant un crédit, la perception d'être surendetté n'est pas plus fréquente que parmi l'ensemble des ménages en situation de pauvreté.

Figure 49 : Le surendettement perçu



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un crédit.

### 3.2 Les caractéristiques des crédits immobiliers

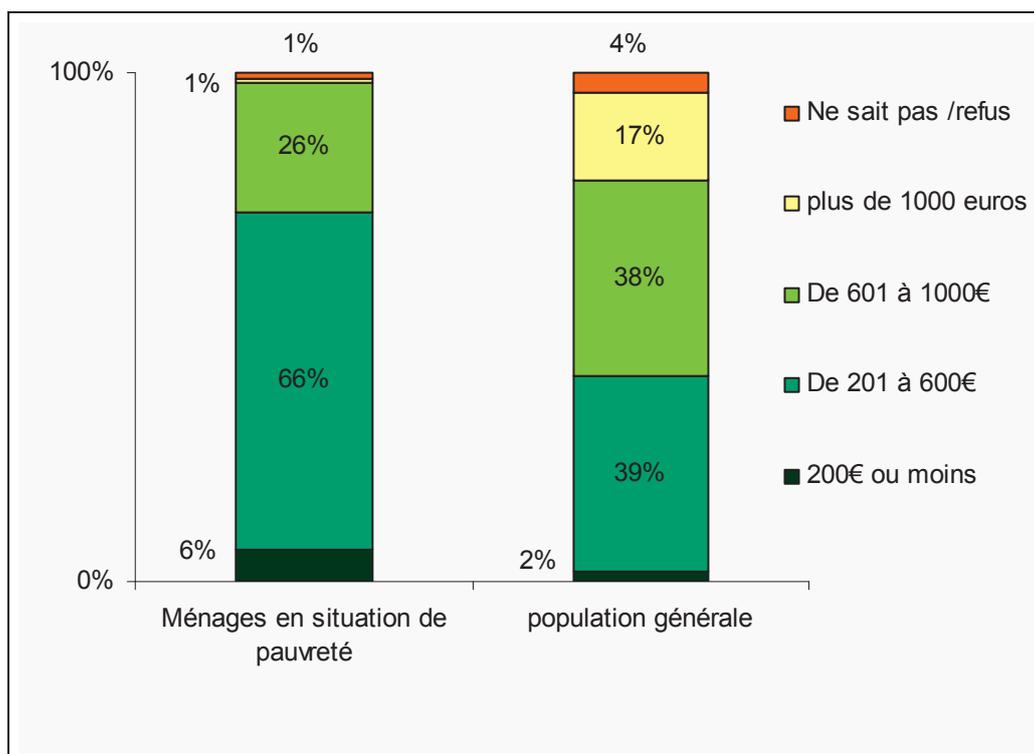
6% des ménages en situation de pauvreté, 5% des bénéficiaires de minima sociaux et 29% de l'ensemble des ménages interrogés, ont un crédit immobilier en cours de remboursement. Le nombre de bénéficiaires de minima sociaux concernés est insuffisant pour qu'il soit possible de fournir des résultats sur les caractéristiques de ces crédits.

Les ménages en situation de pauvreté ayant au moins un crédit immobilier, remboursent le plus souvent entre 200 et 600 euros par mois : le tiers de ceux concernés s'acquitte de ce montant de remboursement. 6% remboursent moins de 200 euros par mois et 1%, plus de 1 000 euros.

27% des ménages en situation de pauvreté ayant un crédit immobilier, 2% de l'ensemble des ménages pauvres, ont un crédit immobilier pour lequel ils remboursent des mensualités de plus de 600 euros, soit très élevés au regard de leurs revenus. Cette situation correspond à une forte dégradation de la situation financière après l'octroi du prêt.

Le montant des remboursements est plus faible parmi les ménages en situation de pauvreté que pour l'ensemble de la population.

Figure 50 : Le montant des remboursements des crédits immobiliers



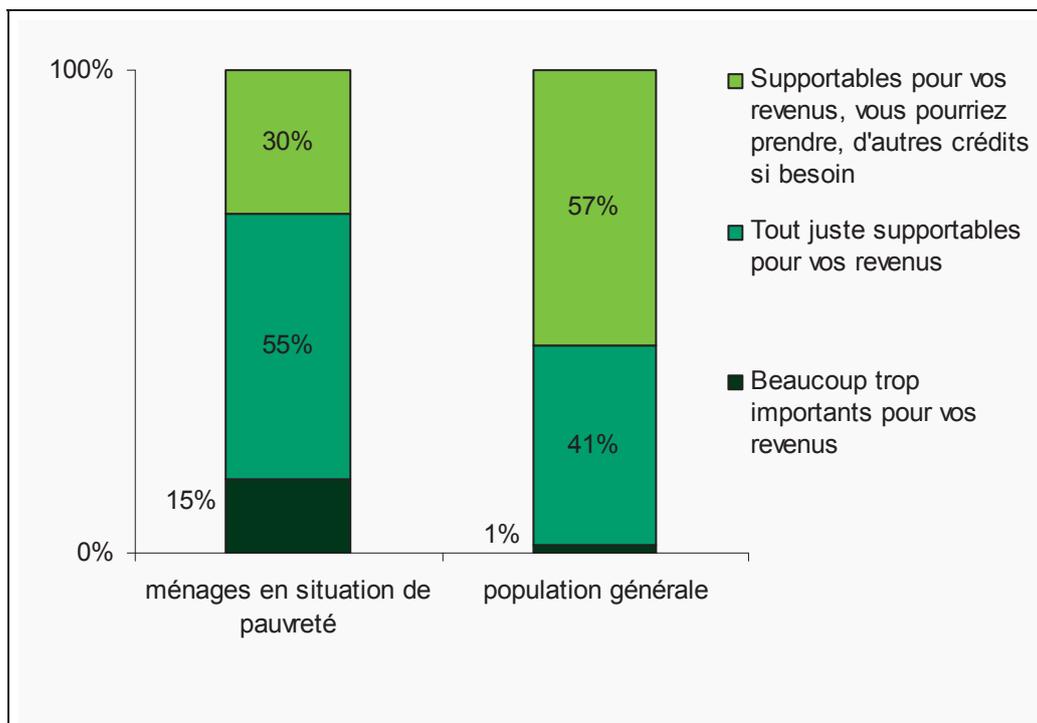
Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un crédit immobilier, soit 97 ménages en situation de pauvreté et 230 ménages en population générale.

Bien que s'acquittant de mensualités plus faibles que l'ensemble des ménages, les ménages en situation de pauvreté ayant un crédit immobilier sont particulièrement nombreux, 67%, à estimer que les mensualités sont beaucoup trop importantes par rapport à leurs revenus, ou qu'elles sont justes supportables.

À noter que, parmi l'ensemble des ménages ayant un crédit immobilier, la part de ceux estimant que les mensualités sont tout justes supportables est également élevée, de 41%. Elle est cependant plus faible que celle observée parmi les ménages pauvres.

**Figure 51 : L'opinion sur le montant de ces mensualités**  
**Trouvez-vous que ces remboursements sont...**



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un crédit immobilier, soit 97 ménages en situation de pauvreté et 230 ménages en population générale.

90% des ménages en situation de pauvreté ayant un crédit immobilier ont des mensualités fixes et 85%, un taux fixe. Ces chiffres sont proches de ceux observés pour l'ensemble de la population (respectivement 92% et 84%).

### 3.3 Les caractéristiques des crédits à la consommation

Plusieurs types de crédits à la consommation sont distingués :

- les crédits renouvelables : ils correspondent à des « réserves d'argent »<sup>9</sup> disponibles, que l'emprunteur peut ou non utiliser. La « réserve d'argent » mise à disposition peut être reconstituée au fur et à mesure de son utilisation ;
- les prêts personnels : ils correspondent à des crédits pouvant être utilisés pour tout achat autre qu'immobilier ;
- les crédits automobiles sont destinés à financer un achat automobile.

26% des ménages en situation de pauvreté, 21% des bénéficiaires de minima sociaux, et 36% de l'ensemble des ménages détiennent au moins un de ces crédits.

<sup>9</sup> Le terme « réserve d'argent » est usuel, mais correspond à un abus de langage. Il s'agit d'une autorisation d'utiliser une somme déterminée, ou, selon la définition donnée dans le rapport Athling, à « la possibilité de réutiliser ou de renouveler le crédit dans le temps, en reconstituant le montant disponible du crédit au fur et à mesure des remboursements effectués ».

### 3.3.1 Les motifs ayant conduit à prendre un crédit à la consommation

Les ménages en situation de pauvreté ayant pris un crédit à la consommation l'ont fait le plus souvent pour réaliser un achat. Un peu plus du quart cependant ont souscrit un crédit à la consommation pour combler des problèmes d'argent. Ce comportement est plus fréquent parmi les ménages pauvres que pour l'ensemble de la population : 12% de l'ensemble des ménages ayant un crédit à la consommation l'ont souscrit pour combler des problèmes d'argent.

Les réponses des bénéficiaires de minima sociaux sont proches de celles observées parmi les ménages en situation de pauvreté.

Figure 52 : Les motivations au crédit à la consommation

<b>Vous avez souscrit un crédit à la consommation pour...</b>	Minima sociaux	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
<b>Acheter quelque chose</b>	<b>70%</b>	<b>71%</b>	<b>88%</b>
<i>Achats de nécessité : notamment vêtements et alimentations</i>	<b>17%</b>	8%	9%
<i>Divers, non précisés</i>	5%	2%	4%
<i>Autres achats : mobilier, électroménager, rarement loisirs</i>	60%	63%	<b>80%</b>
<b>Pour combler des problèmes d'argent car..</b>	<b>30%</b>	<b>28%</b>	<b>12%</b>
<i>Vos revenus avaient diminué depuis quelques temps</i>	22%	19%	4%
<i>Vos dépenses avaient augmenté</i>	14%	11%	9%
<i>Certains revenus que vous deviez percevoir ne sont pas arrivés à temps</i>	5%	10%	2%
<i>Vous deviez rembourser un emprunt</i>	6%	4%	2%
<b>Effectifs concernés (ménages ayant au moins un crédit à la consommation)</b>	<b>194</b>	<b>395</b>	<b>283</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Lorsque les ménages en situation de pauvreté ont souscrit un crédit à la consommation pour réaliser un achat, il s'agissait plus souvent que pour l'ensemble des ménages, d'un achat imprévu. 32% des ménages pauvres ayant réalisé un achat à crédit déclarent qu'il était imprévu, contre 17% de l'ensemble des ménages.

En revanche, les ménages pauvres sont relativement peu nombreux à déclarer qu'ils auraient eu les moyens de payer autrement mais qu'ils ont voulu profiter de conditions qu'ils ont jugées avantageuses : 17% contre 39% de l'ensemble des ménages ayant un crédit à la consommation sont dans ce cas. Ce constat ne signifie cependant pas que les ménages pauvres sont moins sensibles à des arguments portant sur les conditions du crédit, mais surtout, qu'ils sont moins nombreux, initialement, à avoir les moyens de réaliser l'achat sans crédit.

77% des ménages en situation de pauvreté n'ayant pas de crédit n'en ont pas car ils ne souhaitent pas en avoir : il s'agit principalement de ménages qui préfèrent économiser pour payer leurs achats, ou bien qui n'ont pas de besoin d'achats justifiant un crédit. Les ménages en situation de pauvreté sont relativement nombreux, 21%, contre 9% de l'ensemble des ménages, à ne pas prendre de crédit car ils ne pourraient pas le rembourser.

8% des ménages pauvres sans crédit à la consommation déclarent s'être heurtés à un refus d'octroi. Seuls 1% de l'ensemble des ménages sans crédit sont concernés par un refus.

Là encore, les réponses des bénéficiaires de minima sociaux sont très proches de celles des ménages en situation de pauvreté.

Figure 53 : Les raisons pour lesquelles les ménages ne bénéficient pas de crédit à la consommation

Actuellement, vous n'avez pas de crédit à la consommation parce que....	Minima sociaux	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
<b>Vous n'en avez pas demandé</b>	<b>79%</b>	<b>77%</b>	<b>71%</b>
<i>Vous préférez économiser pour payer vos achats</i>	34%	34%	<b>42%</b>
<i>Vous n'en avez pas besoin pour le moment</i>	43%	42%	47%
<i>Vous être contre ce type de crédit</i>	28%	23%	<b>32%</b>
<i>Vous ne pourriez pas le rembourser</i>	<b>24%</b>	<b>21%</b>	9%
<i>Vous ne voulez pas avoir trop de crédits à rembourser en même temps</i>	16%	18%	21%
<i>C'est trop cher</i>	5%	2%	2%
<b>On ne veut pas vous accorder un crédit</b>	6%	8%	1%
<b>Vous avez d'autres moyens pour trouver de l'argent</b>	14%	13%	<b>28%</b>
<b>Effectifs concernés (ménages n'ayant pas de crédit à la consommation)</b>	<b>720</b>	<b>1127</b>	<b>522</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

### 3.3.2 Les crédits renouvelables

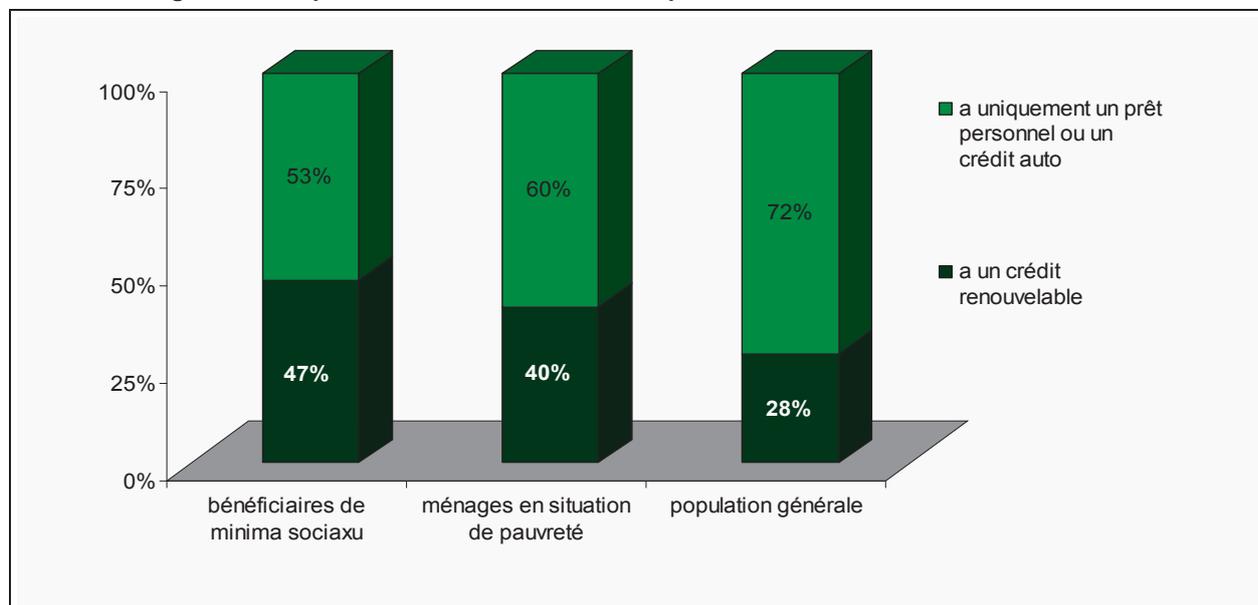
Les ménages peuvent détenir une carte de crédit renouvelable mais ne pas disposer de la réserve d'argent qui y est liée. La question posée ici portait cependant sur les crédits en cours de remboursement : les crédits renouvelables évoqués sont donc ceux que les ménages utilisent effectivement puisqu'ils remboursent une partie de la « réserve d'argent ».

Un graphique précédent a montré que les ménages en situation de pauvreté sont aussi nombreux que l'ensemble des ménages à avoir un crédit renouvelable en cours d'utilisation.

Cependant, la part des crédits renouvelables dans l'ensemble des crédits à la consommation est plus élevée parmi les ménages en situation de pauvreté que parmi l'ensemble des ménages : 40% des ménages pauvres ayant un crédit à la consommation ont un crédit renouvelable, contre 28% de l'ensemble des ménages ayant un crédit à la consommation.

La part des ménages bénéficiaires d'un minimum social ayant un crédit renouvelable, parmi ceux ayant au moins un crédit à la consommation est particulièrement élevée : elle atteint 47%.

Figure 54 : La part des crédits renouvelables parmi les crédits à la consommation



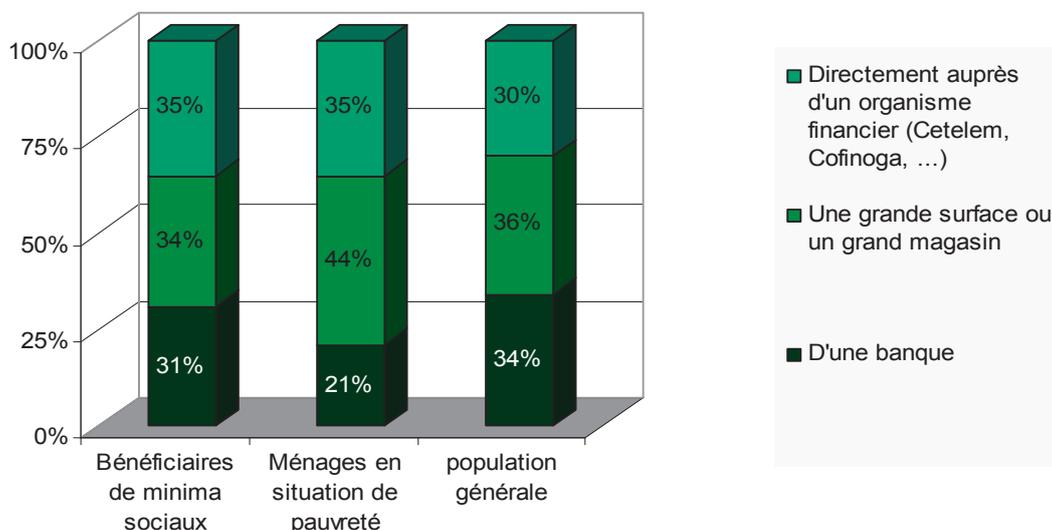
Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un crédit à la consommation, soit 194 ménages bénéficiaires de minima sociaux, 395 ménages pauvres et 283 ménages en population générale.

Les crédits renouvelables peuvent être octroyés par les banques, par des organismes financiers, ou directement sur les lieux d'achat. Les grandes surfaces ou magasins concernés sont alors en relation avec des établissements financiers.

Comme l'ensemble des ménages, ceux en situation de pauvreté ayant un crédit renouvelable l'ont le plus souvent souscrit sur le lieu d'achat, ou bien directement, auprès d'un établissement financier. Les ménages pauvres sollicitent plus rarement les banques, que l'ensemble des ménages.

**Figure 55 : Les organismes auprès desquels sont souscrits les crédits renouvelables**  
**Vous avez souscrit ce crédit renouvelable auprès.....**



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant un crédit renouvelable, soit 92 bénéficiaires de minima sociaux, 157 ménages en situation de pauvreté et 79 ménages en population générale.

Interrogés sur les motifs les ayant conduits à s'orienter vers un crédit renouvelable plutôt que vers un prêt personnel, les ménages en situation de pauvreté évoquent d'abord la plus grande facilité de gestion et d'obtention du crédit renouvelable : il est rapide à obtenir, il n'y a que peu de document à fournir, il est octroyé directement sur le lieu d'achat. Ce sont ainsi les motifs qui reviennent le plus souvent. 22% des ménages pauvres ayant un crédit renouvelable signalent par ailleurs ne pas avoir eu de propositions pour un autre type de prêt ou bien ne pas avoir connaissance d'autres crédits qu'ils auraient pu prendre pour effectuer cet achat.

Les ménages sont nombreux, 40%, à avoir choisi un crédit renouvelable car ils perçoivent ce type de crédit comme plus avantageux : 26% considèrent que le montant des remboursements est plus faible que pour un autre type de crédit, 21% que la durée de l'emprunt est plus intéressante. Un rapport réalisé en 2008 par le cabinet Athling Management pour le CCSF<sup>10</sup> signalait que les crédits renouvelables sont proposés notamment pour les clients souhaitant des durées de remboursement courtes. Par ailleurs, en magasin, l'utilisation d'une carte de crédit renouvelable est souvent associée à de petits achats fréquents, pour lequel, toujours selon le rapport Athling, il peut s'avérer plus intéressant qu'un crédit classique. Ces constats peuvent expliquer que dans certains cas, le crédit renouvelable est perçu par les ménages concernés comme une solution plus avantageuse.

Il n'y a que peu de différences entre les réponses des trois populations considérées.

<sup>10</sup> « Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France », rapport réalisé par Athling Management pour le CCSF, décembre 2008.

Figure 56 : Les motivations pour souscrire un crédit renouvelable

Pourquoi avez-vous choisi de prendre un crédit renouvelable ?	Minima sociaux	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
<b>Le crédit est perçu comme étant plus avantageux</b>	<b>45%</b>	<b>40%</b>	<b>48%</b>
<i>Le taux d'intérêt était plus faible</i>	26%	13%	24%
<i>Le montant des remboursements étaient plus faible</i>	36%	26%	24%
<i>La durée de l'emprunt était plus intéressante</i>	30%	21%	20%
<i>Le crédit coûtait moins cher au total</i>	25%	10%	19%
<b>Le crédit est perçu comme étant plus facile à gérer ou obtenir</b>	<b>86%</b>	<b>83%</b>	<b>77%</b>
<i>Le crédit était plus rapide obtenir</i>	56%	58%	48%
<i>Il y avait peu de documents à fournir</i>	36%	51%	38%
<i>C'était pratique car on vous a accordé le crédit sur votre lieu d'achat</i>	56%	49%	59%
<i>C'était pratique, car vous aviez déjà la carte</i>	31%	15%	25%
<i>C'est le seul que l'on vous a proposé</i>	27%	22%	29%
<i>Autres facilités perçues</i>	5%	3%	6%
<b>Ne sait pas</b>	<b>7%</b>	<b>5%</b>	<b>6%</b>
<b>Effectifs concernés (ménages ayant un crédit renouvelable)</b>	<b>92</b>	<b>157</b>	<b>79</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

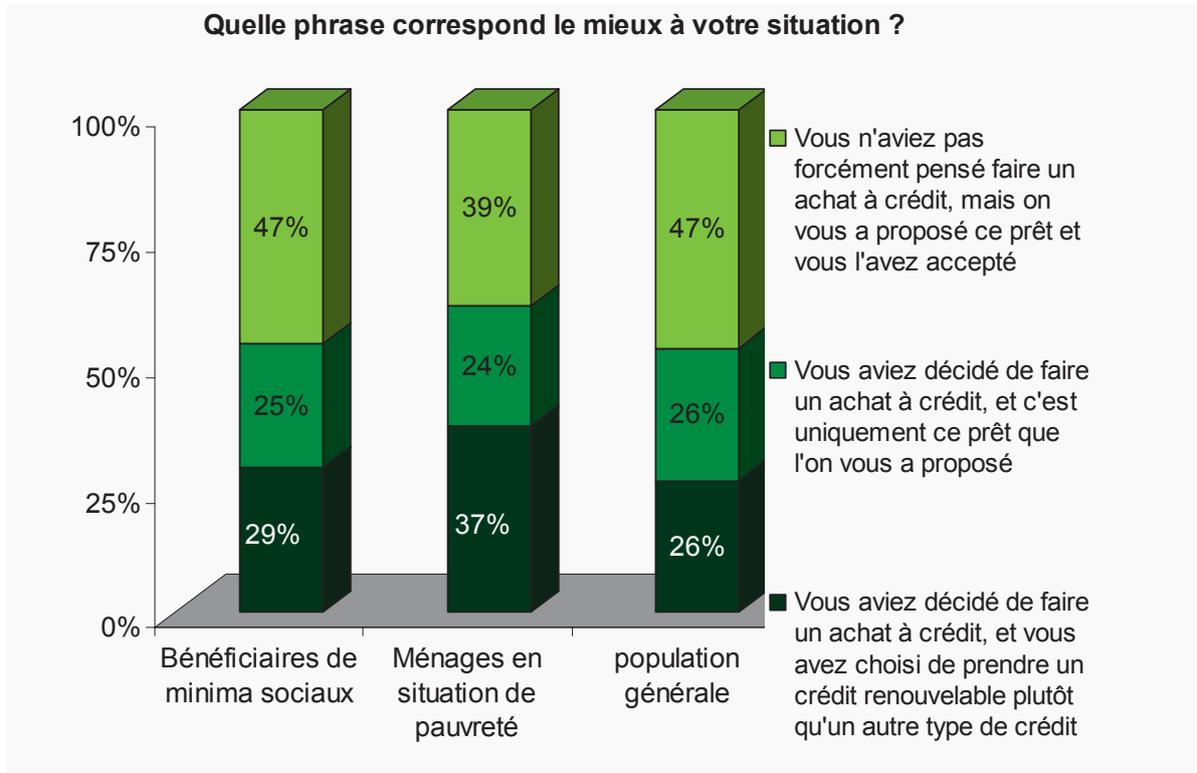
89% des ménages en situation de pauvreté, 91% de l'ensemble des ménages et 88% des bénéficiaires d'un minimum social estiment qu'obtenir ce prêt a été facile.

Un tiers des ménages en situation de pauvreté ayant un crédit renouvelable en cours avaient prévu, avant l'achat, de le faire en utilisant ce type de crédit. 39% déclarent qu'ils n'avaient pas forcément pensé faire un achat à crédit, mais qu'ils ont accepté le prêt qu'on leur a proposé.

Les ménages en situation de pauvreté sont plus nombreux, que l'ensemble des ménages ayant un crédit renouvelable, à déclarer l'avoir prévu avant l'achat. Ce constat renvoie à celui effectué précédemment, selon lequel les ménages pauvres sont particulièrement nombreux à faire leur achat à crédit, en ayant décidé avant l'achat de ne pas le payer comptant, probablement parce qu'ils ne disposent pas des ressources financières pour un paiement immédiat.

Les ménages bénéficiaires de minima sociaux ont sur ce point un comportement plus proche de celui des ménages dans leur ensemble, que de celui des ménages en situation de pauvreté : ils sont particulièrement peu nombreux à déclarer qu'ils avaient pensé prendre un crédit renouvelable avant d'effectuer leur achat.

Figure 57 : Les conditions de souscription au crédit renouvelable



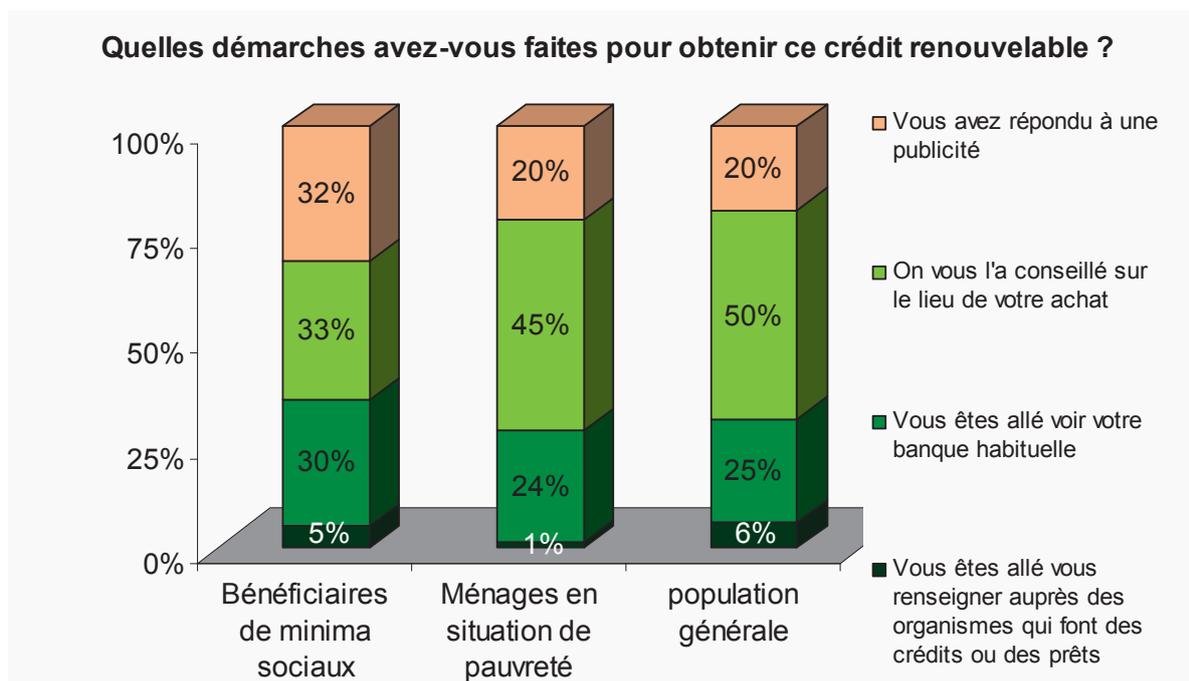
Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant un crédit renouvelable, soit 92 bénéficiaires de minima sociaux, 157 ménages en situation de pauvreté et 79 ménages en population générale.

Seul le quart des ménages en situation de pauvreté a eu un contact direct avec un établissement financier pour se renseigner sur le crédit renouvelable. 20% ont déclaré avoir contracté ce crédit après avoir reçu, ou vu, une publicité et 45% l'ont souscrit sur le lieu d'achat. Le rapport Athling notait que plus d'une ouverture de crédit renouvelable sur deux se faisait directement sur les lieux de ventes. Les déclarations des ménages confirment ce constat, et montrent que les modalités d'accès au crédit renouvelable des ménages pauvres, sont proches de celles observées sur l'ensemble de la population.

Les bénéficiaires de minima sociaux sont particulièrement nombreux à déclarer avoir contracté le crédit renouvelable en réaction à une publicité.

Figure 58 : Les démarches entreprises pour accéder au crédit renouvelable



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un crédit renouvelable.

Remarque : la réponse à une publicité s'entend ici dans une acception large. Il s'agit de ménages qui ont demandé un crédit renouvelable, après en avoir vu une publicité.

Les ménages ayant un crédit renouvelable connaissent mal le coût du crédit. Les ménages en situation de pauvreté semblent particulièrement peu informés :

- 21% des bénéficiaires de minimum social, 23% des ménages pauvres, 24% de l'ensemble de la population, ne connaissent pas le taux d'intérêt ;
- 32% des bénéficiaires de minimum social, 32% des ménages pauvres, 20% de l'ensemble de la population, déclarent ne pas savoir ce que représenteront, au total, les intérêts payés pour ces crédits ;
- 49% des bénéficiaires de minimum social, 46% des ménages pauvres, 72% de l'ensemble de la population, pensent en avoir une très bonne ou assez bonne idée.

Là encore, ce constat peut être mis en relation avec les conclusions du rapport Athling, selon lesquelles :

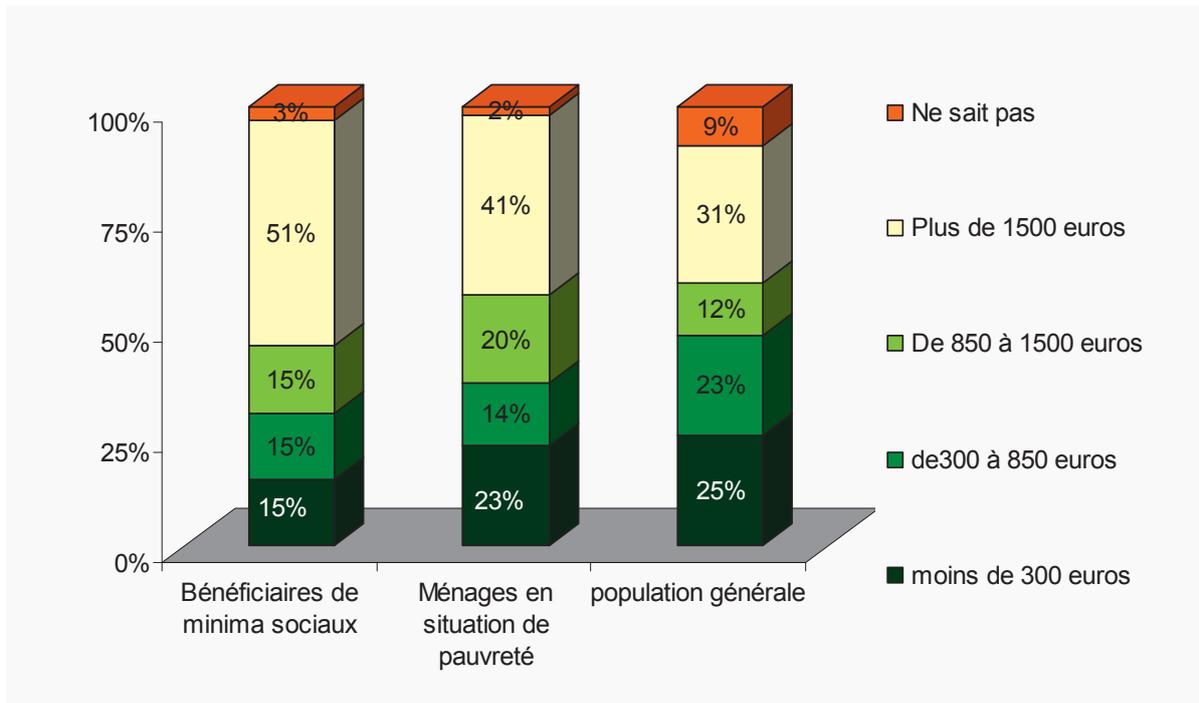
- les publicités ne comportent pas toujours d'information précise sur le fonctionnement des crédits renouvelables ;
- les conditions de fonctionnement sont souvent peu lisibles dans le document remis lors de la souscription du crédit ;
- les distributeurs ne considèrent pas toujours de leur devoir de mettre en garde les consommateurs sur les risques inhérents à l'utilisation des crédits renouvelables.

Les montants utilisés (restant à rembourser) sont diversifiés, quelle que soit la population considérée. Ils dépassent 1 500 euros pour 41% des ménages en situation de pauvreté et sont inférieurs à 300 euros pour le quart d'entre eux.

Les montants restant à rembourser sont plus élevés pour les ménages en situation de pauvreté que pour l'ensemble des ménages. Ils sont en revanche plus faibles que les montants observés parmi les bénéficiaires d'un minimum social.

Figure 59 : Le montant utilisé des crédits renouvelables

A quelle somme d'argent s'élèvent l'ensemble des crédits renouvelables que vous avez en cours actuellement, avec cette (ou ces) carte(s) ?



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

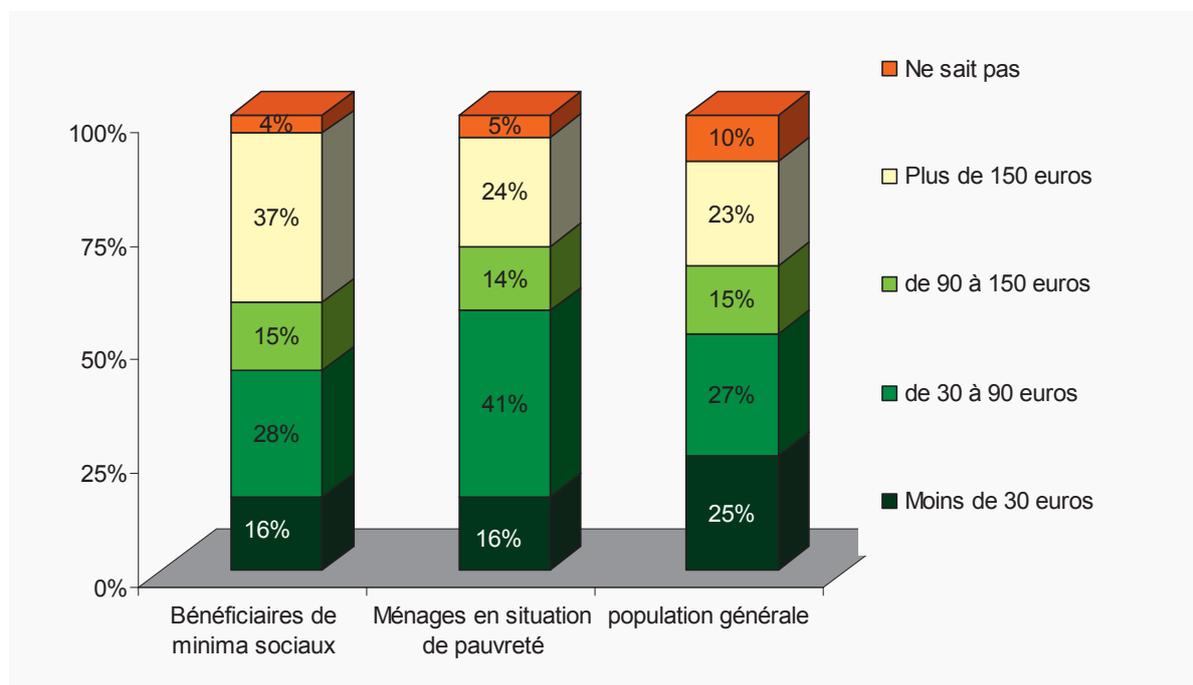
Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant un crédit renouvelable, soit 92 bénéficiaires de minima sociaux, 157 ménages en situation de pauvreté et 79 ménages en population générale.

Les sommes que remboursent les ménages par mois peuvent être élevées : 24% des ménages en situation de pauvreté ayant un crédit renouvelable déclarent payer des mensualités de plus de 150 euros par mois, ce qui représente un budget très conséquent au regard des revenus de ces ménages. 16% remboursent moins de 30 euros par mois. Les mensualités dont s'acquittent les ménages en situation de pauvreté sont un peu plus élevées que celles observées parmi l'ensemble des ménages.

Les ménages bénéficiaires d'un minimum social et ayant un crédit renouvelable sont particulièrement nombreux, 37%, à déclarer rembourser plus de 150 euros par mois au titre de ces crédits.

**Figure 60 : Les mensualités au titre des crédits renouvelables**

Quelle somme remboursez-vous par mois pour ces carte(s) de crédit (y compris intérêt et assurances) ?



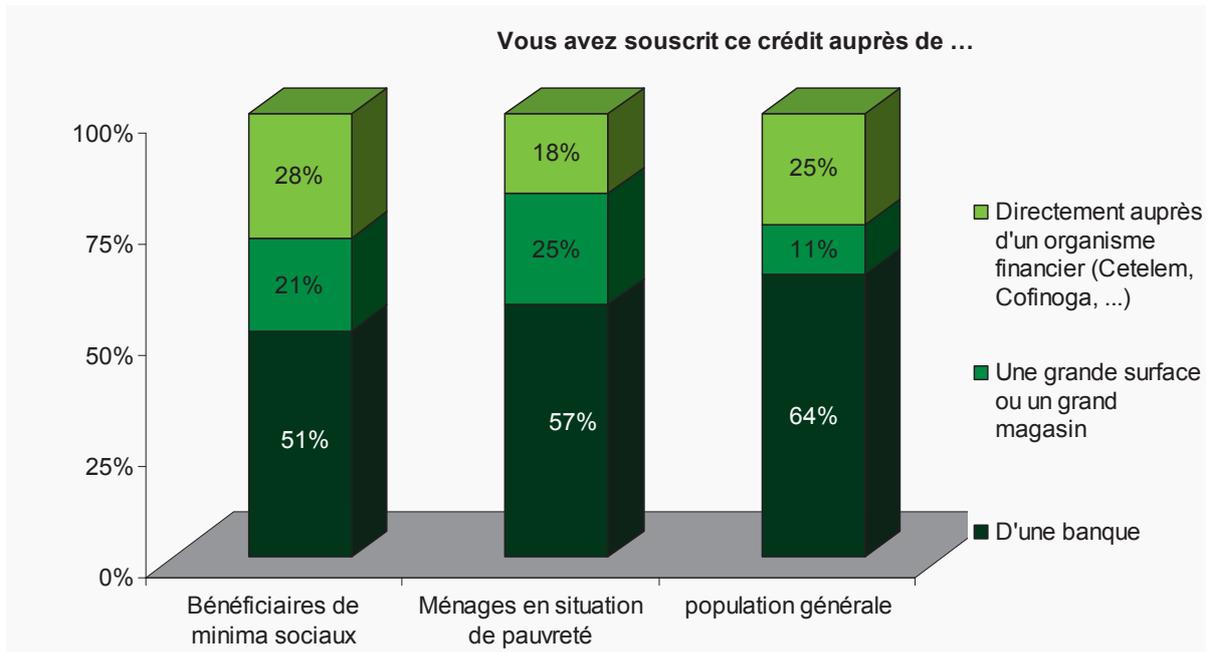
Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant un crédit renouvelable, soit 92 bénéficiaires de minima sociaux, 157 ménages en situation de pauvreté et 79 ménages en population générale.

### 3.3.3 Les prêts personnels

Contrairement aux crédits renouvelables, en général mis en place par les établissements de crédit spécialisés, les prêts personnels sont le plus souvent consentis par les banques : 57% des ménages en situation de pauvreté ayant un prêt personnel déclarent qu'ils l'ont souscrit auprès d'une banque. 25% mentionnent un magasin ou une grande surface. Les ménages pauvres sont plus nombreux à avoir souscrit ce prêt directement sur le lieu de vente, que l'ensemble des ménages ayant un prêt personnel (11%).

Figure 61 : Les organismes auprès desquels sont souscrits les prêts personnels



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un prêt personnel, soit 120 ménages bénéficiaires d'un minimum social, 243 ménages en situation de pauvreté et 181 ménages en population générale.

Les motifs ayant conduit les ménages en situation de pauvreté à choisir un prêt personnel plutôt qu'un autre type de crédit sont le plus souvent liés à la facilité de gestion ou d'obtention du prêt : les trois-quarts des ménages pauvres ayant un prêt personnel évoquent ce critère de choix, et notamment, sa rapidité d'obtention et son caractère pratique. Les ménages sont également nombreux, et le sont plus que pour le crédit renouvelable, à mentionner que le prêt personnel est plus avantageux.

Les ménages pauvres sont particulièrement nombreux à citer la facilité d'obtention et de gestion et sont moins nombreux que les autres populations à mentionner le coût du crédit.

Figure 62 : Les motivations lors de la souscription du prêt personnel

Pourquoi avez-vous choisi de prendre un prêt personnel ?	Minima sociaux	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
<b>Le prêt est perçu comme étant plus avantageux</b>	<b>64%</b>	<b>56%</b>	<b>74%</b>
<i>Le taux d'intérêt était plus faible</i>	38%	33%	56%
<i>Le montant des remboursements étaient plus faible</i>	37%	33%	48%
<i>La durée de l'emprunt était plus intéressante</i>	46%	26%	33%
<i>Le crédit coûtait moins cher au total</i>	25%	27%	42%
<b>Le prêt est perçu comme étant plus facile à gérer ou obtenir</b>	<b>62%</b>	<b>73%</b>	<b>65%</b>
<i>Le crédit était plus rapide obtenir</i>	44%	52%	42%
<i>Il y avait peu de documents à fournir</i>	35%	35%	31%
<i>C'était pratique car on vous a accordé le crédit sur votre lieu d'achat</i>	34%	31%	29%
<i>C'est le seul qu'on vous a proposé</i>	13%	17%	9%
<i>Autres facilités perçues</i>	7%	2%	4%
<b>Ne sait pas</b>	<b>8%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>
<b>Effectifs concernés (ménages ayant un prêt personnel)</b>	<b>120</b>	<b>243</b>	<b>181</b>

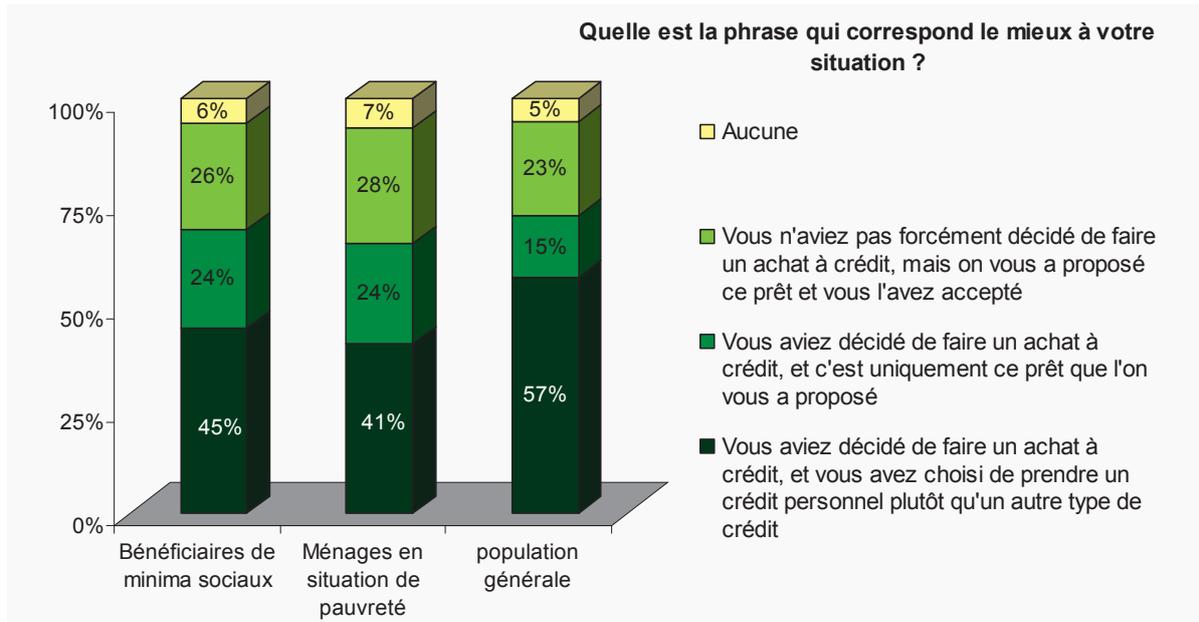
Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Comme pour les crédits renouvelables, les ménages ont le sentiment d'avoir accédé facilement au prêt personnel : 87% des bénéficiaires d'un minimum social, 82% des ménages en situation de pauvreté et 91% de l'ensemble des ménages, estiment qu'obtenir ce prêt a été facile. Les ménages en situation de pauvreté sont un peu moins nombreux à avoir le sentiment d'accéder facilement à ce prêt que l'ensemble des ménages interrogés, ou encore que les ménages pauvres ayant souscrit un crédit renouvelable.

41% des ménages en situation de pauvreté avaient décidé d'utiliser un prêt personnel avant l'achat. Plus que les crédits renouvelables, les prêts personnels sont anticipés, et non décidés au dernier moment sur le lieu d'achat.

Les ménages pauvres sont proportionnellement moins nombreux, que l'ensemble des ménages, à avoir décidé avant l'achat de prendre un prêt personnel. Ils sont plus nombreux à avoir décidé de faire un achat à crédit, et à avoir pris un prêt personnel car c'était le seul qui leur était proposé. Ce constat peut être relié à celui, effectué ci-dessus, selon lequel les ménages en situation de pauvreté étaient particulièrement nombreux à avoir obtenu le crédit directement sur le lieu d'achat.

Figure 63 : Les conditions de souscription du prêt personnel



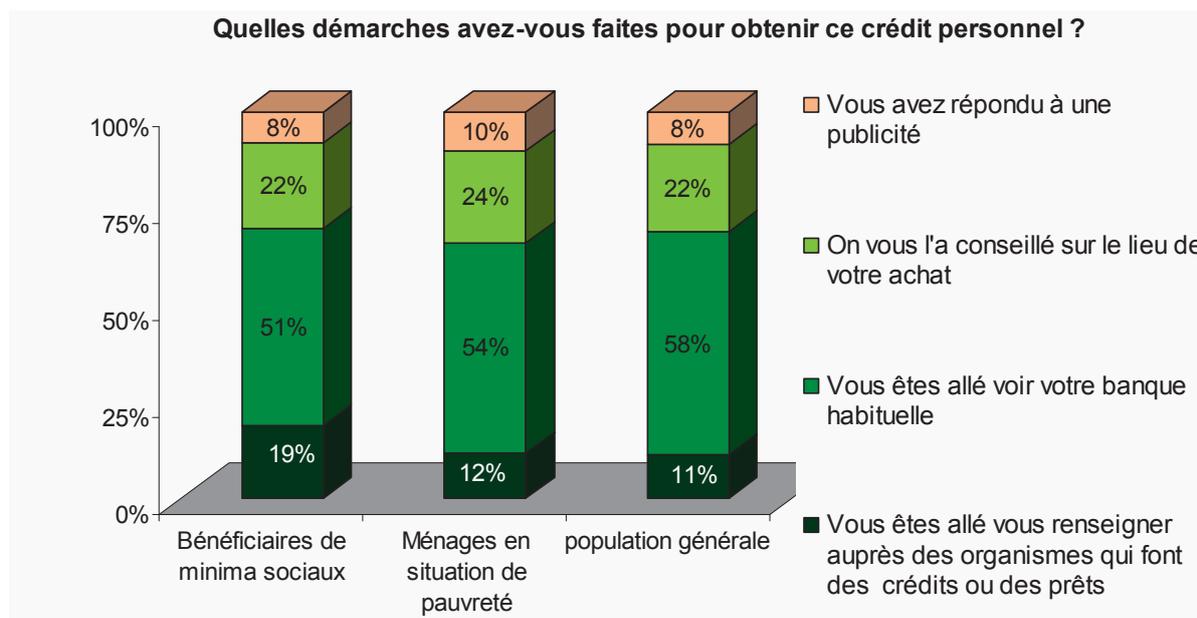
Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un prêt personnel, soit 120 ménages bénéficiaires d'un minimum social, 243 ménages en situation de pauvreté et 181 ménages en population générale.

Pour obtenir le prêt personnel, les ménages se sont le plus souvent adressés à une banque. C'est le cas de 54% des ménages en situation de pauvreté ayant au moins un prêt personnel. Un quart d'entre eux déclare que le crédit leur a été conseillé sur leur lieu d'achat, et 10% seulement disent avoir été incités à prendre un prêt personnel par une publicité. Le contact direct avec les banques est beaucoup plus fréquent que pour les crédits renouvelables, l'incitation par une publicité plus rare.

Les démarches réalisées par les ménages en situation de pauvreté pour obtenir le prêt personnel, sont très proches de celles effectuées par l'ensemble des ménages.

Figure 64 : Les démarches effectuées pour obtenir le prêt personnel



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Remarque : la réponse à une publicité s'entend ici dans une acception large. Il s'agit de ménages qui ont demandé un crédit renouvelable, après en avoir vu une publicité.

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un prêt personnel, soit 120 ménages bénéficiaires d'un minimum social, 243 ménages en situation de pauvreté et 181 ménages en population générale.

La connaissance des conditions de crédit, et, en particulier, des taux d'intérêt, est proche de celle observée pour les crédits renouvelables. 28% des ménages en situation de pauvreté déclarent cependant ne pas connaître le taux d'intérêt de leur prêt personnel. Ils sont beaucoup plus nombreux dans ce cas que les ménages interrogés représentant l'ensemble de la population et qui ne sont que 17% à ne pas connaître le taux d'intérêt de leur prêt personnel.

Les bénéficiaires de minima sociaux ont une connaissance du taux d'intérêt proche de celle observée parmi les ménages pauvres et 37% n'ont pas répondu à la question posée.

Le montant des mensualités au titre du prêt personnel est plus élevé que celui observé pour les crédits renouvelables. En effet, les montants des prêts sont plus importants pour les prêts personnels que pour les crédits renouvelables.

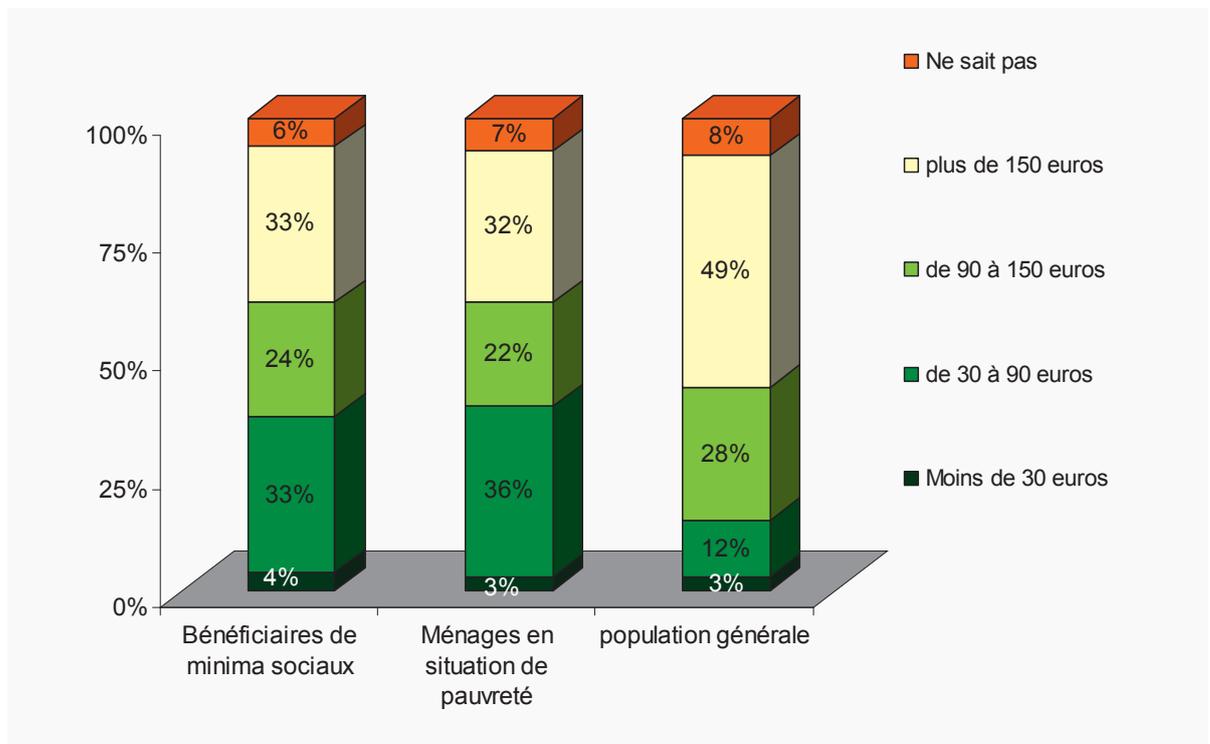
En particulier, près du tiers des ménages en situation de pauvreté ayant un prêt personnel rembourse plus de 150 euros par mois. 41% remboursent moins de 900 euros.

Alors que les ménages pauvres ayant un crédit renouvelable payent des mensualités plus élevées que l'ensemble des ménages, les mensualités dont s'acquittent les ménages pauvres sont ici beaucoup plus faibles que celles observées parmi l'ensemble des ménages : 49% des ménages de l'ensemble de la population ayant un prêt personnel remboursent plus de 150 euros tous les mois.

Le montant des mensualités dont s'acquittent les bénéficiaires de minima sociaux est très proche de celui des ménages pauvres.

Figure 65 : Les mensualités au titre du prêt personnel

Quelle somme remboursez-vous tous les mois pour ce prêt personnel ?



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un prêt personnel, soit 120 ménages bénéficiaires d'un minimum social, 243 ménages en situation de pauvreté et 181 ménages en population générale.

### 3.4 L'utilisation des autorisations de découvert

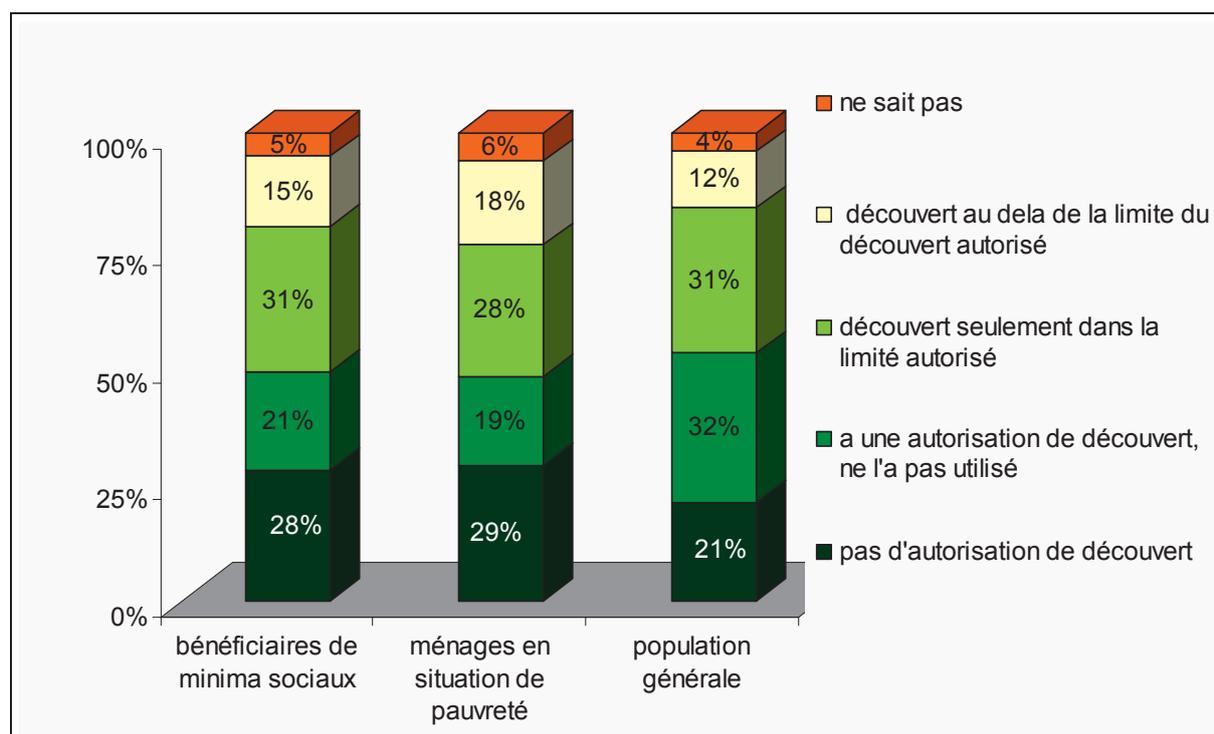
L'utilisation des autorisations de découvert correspond à un crédit. 71% des ménages en situation de pauvreté, 75% de l'ensemble des ménages et 72% des bénéficiaires de minima sociaux ont une autorisation de découvert.

46% des ménages en situation de pauvreté ayant un compte de dépôt ont une autorisation de découvert qu'ils ont utilisée au cours des trois dernières années : 28% l'ont utilisée uniquement dans le montant autorisé et 18% ont dépassé le montant autorisé.

Les ménages en situation de pauvreté sont moins nombreux, que ceux interrogés dans l'ensemble de la population, à utiliser leur autorisation de découvert : 42% de l'ensemble des ménages ont une autorisation de découvert qu'ils ont utilisée dans les trois dernières années. Ils sont presque aussi nombreux que les ménages pauvres, 12%, à avoir dépassé le montant du découvert autorisé.

L'utilisation de l'autorisation de découvert par les ménages bénéficiaires d'un minimum social est proche de celle observée parmi les ménages en situation de pauvreté.

Figure 66 : L'utilisation de l'autorisation de découvert au cours des trois dernières années



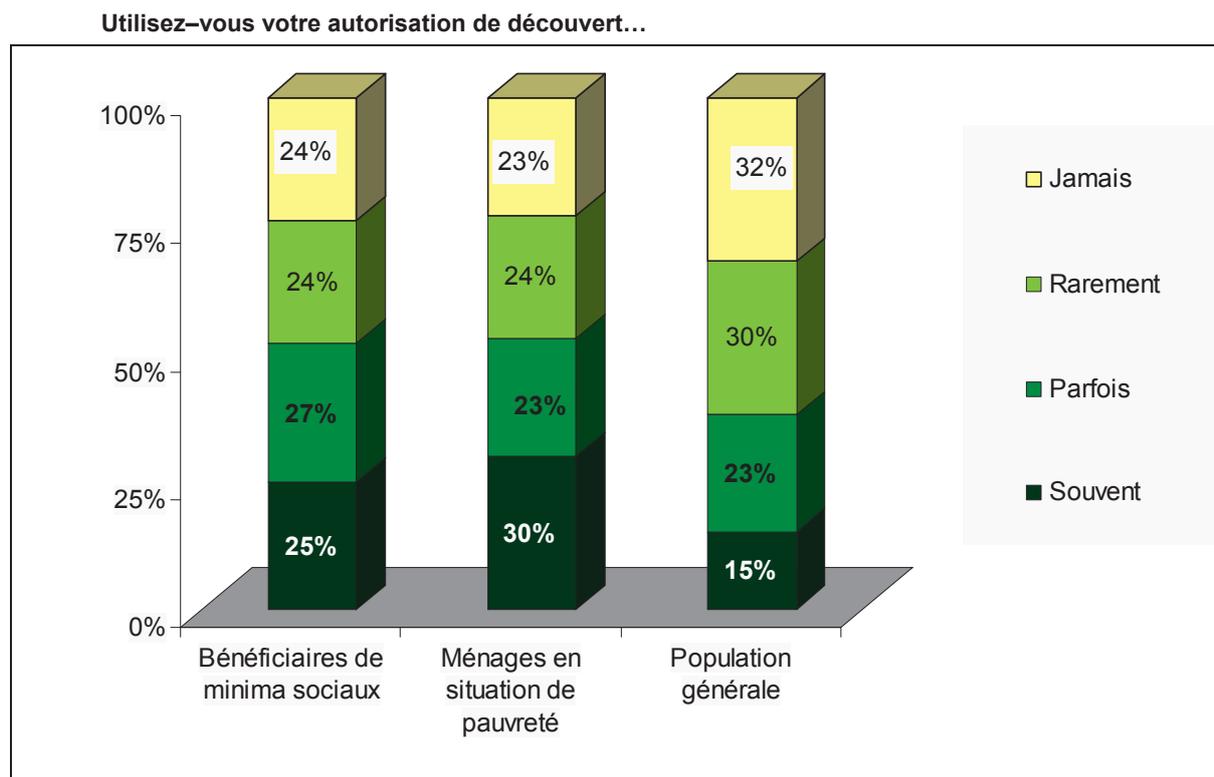
Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant un compte de dépôt.

30% des ménages en situation de pauvreté ayant une autorisation de découvert l'utilisent souvent. L'utilisation des autorisations de découvert est beaucoup plus fréquente parmi les ménages en situation de pauvreté que parmi l'ensemble des ménages : 15% de l'ensemble des ménages ayant une autorisation de découvert l'utilisent souvent.

Les ménages bénéficiaires d'un minimum social sont un peu moins nombreux à utiliser fréquemment leur autorisation de découvert que les ménages en situation de pauvreté : 25% de ceux qui en ont une l'utilisent souvent.

Figure 67 : La fréquence de l'utilisation de l'autorisation de découvert



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

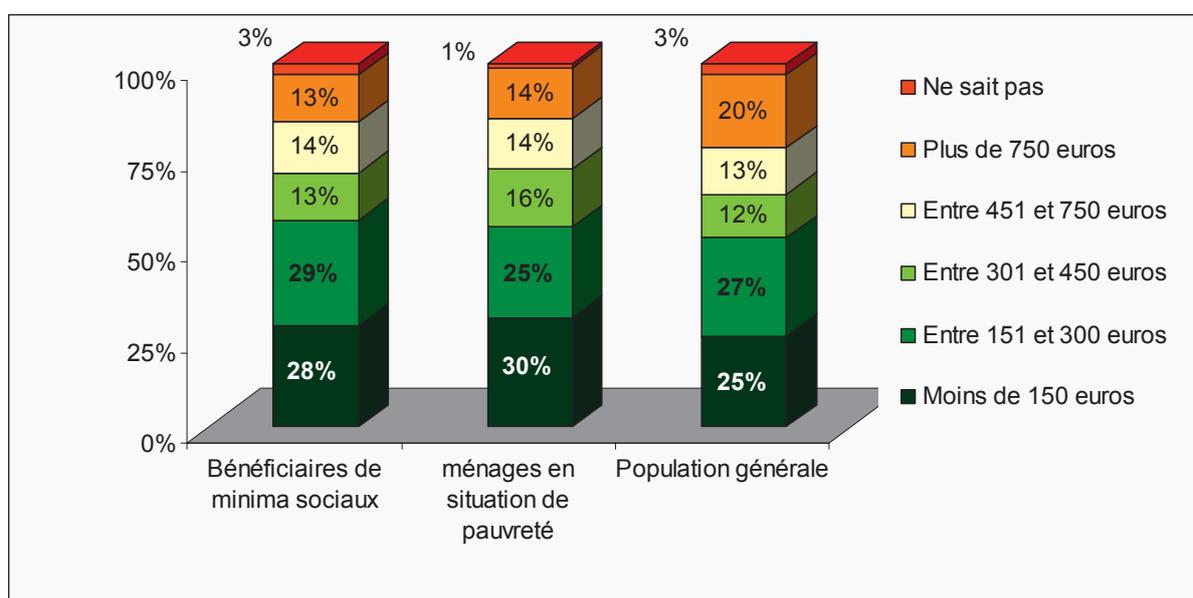
Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant une autorisation de découvert, soit 592 ménages bénéficiaires de minima sociaux, 984 ménages en situation de pauvreté, 601 ménages en population générale.

Les montants utilisés pour les autorisations de découvert sont très variables. 30% des ménages en situation de pauvreté ayant une autorisation de découvert et l'ayant utilisée au cours des trois dernières années l'ont fait au maximum pour un montant de moins de 150 euros. 14% ont dépassé les 750 euros.

Les montants utilisés par les ménages pauvres sont un peu plus faibles que ceux déclarés par l'ensemble des ménages. 20% de ces derniers ont utilisé leur découvert pour un montant dépassant 750 euros.

Les montants déclarés par les ménages bénéficiaires d'un minimum social sont très proches de ceux observés parmi les ménages pauvres.

Figure 68 : Le montant maximum des découverts utilisés



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

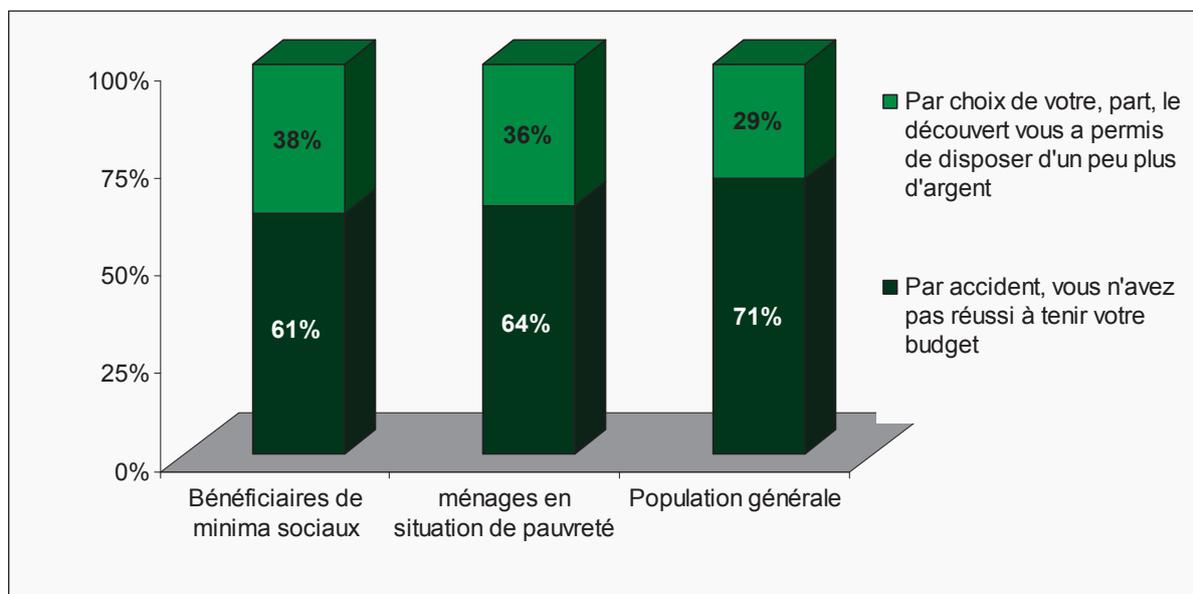
Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant une autorisation de découvert et l'ayant utilisée au cours des trois dernières années, soit 480 ménages bénéficiaires de minima sociaux, 829 ménages en situation de pauvreté et 381 ménages en population générale.

Lorsqu'ils utilisent leur autorisation de découvert, les ménages n'ont pas toujours conscience des coûts liés à cette utilisation : 46% des ménages pauvres ayant utilisé leur autorisation de découvert, déclarent ne savoir que mal ou pas du tout, ce que leur coûte cette utilisation. La méconnaissance des coûts est proche de celle observée dans l'ensemble de la population : 41% de l'ensemble des ménages ayant utilisé leur autorisation de découvert, en connaissent mal ou très mal le coût.

Les ménages bénéficiaires d'un minimum social ne se différencient que peu des ménages pauvres sur ce point. 50% déclarent ne pas connaître, ou mal connaître, le coût de l'utilisation de l'autorisation de découvert.

36% des ménages en situation de pauvreté ayant utilisé leur autorisation de découvert l'ont fait par choix, pour disposer d'un peu plus d'argent. Cette utilisation comme une réserve d'argent est plus fréquente que pour l'ensemble de la population (29%). Elle est proche de celle observée parmi les bénéficiaires de minima sociaux (38%).

**Figure 69 : Les motifs de l'utilisation des autorisations de découvert**  
**Lorsque vous utilisez votre autorisation de découvert, c'est principalement parce que...**



Source : CRÉDOC / CCSF, 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant une autorisation de découvert et l'ayant utilisé au cours des trois dernières années.

## 3.5 Synthèse des résultats et analyse des évolutions depuis 2001

### 3.5.1 Synthèse des principaux résultats

Les ménages en situation de pauvreté sont moins nombreux à déclarer détenir un crédit que l'ensemble des ménages : 31% ont un crédit en cours, contre 51% des ménages de l'ensemble de la population. Seuls les crédits renouvelables sont aussi fréquents parmi les ménages pauvres que parmi l'ensemble : 10% des ménages sont concernés dans les deux cas.

Les ménages en situation de pauvreté se caractérisent par ailleurs par une relative fréquence des difficultés de remboursement : 17% de ceux ayant un crédit déclarent avoir connu des difficultés de remboursement, pour 6% de l'ensemble des ménages. 18% des ménages pauvres ayant un crédit se considèrent en situation de surendettement, contre 6% des ménages dans leur ensemble. Dans le détail des types de crédit :

- 6% des ménages pauvres et 29% de l'ensemble des ménages ont un crédit immobilier. Les ménages pauvres remboursent des mensualités plus faibles, mais sont particulièrement nombreux, 67% contre 41% de l'ensemble des ménages, à considérer que ces mensualités sont beaucoup trop élevées, ou juste supportables ;
- 26% des ménages pauvres et 36% de l'ensemble des ménages ont un crédit à la consommation (crédit renouvelable, crédit auto, ou prêt personnel). Le plus souvent, ces crédits ont été souscrits pour réaliser un achat. Par rapport aux ménages de l'ensemble de la population, ceux en situation de pauvreté sont particulièrement nombreux à avoir pris un crédit pour effectuer un achat qu'ils n'avaient pas prévu d'effectuer. Pour 32% des ménages pauvres et 17% de l'ensemble des ménages ayant recouru à un crédit, cet achat était imprévu. En revanche, lorsque l'achat était prévu, les ménages en situation de pauvreté, plus souvent que l'ensemble des ménages, avaient décidé avant l'achat, de le faire en utilisant un crédit. Enfin, 28% des ménages pauvres ayant un crédit à la consommation, contre 12% de l'ensemble des ménages, ont pris ce crédit pour résoudre des problèmes financiers ;
- 10% des ménages en situation de pauvreté, et c'est la même proportion dans l'ensemble de la population, ont un crédit renouvelable en cours de remboursement. Les ménages pauvres sont ceux qui utilisent le plus ce type de crédit. Parmi ceux ayant un crédit à la consommation, 40% ont un crédit renouvelable, contre 28% de l'ensemble des ménages ayant un crédit à la consommation. Ils ont souvent souscrit ce crédit sur leur lieu d'achat (44%). Par ailleurs, un ménage sur cinq, en situation de pauvreté ou non, a souscrit ce crédit après avoir vu une publicité. Les ménages pauvres utilisent un montant particulièrement élevé de leur autorisation de crédit renouvelable : 41% utilisent plus de 1 500 euros, contre 31% des ménages dans leur ensemble. Les mensualités sont également importantes : 24% des ménages pauvres déclarent rembourser plus de 150 euros par mois. Ils ne diffèrent que peu sur ce point des autres ménages. Enfin, les ménages en situation de pauvreté sont particulièrement nombreux, 32% contre 20% des ménages de l'ensemble de la population, à ne pas savoir ce que représenteront, au total, les intérêts payés pour ces crédits ;

16% des ménages en situation de pauvreté et 23% des ménages de l'ensemble de la population ont un prêt personnel. Ces prêts sont plus souvent souscrits auprès d'une banque que les crédits renouvelables. 25% des ménages pauvres, 11% des ménages de l'ensemble de la population ayant un prêt personnel, l'ont pris sur leur lieu d'achat. 10% des ménages en situation de pauvreté déclarent avoir souscrit ce crédit après avoir vu une publicité. Les mensualités remboursées sont plus élevées que celles observées pour les

crédits renouvelables : 32% des ménages en situation de pauvreté, 49% de l'ensemble des ménages, remboursent plus de 150 euros par mois. 28% des ménages pauvres ne connaissent pas le taux d'intérêt de leur crédit (17% de l'ensemble de la population).

Parmi les ménages ayant un compte de dépôt, seuls 29% des ménages pauvres et 21% de l'ensemble des ménages, n'ont pas d'autorisation de découvert. 47% des ménages en situation de pauvreté, 63% des ménages dans leur ensemble, ont une autorisation de découvert qu'ils utilisent. 28% des ménages pauvres et une proportion beaucoup plus faible, de 12% des ménages de l'ensemble de la population, l'ont utilisée au-delà de la limite autorisée.

Les ménages en situation de pauvreté utilisant leur autorisation de découvert sont relativement nombreux, 36% contre 29% de l'ensemble des ménages, à s'en servir volontairement, pour disposer de trésorerie supplémentaire. À noter que près de la moitié, 46%, ne connaissent pas le coût lié à l'utilisation de leur autorisation de découvert.

Les bénéficiaires de minima sociaux sont un peu moins nombreux à avoir un crédit, que les ménages pauvres : 24% ont au moins un crédit. Lorsqu'ils en ont un, ils sont particulièrement nombreux à connaître des difficultés de remboursement et à se considérer en situation de surendettement. Plus que les ménages en situation de pauvreté, ils recourent au crédit renouvelable lorsqu'ils font un crédit à la consommation : 47% de ceux ayant un crédit à la consommation ont un crédit renouvelable. La prise de ce type de crédit semble alors, plus que pour les ménages en situation de pauvreté, ne pas être anticipée : 47% des bénéficiaires de minima sociaux ayant un crédit renouvelable, déclarent qu'ils n'avaient pas forcément pensé avant faire un achat à crédit. 32% disent, par ailleurs, avoir répondu à une publicité. Le montant utilisé du crédit renouvelable est particulièrement élevé et le montant des mensualités remboursées est supérieur à celui observé parmi les ménages en situation de pauvreté.

Ces écarts ne se retrouvent ni sur l'utilisation des prêts personnels, ni sur celle des autorisations de découvert.

### 3.5.2 Les évolutions depuis 2001

La part des ménages déclarant avoir au moins un crédit a augmenté entre 2001 et 2009 : parmi les bénéficiaires d'un minimum social, elle est passée de 16% à 24%. Cette évolution s'explique principalement par une augmentation dans cette catégorie de la population, des crédits à la consommation et, en particulier, des prêts personnels. Les variations pour les autres types de crédits sont faibles.

La part des ménages ayant lu tous les documents remis lors de la souscription du crédit est restée stable, voire a légèrement diminué parmi les bénéficiaires de minima sociaux. En revanche, lorsqu'ils ont lu les documents, les ménages sont plus nombreux à déclarer les avoir compris.

Parmi les ménages ayant un crédit, ceux ayant connu des difficultés de remboursement sont aussi nombreux en 2009 qu'en 2001.

Les évolutions observées parmi les bénéficiaires d'un minimum social sont très proches de celles qu'a connues la population dans son ensemble. Il n'y a pas ici de

rapprochement des résultats entre les deux populations, comme cela avait été observé pour l'accès au compte de dépôt bancaire.

Figure 70 : Les évolutions 2001–2009 dans les crédits souscrits

	Bénéficiaires de minima sociaux		Population générale	
	2001	2009	2001	2009
<b>Taux de souscription, parmi l'ensemble des ménages</b>				
<b>D'au moins un crédit</b>	<b>16%</b>	<b><u>24%</u></b>	<b>44%</b>	<b><u>51%</u></b>
Prêt immobilier	3%	5%	27%	29%
Crédit à la consommation	13%	<b>21%</b>	27%	<b>36%</b>
<i>Crédit renouvelable</i>	6%	8%	6%	10%
<i>Prêt personnel</i>	5%	<b>13%</b>	9%	<b>23%</b>
<i>Crédit automobile</i>	4%	3%	17%	19%
<b>Parmi les ménages ayant au moins un crédit</b>				
% de ceux ayant lu tous les documents	64%	<b>59%</b>	67%	69%
% de ceux ayant compris tous les documents	42%	<b>46%</b>	39%	<b>49%</b>
% de ceux ayant connu des difficultés de remboursement	20%	21%	4%	6%

Source : CRÉDOC / CCSF, 2001–2009

Parmi les ménages ayant souscrit au moins un crédit à la consommation, les motifs du recours au crédit n'ont que peu varié : le motif principal reste l'achat. En 2001 comme en 2009, le quart des ménages bénéficiaires d'un minimum social ayant souscrit un crédit à la consommation l'a fait pour combler des problèmes de trésorerie (factures à régler par exemple), sans qu'on puisse noter d'évolution statistiquement significative entre les deux années d'enquête. En revanche, les ménages de l'ensemble de la population sont moins nombreux, en 2009, à avoir réalisé un achat à crédit en raison de difficultés financières.

Dans les deux populations, la part des ménages ayant pris un crédit sans avoir prévu au départ de le faire, mais pour profiter de conditions avantageuses, a augmenté.

Parmi les ménages n'ayant pas de crédit à la consommation, la part de ceux se l'étant vu refuser est restée stable. Pour l'ensemble des ménages comme parmi les bénéficiaires de minima sociaux, ceux qui estimaient pouvoir financer l'achat par leurs propres moyens, sont plus nombreux qu'en 2001. Il semble donc en fin de compte, y avoir deux comportements très différents dont la prévalence respective a augmenté :

- des ménages qui prennent un crédit car ils se le voient proposer sur leur lieu d'achat et sont tentés par les conditions qui leur sont proposées et qu'ils considèrent comme avantageuses. La hausse de leur nombre expliquerait en partie l'augmentation globale de la part des ménages ayant un crédit à la consommation ;
- des ménages qui ne prennent pas de crédit, car ils préfèrent financer par eux-mêmes leur achat. Leur nombre est également en augmentation parmi les ménages sans crédit.

Figure 71 : Les évolutions 2001–2009 dans les crédits à la consommation

	Bénéficiaires de minima sociaux		Population générale	
	2001	2009	2001	2009
<b>Parmi l'ensemble des ménages ayant au moins un crédit à la consommation</b>				
Motifs du crédit : achats	78%	71%	79%	88%
<i>Imprévu</i>	29%	25%	13%	17%
<i>Pour profiter de conditions avantageuses</i>	13%	<b>21%</b>	26%	<b>39%</b>
Motifs du crédit : combler des problèmes d'argent	22%	28%	21%	<b>12%</b>
<b>Parmi les ménages n'ayant pas de crédit à la consommation</b>				
% de ceux pour lesquels le crédit a été refusé	7%	6%	1%	1%
% de ceux ayant d'autres moyens de financer l'achat	4%	<b>14%</b>	13%	<b>28%</b>
% de ceux n'en ayant pas demandé	76%	79%	86%	<b>71%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, 2001–2009

La faiblesse des effectifs de ménage interrogés ayant souscrit un crédit renouvelable ou un prêt personnel ne permet pas de mettre en évidence des évolutions significatives. Le tableau ci-dessous confirme des comportements plutôt stables en ce qui concerne les modalités de souscription de ces crédits. La part des ménages s'adressant à des banques plutôt qu'aux établissements de crédits spécialisés, semble avoir augmenté mais les variations sont faiblement significatives.

Les ménages bénéficiaires d'un minimum social interrogés en 2009 sont enfin un peu plus nombreux qu'en 2001 à avoir trouvé aisée l'obtention de leur prêt personnel : alors qu'en 2001, les bénéficiaires de minima sociaux jugeait plus facile l'obtention d'un crédit renouvelable que d'un prêt personnel, ce n'est plus le cas en 2009.

Figure 72 : Les évolutions 2001–2009 dans les crédits renouvelables et les prêts personnels

	Bénéficiaires de minima sociaux		Population générale	
	2001	2009	2001	2009
<b>Parmi l'ensemble des ménages ayant au moins un crédit renouvelable</b>				
Souscrit auprès d'une banque	24%	31%	24%	30%
Une grande surface, un magasin	39%	34%	34%	36%
Auprès d'un autre organisme financier	37%	35%	41%	34%
% de personnes ayant répondu à une publicité	27%	32%	26%	20%
% de ménages estimant facile d'obtenir ce crédit	86%	88%	90%	91%
<b>Parmi les ménages ayant un prêt personnel</b>				
Souscrit auprès d'une banque	43%	51%	52%	64%
Une grande surface, un magasin	17%	21%	17%	11%
Auprès d'un autre organisme financier	40%	<b>28%</b>	31%	35%
% de personnes ayant répondu* à une publicité	11%	8%	7%	8%
% de ménages estimant facile d'obtenir ce crédit	79%	<b>87%</b>	91%	91%

Source : CRÉDOC / CCSF, 2001–2009

\* La réponse à une publicité s'entend ici dans une acception large. Il s'agit de ménages qui ont demandé un crédit renouvelable, après en avoir vu une publicité.

## 4. Les relations avec les banques : difficultés rencontrées et mobilisation des dispositifs

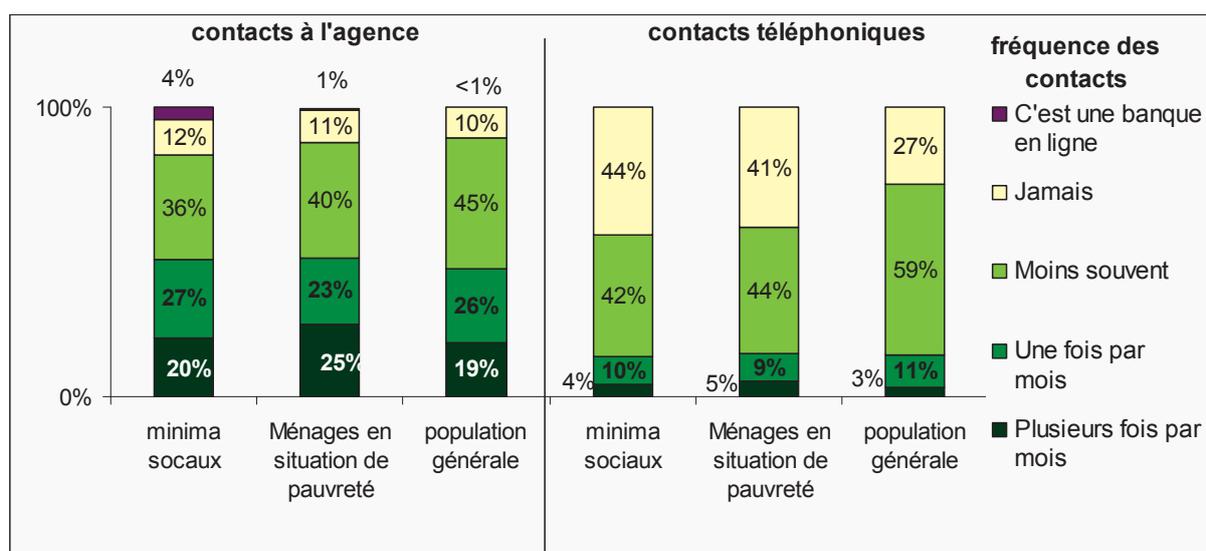
### 4.1 Les contacts avec la banque et la connaissance du fonctionnement bancaire

#### 4.1.1 Les contacts avec la banque

Presque la moitié des ménages en situation de pauvreté déclarent se déplacer au moins une fois par mois dans leur agence et 11% seulement ne s'y déplacent jamais. Les contacts téléphoniques sont plus rares : 41% des ménages pauvres ne contactent jamais leur agence par téléphone et 12% seulement ont un contact téléphonique au moins mensuel.

La fréquence des déplacements déclarée par les ménages en situation de pauvreté est proche de celle relevée pour l'ensemble des ménages. Ces derniers sont en revanche un peu plus nombreux que les ménages en situation de pauvreté à avoir, au moins de temps en temps, des contacts téléphoniques avec leurs agences : il arrive aux trois-quarts de l'ensemble des ménages d'avoir des contacts téléphoniques avec leur banque (59% des ménages pauvres). Peu de ménages ont des contacts au moins mensuels avec leur banque, quelle que soit leur catégorie.

Figure 73 : La fréquence des contacts avec l'agence



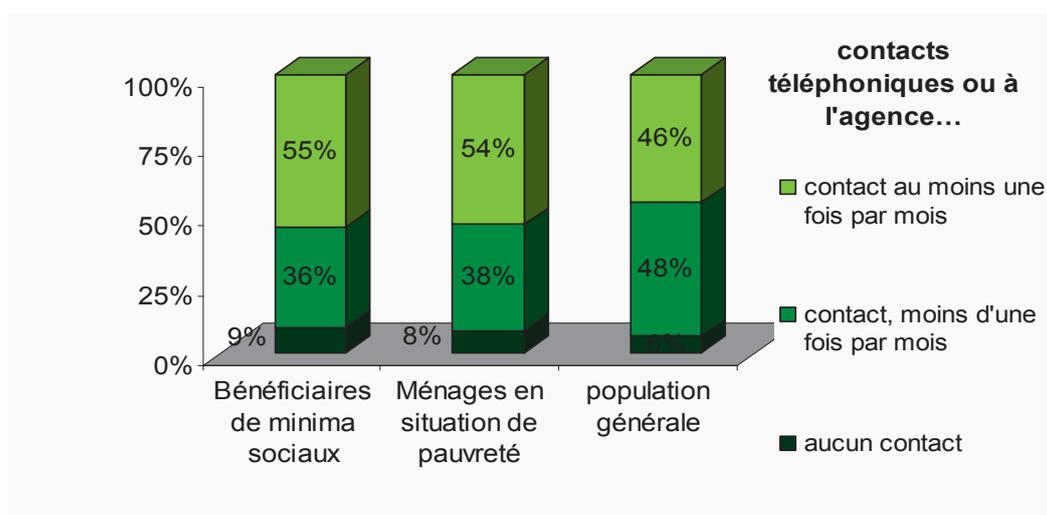
Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant un compte de dépôt.

Le croisement des contacts téléphoniques et des déplacements à l'agence montre la fréquence des contacts : 8% des ménages en situation de pauvreté n'ont de contact, ni téléphonique, ni en se déplaçant, avec leur agence. Le tiers d'entre eux a des contacts mais qui ne sont pas mensuels et, un peu plus de la moitié a des contacts au moins une fois par mois. Les ménages pauvres sont moins nombreux que l'ensemble des ménages, à avoir des contacts mensuels (46% en population générale).

Le comportement des bénéficiaires de minima sociaux est très proche de celui des ménages en situation de pauvreté.

**Figure 74 : La fréquence des contacts avec l'agence des ménages ayant un compte de dépôt ou sur livret**



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt ou sur livret.

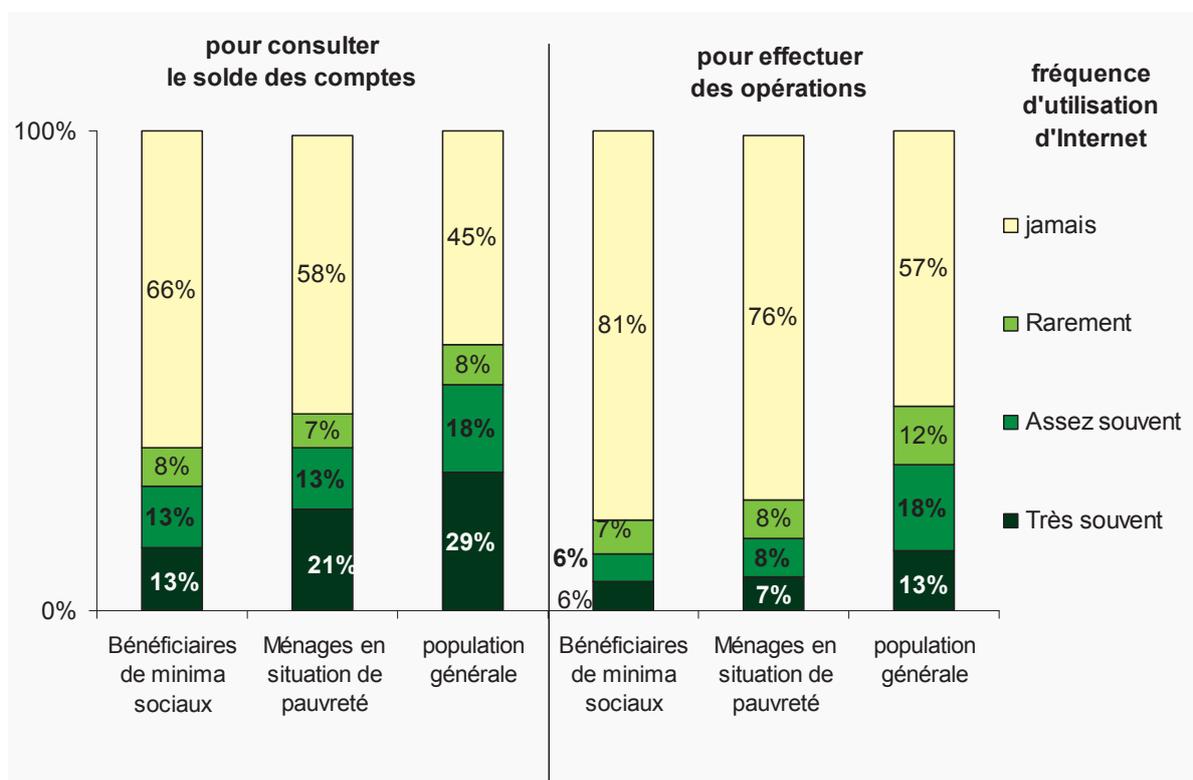
L'utilisation d'Internet pour la gestion des comptes se généralise, principalement pour consulter le solde des comptes, moins souvent pour effectuer des opérations. Le tiers des personnes en situation de pauvreté utilise Internet très ou assez souvent pour consulter son solde et un peu plus de la moitié, 58%, ne l'utilisent jamais. 15% réalisent, très ou assez souvent, des opérations « en ligne », les trois quarts ne le font jamais.

L'utilisation d'Internet est plus faible parmi les ménages pauvres que pour l'ensemble de la population : presque la moitié des ménages dans leur ensemble déclare utiliser Internet très ou assez souvent pour consulter son compte, le tiers pour effectuer des opérations. Ce constat, d'une utilisation qui, sans être marginale, est plus faible parmi les ménages en situation de pauvreté, rejoint les résultats d'une étude du CRÉDOC portant sur la diffusion des nouvelles technologies de l'information et de la communication<sup>11</sup>. Cette étude montre que les inégalités d'accès à Internet selon le revenu restent sensibles. Entre 2003 et 2009, la part des ménages dans la population française, disposant d'un accès Internet à domicile, est passée de 36% à 67%. Parmi les ménages disposant d'un revenu mensuel inférieur à 900 euros, elle a augmenté de 18% à 38%.

<sup>11</sup> « La diffusion des technologies de l'Information et de la Communication dans la société française », étude réalisée par le CRÉDOC pour le Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies et pour l'Autorité de régulation des communications électroniques et de la poste, décembre 2009.

Les bénéficiaires de minima sociaux recourent moins à Internet que les ménages en situation de pauvreté. Ce constat peut s'expliquer par leur moindre activité professionnelle. Parmi les ménages qui ne sont pas équipés, certains ont cependant accès au réseau sur leur lieu de travail.

Figure 75 : Fréquence d'utilisation d'Internet



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt.

42% des ménages en situation de pauvreté utilisent, même rarement, Internet pour un de ces deux usages ; c'est le cas pour 56% de l'ensemble des ménages et 35% des bénéficiaires de minima sociaux.

À noter, enfin, que les ménages qui utilisent Internet tendent à moins se déplacer : 18% des ménages en situation de pauvreté utilisant très ou assez souvent Internet se déplacent plusieurs fois par mois dans leur agence, contre 29% des ménages pauvres n'utilisant jamais Internet. De même, 13% de l'ensemble des ménages utilisant fréquemment Internet se déplacent plusieurs fois par mois dans leur agence, pour 23% de ceux n'utilisant jamais Internet.

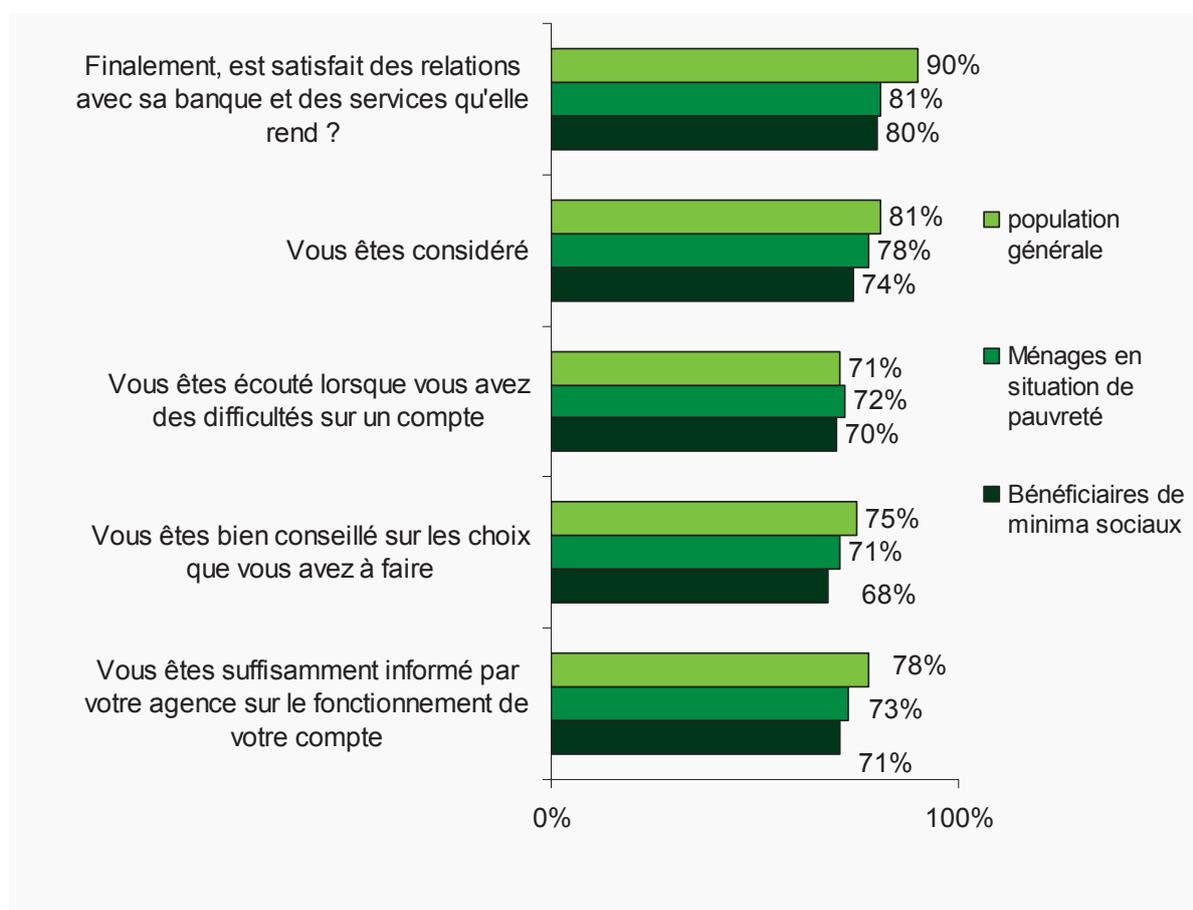
Il est cependant difficile d'en conclure que l'utilisation d'Internet conduit à diminuer les contacts avec l'agence : les ménages utilisant Internet recourent aussi souvent, voire plus souvent, que les autres aux contacts téléphoniques. Il s'agirait donc plutôt, pour certains ménages d'une préférence pour les contacts à distance (téléphone, ou Internet), et, pour d'autres, d'une préférence pour les contacts de visu.

### 4.1.2 La satisfaction envers la banque

Globalement, les ménages ont une très bonne opinion des relations avec leur banque. Plus de quatre ménages sur cinq en situation de pauvreté sont satisfaits des relations avec leur banque. Ainsi, l'information, le conseil reçu, la considération, l'écoute, satisfont près des trois quarts des ménages pauvres.

Les différences avec l'ensemble de la population sont faibles. Quel que soit l'aspect des relations avec la banque, les ménages en situation de pauvreté sont légèrement moins nombreux que l'ensemble des ménages à s'en dire satisfaits.

Figure 76 : Opinion des relations avec la banque



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Enfin, 89% des ménages en situation de pauvreté, 80% des bénéficiaires de minima sociaux et 93% de l'ensemble des ménages qui ont des contacts avec leur banque, ont le sentiment d'être bien ou très bien accueillis lors de ces contacts.

#### 4.1.3 Modalités de choix des services et connaissance du fonctionnement du compte

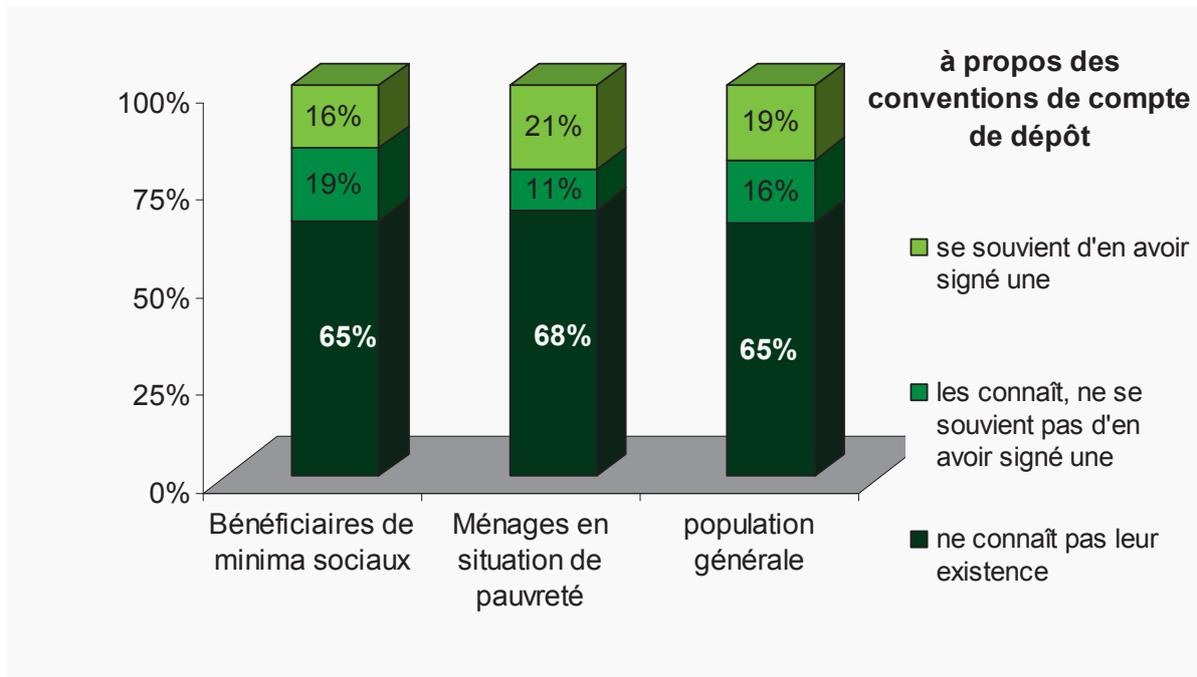
Toute ouverture de compte de dépôt doit donner lieu à la signature d'une convention de compte entre le titulaire du compte et la banque. Cette convention précise quels sont les différents services associés au compte, quels sont les coûts de ces services et quels sont les droits et devoirs du titulaire du compte.

Peu de ménages se souviennent d'avoir signé une convention de compte. 71% des ménages en situation de pauvreté déclarent ne pas savoir ce qu'est une convention de compte, 18% se souviennent d'en avoir signé une.

Les ménages pauvres sont un peu moins nombreux que ceux de l'ensemble de la population, à déclarer connaître les conventions de compte ; 65% des ménages dans leur ensemble ne connaissent pas l'existence de ces conventions. La part de ceux déclarant en avoir signé une est la même dans les deux populations.

Les réponses des bénéficiaires de minima sociaux sont très proches de celles des personnes en situation de pauvreté.

Figure 77 : Signature de convention de compte de dépôt



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt.

Les services proposés par les banques peuvent être choisis chacun séparément, ou bien faire l'objet d'un « package » c'est-à-dire d'une offre regroupant plusieurs services.

Plus du quart de ceux en situation de pauvreté ne sait pas s'ils disposent d'un ensemble de services ou bien s'ils ont choisi chacun des services qui équipent leur compte. Les autres se partagent entre ceux qui ont choisi les services (35% des ménages pauvres ayant un compte de dépôt) et ceux qui disposent d'un « package » (38%).

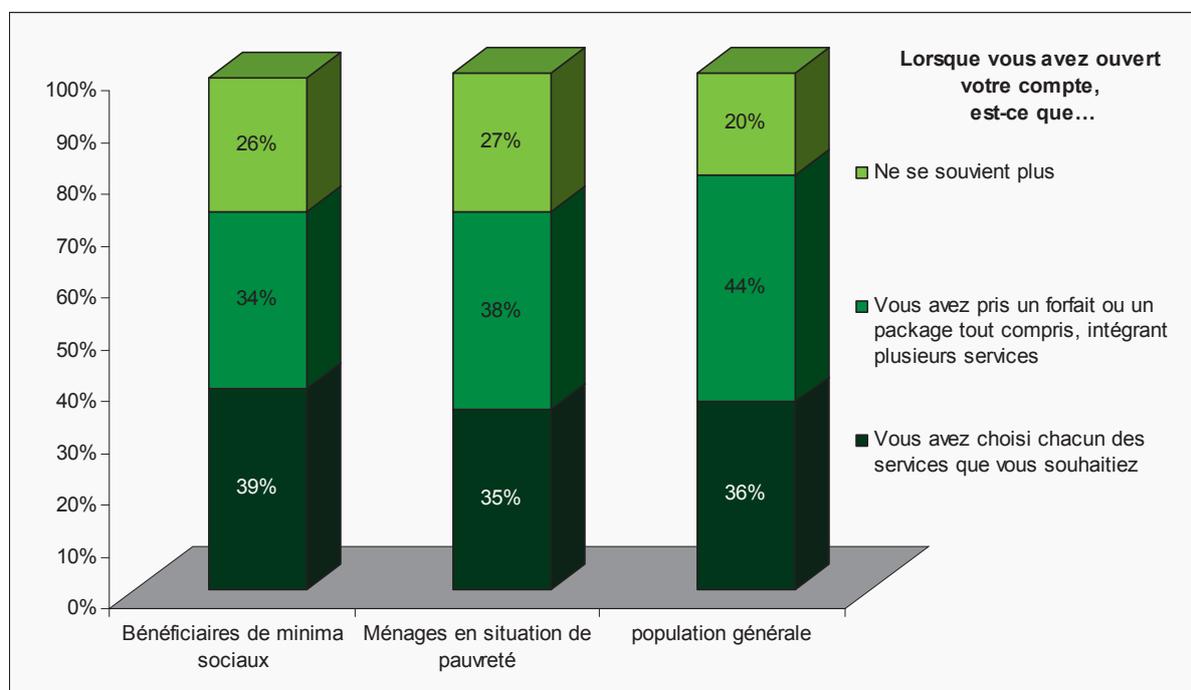
Les ménages en situation de pauvreté sont plus nombreux proportionnellement que l'ensemble des ménages, à ne pas savoir s'ils disposent ou non d'un « package ». Ils sont un peu moins nombreux que l'ensemble des ménages à déclarer disposer d'un forfait, et un peu plus nombreux que l'ensemble des ménages à avoir choisi chaque service séparément.

Les réponses des bénéficiaires de minima sociaux sont très proches de celles des personnes en situation de pauvreté.

Les personnes qui se souviennent avoir signé une convention de compte sont plus nombreuses que les autres à se rappeler si elles disposent ou non d'un forfait : 16% des ménages en situation de pauvreté se souvenant avoir signé une convention de compte ne savent pas si elles disposent d'un forfait et 51% se souviennent d'en disposer un. Seules 7% de l'ensemble des personnes se souvenant avoir signé une convention ne savent pas si elles ont ou non un forfait. 55% déclarent en posséder un.

Ce constat ne signifie cependant pas nécessairement qu'avoir donné du sens à la convention de compte permet de bien identifier l'équipement du compte : il pourrait s'agir de personnes ayant ouvert récemment leur compte, et qui se rappellent, donc, mieux que les autres, les formalités et les choix qui ont découlé de cette ouverture.

Figure 78 : Les comptes équipés de forfait de services



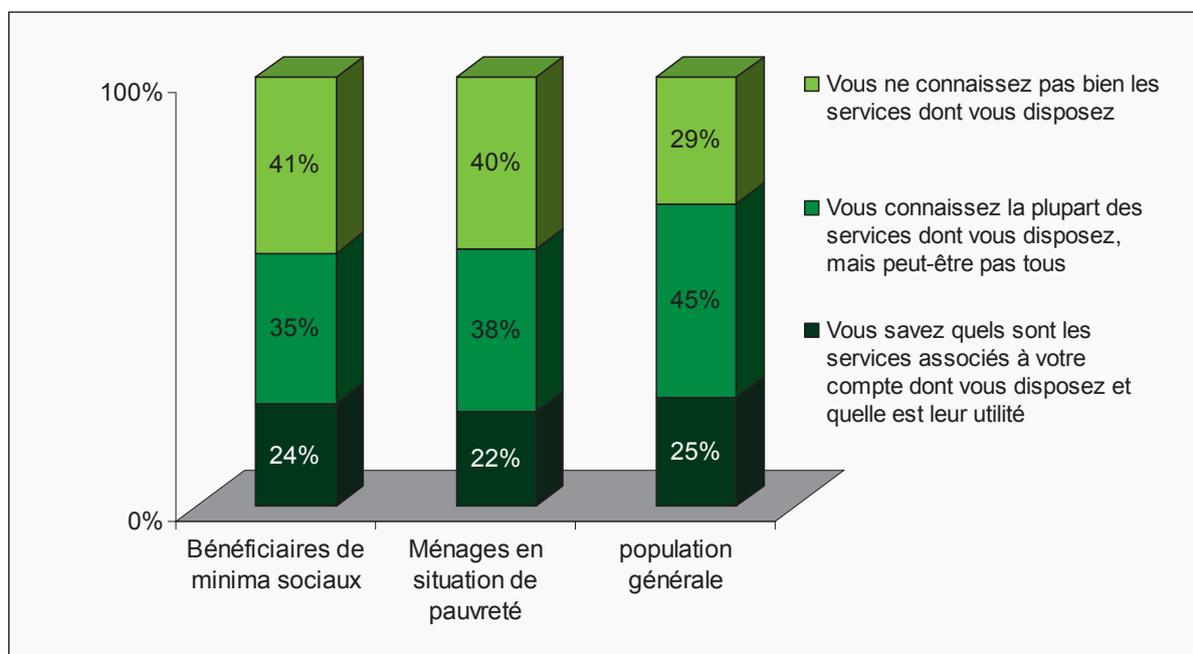
Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt.

Cette relative méconnaissance de l'équipement du compte est confirmée par la part assez importante des ménages qui ne connaissent pas les services qui y sont associés : si 22% des ménages en situation de pauvreté déclarent savoir quels sont les services associés à leur compte et en connaître l'utilité, 40% déclarent ne pas bien savoir quels sont les services dont ils disposent. Là encore, les ménages pauvres connaissent moins bien l'équipement de leur compte, que l'ensemble des ménages : 29% des personnes interrogées de l'échantillon portant sur toute la population ne connaissent pas bien les services dont ils disposent.

Les ménage, qui ont choisi chacun des services sont les plus nombreux à bien connaître ceux dont ils sont équipés : 34% des ménages pauvres ayant choisi chacun des services déclarent bien connaître les différents services et leur utilité, contre 18% de ceux se souvenant disposer d'un forfait. De même, 38% de l'ensemble des ménages ne disposant pas d'un forfait déclarent bien connaître les différents services dont ils disposent, pour 19% de ceux ayant un forfait.

Figure 79 : La connaissance des services associés au compte



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt.

Depuis janvier 2009, les banques sont tenues d'envoyer, chaque début d'année, à leurs clients, un récapitulatif annuel des frais bancaires. Celui-ci détaille les sommes perçues par la banque au cours de l'année écoulée pour les services équipant le compte, y compris les frais liés à la gestion des découverts.

Toutes les personnes interrogées et ayant un compte de dépôt avaient donc reçu ce récapitulatif. Plus de la moitié se souviennent l'avoir reçu : 52% des ménages en situation de pauvreté, 53% des bénéficiaires de minima sociaux et 73% de l'ensemble des ménages, ont répondu « oui » à la question « avez-vous reçu, au début de l'année 2009, un récapitulatif annuel des frais bancaires ? ».

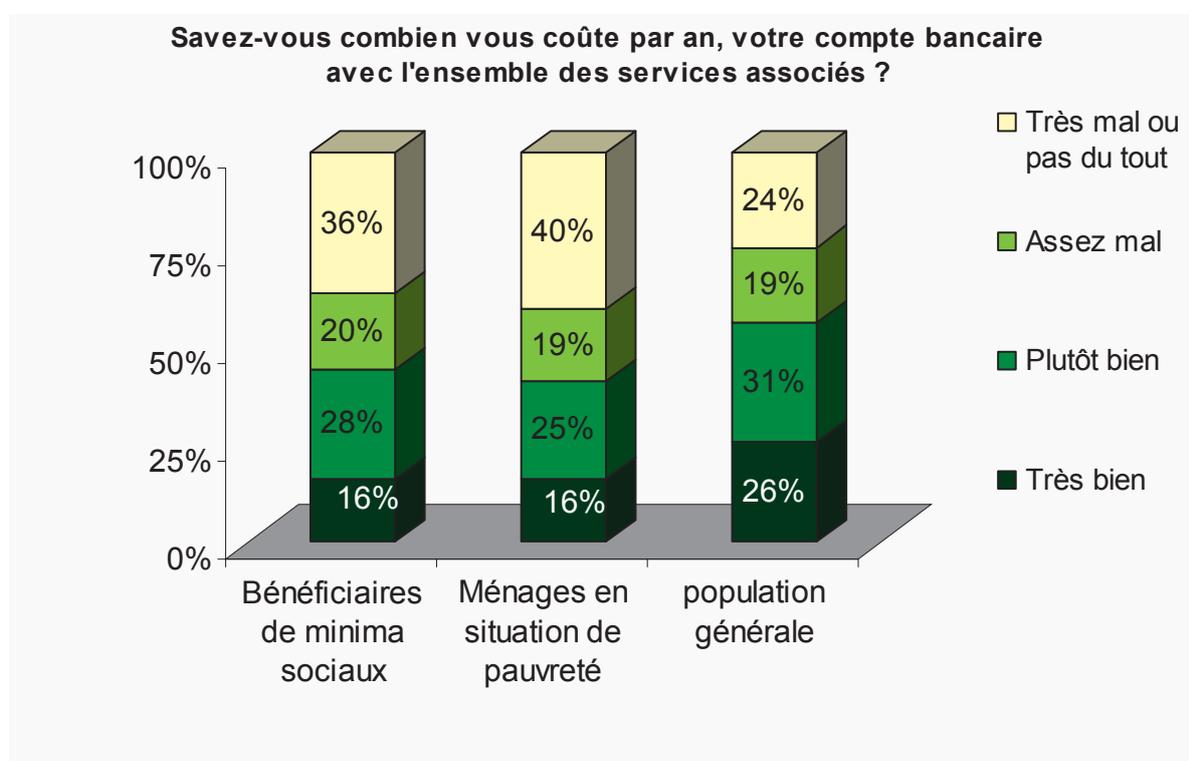
Le constat que de nombreux ménages ne savent pas combien leur coûte leur compte par an, montre l'utilité de ce document : 40% des ménages pauvres connaissent mal, voire pas du tout, le coût annuel de leur compte et des services associés. Le tiers le connaît très bien, ou plutôt bien.

En revanche :

- une part importante des ménages en situation de pauvreté n'a aucune idée du coût ;
- cette méconnaissance est plus importante que pour l'ensemble de la population.

Ce constat montre une difficulté, pour les ménages en situation de pauvreté, à être pleinement acteurs de la vie de leur compte. Cette difficulté peut constituer une fragilité supplémentaire face aux risques financiers liés aux frais de découverts, de rejet de chèque, de prélèvements d'intérêt dans le cas par exemple, de crédits renouvelables.

Figure 80 : Connaissance du coût du compte



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt.

#### 4.1.4 Connaissance du fonctionnement bancaire

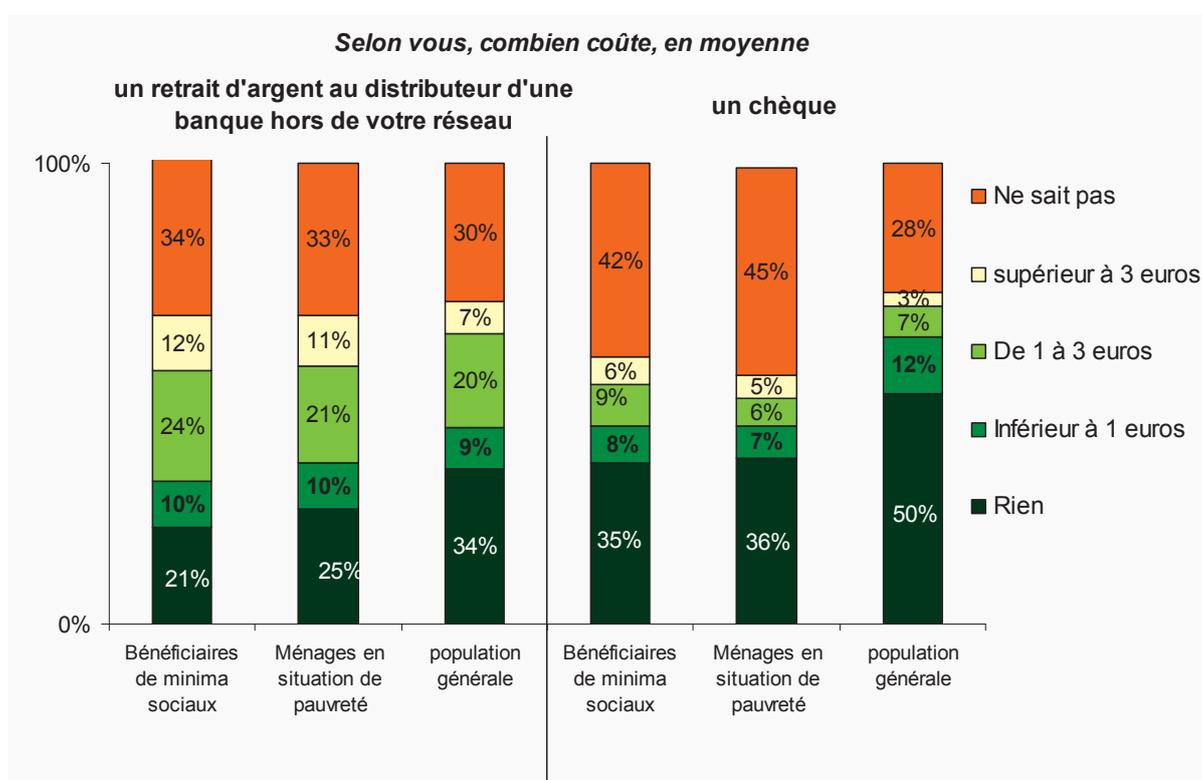
Interrogées sur le coût d'un chèque bancaire, 42% des personnes en situation de pauvreté n'ont pu répondre et 6% ont indiqué un coût supérieur à 1 euro. Par ailleurs, 28% des personnes pauvres n'ont pas su indiquer un coût pour un retrait d'argent par carte bancaire, au distributeur.

Les débats sur la possibilité, pour les banques, de faire payer les chèques ou encore le coût d'un retrait selon le nombre de retraits effectués et l'endroit où il est réalisé (dans le réseau ou non de la banque), pouvaient rendre difficile la réponse à cette question.

Les réponses des ménages en situation de pauvreté sont proches de celles des ménages dans leur ensemble en ce qui concerne le coût des retraits. En revanche, les personnes pauvres sont plus nombreuses à ne pas avoir su répondre à la question sur le coût du chèque.

Le degré de connaissance des bénéficiaires de minima sociaux est très proche de celui observé parmi les personnes en situation de pauvreté.

Figure 81 : Connaissance du coût des retraits et des chèques



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de l'ensemble des ménages interrogés.

Les personnes interrogées ont eu moins de difficultés à se positionner sur les délais dans lesquels un chèque ou un paiement par carte bancaire est débité.

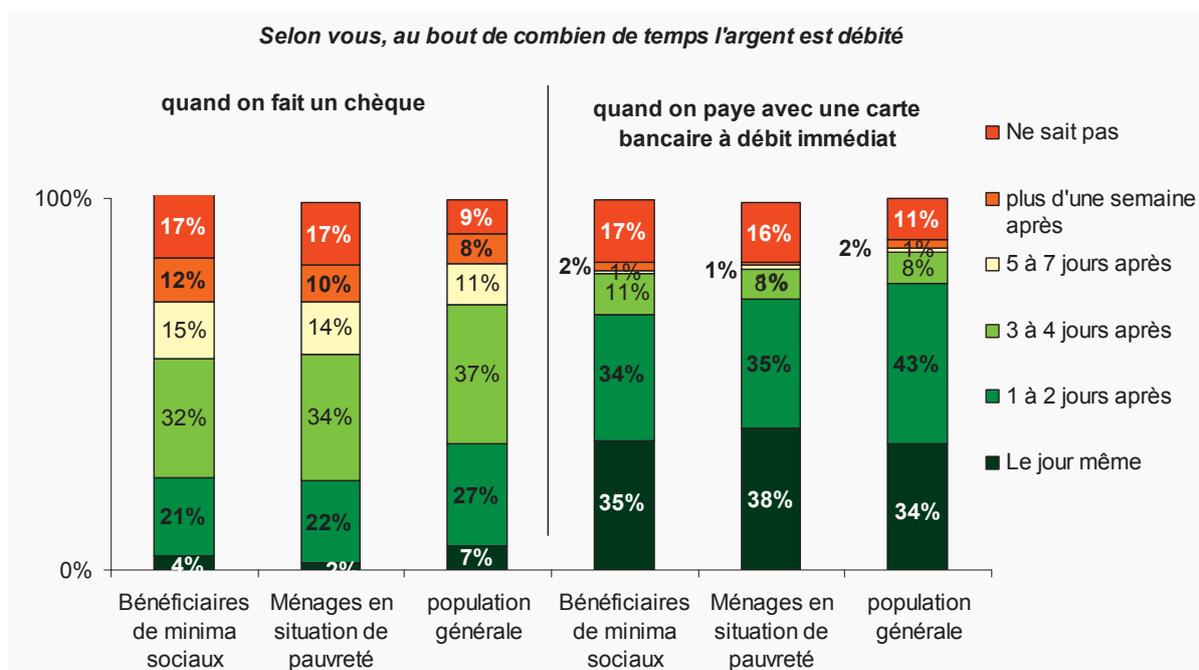
16% des personnes interrogées parmi celles en situation de pauvreté n'ont pas su, même approximativement, indiquer dans quels délais un chèque est débité. 12% n'ont pas pu se positionner quant au délai de débit d'un paiement par carte bancaire à débit immédiat. 21% pour les chèques et 2% pour les cartes bancaires ont indiqué un délai important, supérieur à 5 jours.

Les ménages pauvres sont plus nombreux que les ménages dans leur ensemble à n'avoir pas su répondre à la question sur le débit des chèques, ou à avoir annoncé des

délais importants. Leurs réponses sont en revanche proches en ce qui concerne les délais de débit des cartes bancaires.

Les bénéficiaires de minima sociaux semblent avoir une perception un peu moins juste des délais de débit des chèques que les ménages en situation de pauvreté : 44% ont indiqué un délai de plus de 5 jours, ou n'ont pas su répondre, contre 37% des ménages pauvres.

Figure 82 : Connaissance des délais de débit



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

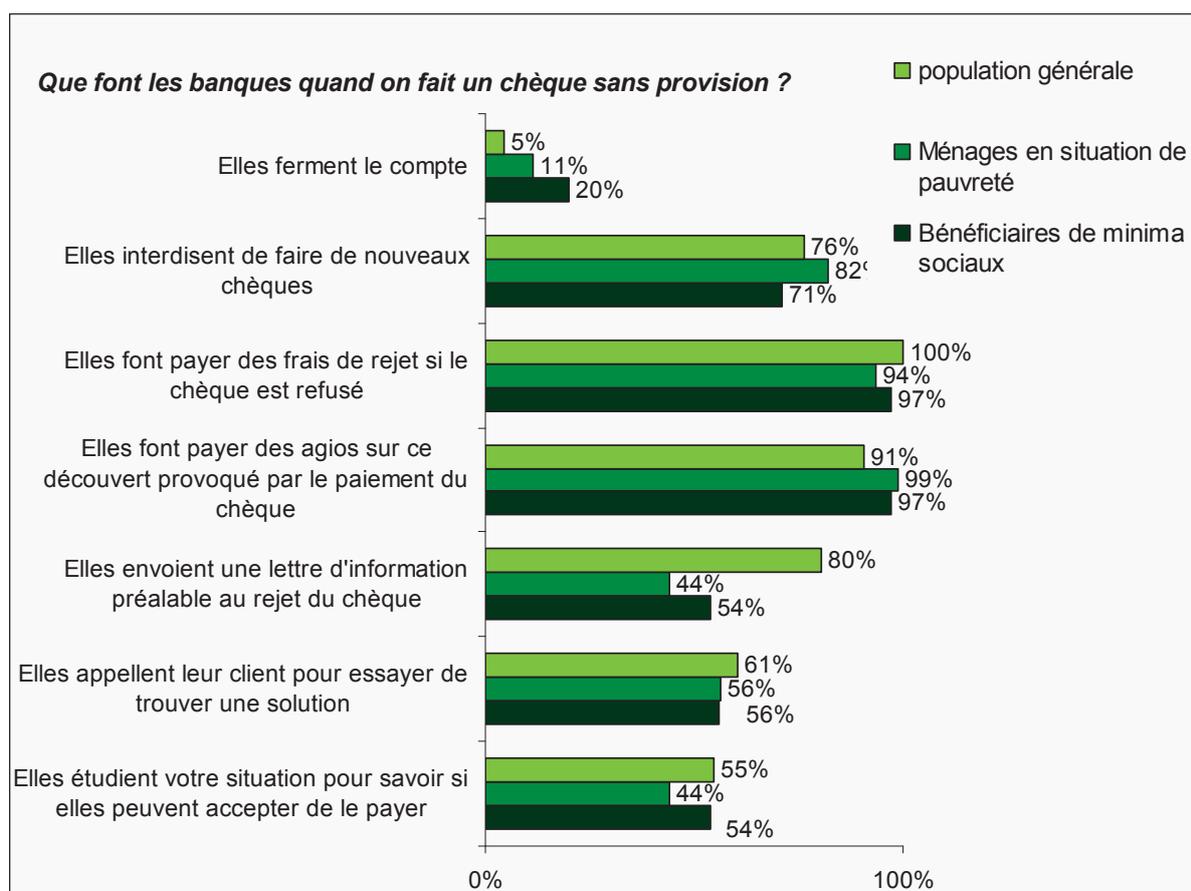
Les pourcentages sont calculés sur la base de l'ensemble des ménages interrogés.

S'agissant de l'attitude des banques en cas d'émission d'un chèque sans provision, la quasi-totalité des personnes interrogées, qui avaient dépassé le découvert autorisé, signalent le paiement d'agios et le paiement de frais de rejet en cas de refus du chèque par la banque. L'interdiction d'émettre de nouveaux chèques est mentionnée par les trois-quarts des répondants. Les autres réponses sont moins citées : la moitié des répondants pensent que les banques étudient la situation ou qu'elles appellent leur client pour trouver une solution. Enfin, seuls 44% des ménages en situation de pauvreté ayant connu un rejet de chèque, savent que les banques envoient une lettre d'information préalable.

Les ménages en situation de pauvreté ayant connu un rejet de chèque ont une vision un peu plus négative de l'attitude des banques que les ménages représentatifs de l'ensemble de la population. Ils sont notamment moins nombreux, 44% contre 80%, à mentionner l'envoi d'une lettre d'information et, dans une moindre mesure (44% contre 55%), à estimer que la banque commence par étudier la situation pour analyser leurs possibilités de payer le chèque.

Les bénéficiaires de minima sociaux sont particulièrement nombreux à évoquer la possibilité que la banque ferme le compte. Cette possibilité, peu citée par les autres catégories de population, l'est par un bénéficiaire de minimum social sur cinq.

**Figure 83 : Attitude des banques en cas de chèque sans provision, selon les ménages ayant émis des chèques sans provision**



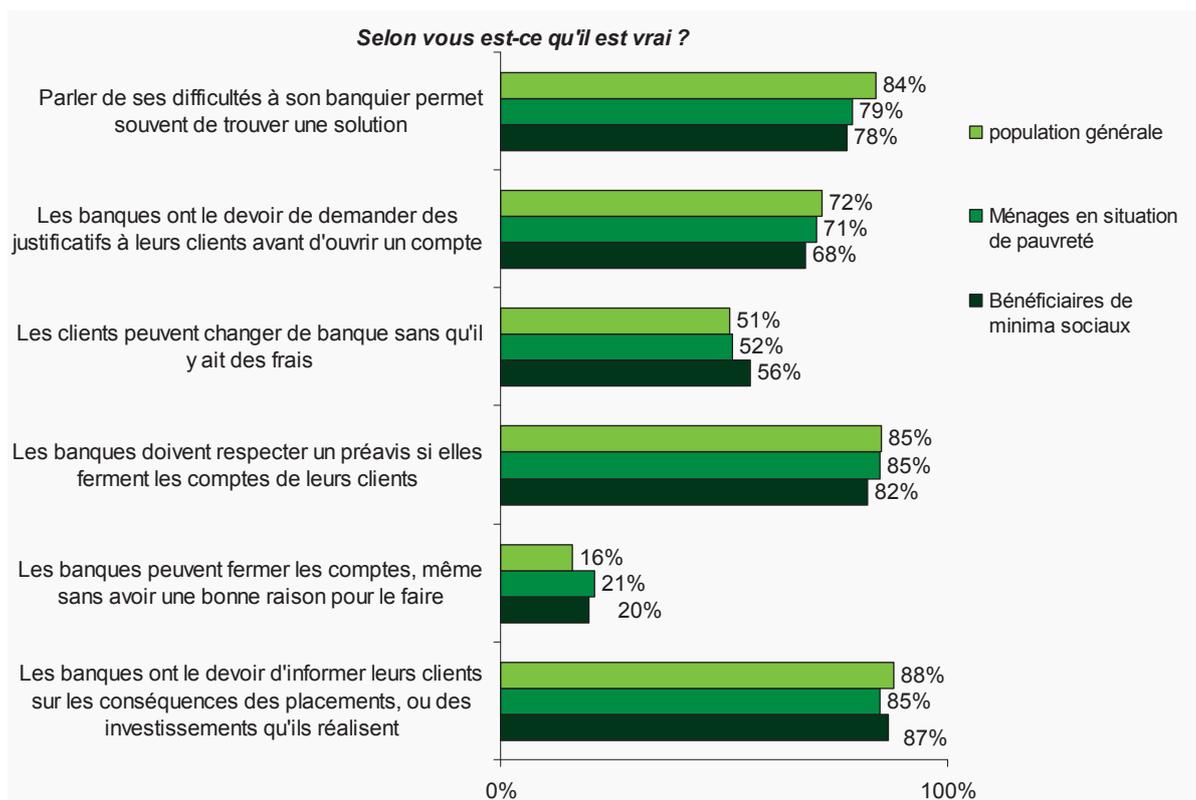
Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant déjà émis un chèque sans provision.

Enfin, les ménages ont une connaissance relativement bonne des obligations des banques. Plus de quatre ménages sur cinq savent que les banques ont le devoir d'informer leurs clients sur les conséquences des choix de placement et d'investissement qu'ils font, qu'elles doivent respecter un préavis si elles ferment leurs comptes, ou encore, estiment que parler de ses difficultés à son banquier permet souvent de trouver une solution.

Il y a peu de différences entre les réponses des trois populations.

Figure 84 : Connaissance des devoirs des banques



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des ménages interrogés.

## 4.2 Les incidents et les dispositifs

### 4.2.1 Les ménages inscrits au FICP ou au FCC

22% des ménages en situation de pauvreté ont déclaré avoir dépassé leur découvert autorisé au cours des trois dernières années. Seuls 5% des ménages en situation de pauvreté ont été interdits « bancaires » de chéquier suite à ce dépassement. 10% ont déjà été dans la situation de ne pas pouvoir rembourser leurs crédits certains mois. 3% ont alors été inscrits au Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP). À la date de l'enquête, 11% des ménages en situation de pauvreté sont inscrits soit au FICP, soit au Fichier Central des Chèques (FCC).

Les ménages pauvres sont plus nombreux à avoir connu des incidents de paiement que l'ensemble de la population. Ils sont également plus nombreux à avoir été en interdit bancaire de chéquier, ou inscrits au FICP : seuls 2% de l'ensemble des ménages sont inscrits au FCC ou au FICP à la date de l'enquête.

La prévalence des incidents observés parmi les ménages bénéficiaires de minimum social est très proche de celle mesurée parmi les ménages en situation de pauvreté.

Figure 85 : Les incidents de paiement au cours des trois dernières années

	Minima sociaux	Ménages en situation de pauvreté	Population générale
<b>Ménages ayant dépassé le découvert autorisé au cours des trois dernières années</b>	19%	22%	14%
<i>Interdit bancaire de chéquier à la suite de ce dépassement</i>	5%	5%	2%
<i>Sans interdit bancaire de chéquier</i>	19%	17%	12%
<b>Ménages n'ayant pas pu rembourser ses crédits en cours au cours des trois dernières années</b>	9%	10%	6%
<i>Fichés au FICP</i>	3%	3%	1%
<i>Non fichés au FICP</i>	5%	6%	5%
<i>Ne sait pas si a été fiché ou non</i>	1%	1%	<1%
<b>Est actuellement fiché au FCC ou FICP</b>	11%	11%	2%
<i>Au FICP</i>	4%	4%	<1%
<i>Au FCC</i>	2%	1%	<1%
<i>Au deux</i>	2%	2%	<1%
<i>Ne sait pas dans quel fichier</i>	3%	4%	<1%

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des ménages interrogés.

Parmi les ménages en situation de pauvreté, ceux actuellement interdits de chéquier (inscrits au FCC) ou inscrits au FICP sont particulièrement nombreux :

- parmi les personnes à la recherche d'un emploi : 15%, contre 11% de l'ensemble des ménages pauvres ;
- parmi les familles monoparentales (16%) ;
- parmi les personnes âgées de 45 à 54 ans (17%, contre 8% des 65 ans ou plus).

Parmi les ménages en situation de pauvreté, ceux à très faible niveau de vie ayant des ressources de moins de 650 euros par mois ne sont pas plus nombreux que les autres à être inscrits dans l'un de ces deux fichiers.

L'impact de l'âge et de la situation familiale s'observe également parmi les bénéficiaires d'un minimum social.

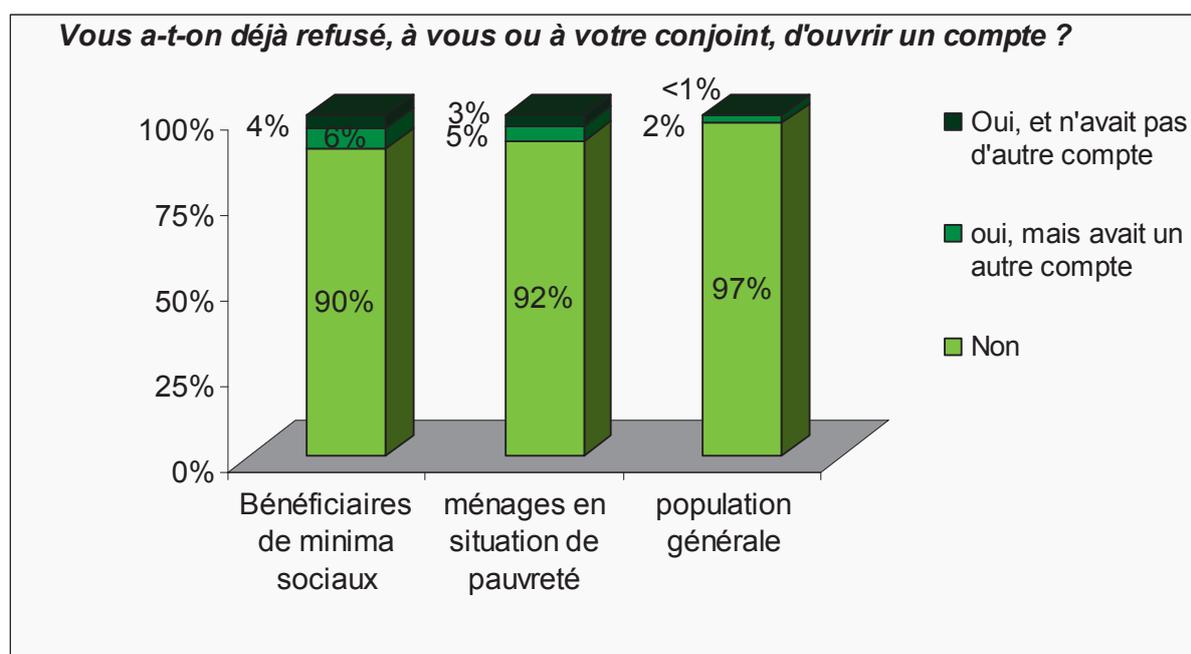
#### 4.2.2 Les refus d'ouverture de compte

Seuls 3% des ménages en situation de pauvreté déclarent s'être déjà heurtés à un refus d'ouverture de compte, alors qu'ils n'en possédaient pas d'autre. 8% ont déclaré s'être déjà heurtés à un refus d'ouverture, mais la plupart possédaient un autre compte. .

Moins de 1% de la population générale s'est déjà vu refuser l'ouverture d'un compte, alors qu'elle n'en possédait pas.

La part des bénéficiaires de minimum social concernée par un refus d'ouverture de compte est très proche de celle observée parmi les ménages en situation de pauvreté.

Figure 86 : Les refus d'ouverture de compte



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur l'ensemble des ménages interrogés

Étant donnée la faiblesse des effectifs ayant connu un refus d'ouverture de compte, les pourcentages suivants sont calculés sur l'ensemble des personnes concernées, quelle que soit la population à laquelle elles appartiennent.

104 personnes interrogées, bénéficiaires de minimum social ou en situation de pauvreté, ou comprises dans l'échantillon représentatif de l'ensemble de la population, sont dans cette situation. La moitié de ces personnes connaissait le droit au compte. La part de celles sachant comment le mettre en œuvre est en revanche plus faible. Plus précisément, parmi les ménages n'ayant pu ouvrir de compte alors qu'ils n'en avaient pas déjà un :

- 49% savaient que « toute personne résidant en France et n'ayant pas de compte bancaire a le droit d'en ouvrir un » ;
- 30% qu'il est possible de faire appel à la Banque de France lorsqu'un établissement bancaire refuse d'ouvrir un compte, pour qu'elle désigne une banque devant en ouvrir un ;
- 18% que les ménages peuvent indiquer à la Banque de France l'établissement bancaire de leur choix.

La mobilisation du droit au compte est toutefois très faible. Seuls 5% des 104 ménages remplissant ses conditions (refus d'ouverture de compte alors qu'ils n'en possédaient pas), l'ont mobilisé. Au total, moins de 1% des ménages interrogés ont utilisé la procédure de droit au compte.

Deux raisons principales expliquent cette faible mobilisation du droit au compte :

- l'absence de besoin : les personnes qui connaissaient le droit au compte et qui ne l'ont pas mobilisé considèrent qu'il était plus simple de s'adresser directement à un autre établissement bancaire : elles ont pu ouvrir un compte sans mobiliser la procédure ;
- le manque de connaissance de ce droit : le paragraphe précédent a montré qu'une personne sur deux concernées, ne savait pas que ce droit existait.

### 4.2.3 Les saisies sur les comptes bancaires

13% des bénéficiaires de minima sociaux, 10% des ménages en situation de pauvreté et 4% de l'ensemble des ménages, ont déjà connu une saisie sur leur compte bancaire.

Parmi les ménages ayant connu une saisie bancaire :

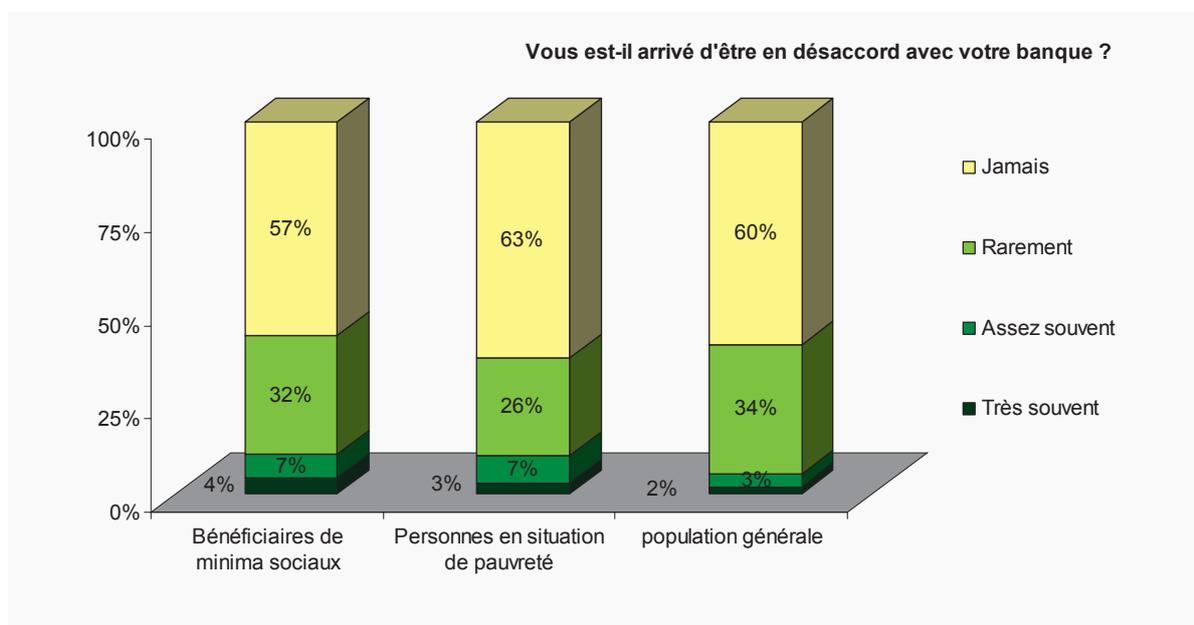
- 42% des ménages en situation de pauvreté et 44% des bénéficiaires de minima sociaux, connaissent la procédure du solde bancaire insaisissable (SBI) ;
- 21% des ménages en situation de pauvreté et 39% des bénéficiaires de minima sociaux, déclarent avoir utilisé le SBI.
- Les ménages ayant connu une saisie, connaissant le SBI mais ne l'ayant pas utilisé, mentionnent
  - l'absence de besoin (32%),
  - le sentiment que la procédure est longue (17%) ou compliquée (14%),
  - le sentiment de ne pas y avoir droit (13%).

Lorsque les personnes connaissent la procédure du SBI, la mobilisation est finalement fréquente. L'absence d'utilisation est donc liée à une mauvaise connaissance, ou bien à l'absence de droit au dispositif (pas de solde suffisant) ou encore à l'absence de besoin.

#### 4.2.4 Les conflits avec les banques

Les ménages ont peu le sentiment d'être en désaccord avec leur banque. Les deux tiers des personnes en situation de pauvreté déclarent ne jamais être en désaccord avec leur banque et seules 10% considèrent l'être très ou assez souvent. Cette proportion est proche, de celle observée parmi les personnes interrogées au titre de l'ensemble de la population (6%).

Figure 87 : Les désaccords avec la banque



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages ayant au moins un compte de dépôt.

Parmi les ménages ayant été en désaccord avec leur banque, même rarement, la majorité en a parlé avec sa banque : c'est le cas de 83% des ménages bénéficiaires de minima sociaux, 84% des ménages en situation de pauvreté et de 88% des ménages représentant l'ensemble de la population.

Malgré la fréquence de ce dialogue, 60% des ménages en situation de pauvreté estiment qu'ils auraient eu besoin d'aide pour résoudre ce conflit. Or, seule la moitié en a effectivement bénéficié. Il en résulte que 30% des ménages pauvres ayant eu un désaccord avec sa banque aurait souhaité être aidés pour le résoudre, mais ne l'a pas été. Cette proportion est très supérieure à celle observée pour l'ensemble de la population (13%).

Figure 88 : La demande d'aide lors de désaccords avec la banque

Avez-vous demandé de l'aide pour résoudre ce désaccord ?	Minima sociaux	ménages en situation de pauvreté	Population générale
<b>Non, vous n'aviez pas besoin d'aide</b>	44%	41%	<b>67%</b>
<b>Non, mais vous auriez eu besoin d'aide</b>	31%	29%	13%
<b>Oui, et a été aidé par...</b>	25%	<b>30%</b>	20%
<i>Le service relations clientèle de la banque</i>	10%	9%	9%
<i>Une connaissance, un ami, un proche</i>	4%	<b>9%</b>	5%
<i>Une association de consommateurs</i>	<1%	<1%	<1%
<i>Le médiateur bancaire</i>	<1%	<1%	<1%
<i>Autre</i>	9%	12%	2%
<b>Effectifs concernés (ménages ayant connu un conflit)</b>	<b>380</b>	<b>573</b>	<b>320</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Moins de 1% des ménages ayant connu un conflit avec leur banque ont été aidés pour le résoudre par le médiateur bancaire<sup>12</sup>. Cette faible proportion peut s'expliquer en partie par une résolution rapide du conflit, sans nécessiter une mobilisation du médiateur.

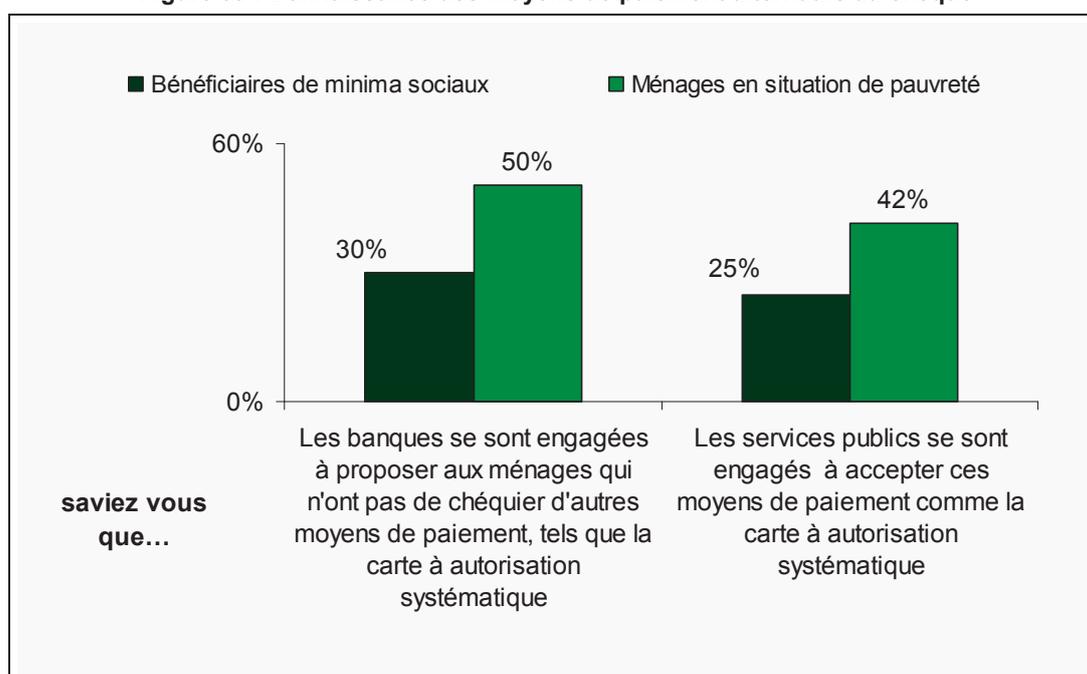
84% des bénéficiaires de minima sociaux, 82% des ménages en situation de pauvreté et 88% de ceux représentant l'ensemble de la population connaissent l'existence du médiateur bancaire. Ce degré de connaissance est tout aussi élevé parmi les ménages déclarant ne pas avoir été aidés, alors qu'ils auraient souhaité l'être. Il demeure donc des freins à la mobilisation du médiateur bancaire, au-delà de la connaissance de son existence.

<sup>12</sup> En 2007, les médiateurs bancaires ont été sollicités près de 25 000 fois, selon le rapport du Comité de la médiation bancaire cité dans le rapport annuel 2008–2009 du CCSF. La France compte plus de 26 000 000 de ménages, ayant presque tous un compte de dépôt. Le chiffre observé ici est donc bien cohérent avec le nombre de sollicitations effectives des médiateurs.

#### 4.2.5 La mobilisation des moyens de paiement alternatifs au chèque

Le quart des ménages en situation de pauvreté et un ménage bénéficiaire d'un minimum social sur cinq n'ayant pas de chéquier savent qu'il existe un engagement des banques et des services publics pour le développement de moyens de paiement alternatifs au chèque.

Figure 89 : Connaissance des moyens de paiement alternatifs au chèque



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

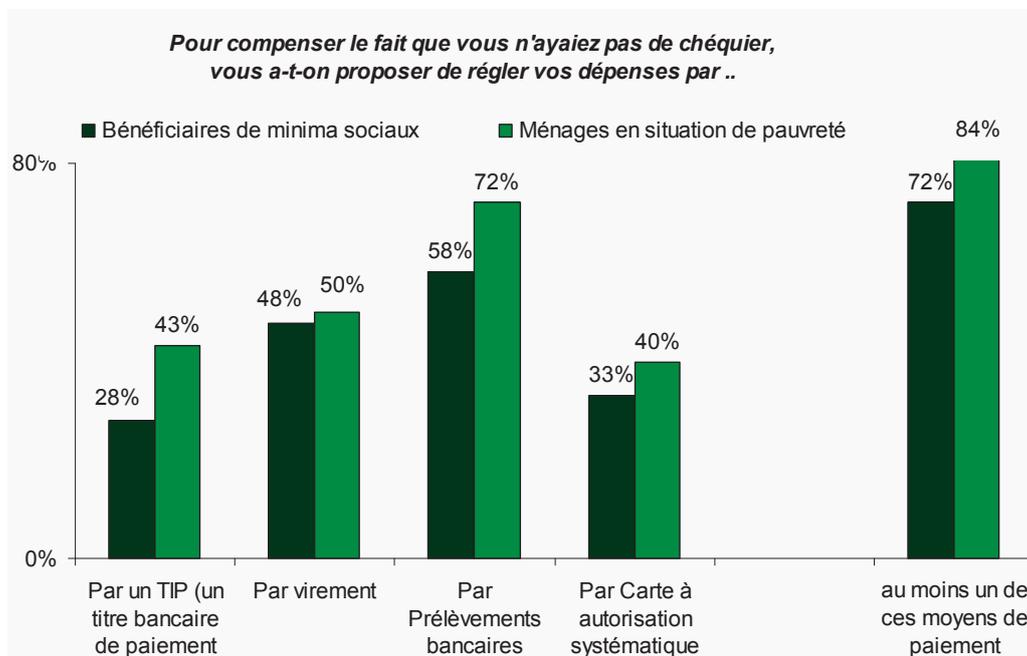
Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages n'ayant pas de chéquier mais ayant un compte de dépôt, soit 412 ménages en situation de pauvreté et 287 ménages bénéficiaires d'un minimum social.

Les ménages en population générale n'ayant pas de chéquier ne sont pas assez nombreux pour qu'il soit possible de fournir des résultats les concernant.

La proposition de moyens de paiement alternatifs au chèque par la banque, ou par le créancier, est relativement répandue, mais elle n'est pas systématiquement identifiée par les ménages concernés. Ainsi, plus de quatre ménages pauvres sur cinq n'ayant pas de chéquier, se sont vu proposer au moins un moyen de paiement alternatif. Le plus souvent, il s'agissait de prélèvements bancaires (cités par 72% des ménages sans chéquier), plus rarement des virements (50%). 40% des ménages concernés déclarent s'être vu proposer une carte à autorisation systématique et 43% un TIP.

Les ménages bénéficiaires de minima sociaux et ne disposant pas de chéquier sont moins nombreux, 72% contre 84%, à déclarer s'être vus proposer par la banque ou le créancier des moyens de paiement alternatif au chèque.

Figure 90 : Les propositions de moyens de paiement alternatifs au chèque



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages n'ayant pas de chéquier mais ayant un compte de dépôt.

Par ailleurs, 19% des bénéficiaires de minima sociaux sans chéquier et 30% des ménages en situation de pauvreté déclarent s'être heurtés à un refus du créancier, d'un paiement par TIP, prélèvement ou virement.

## 4.3 Synthèse des résultats et analyse des évolutions depuis 2001

### 4.3.1 Synthèse des principaux résultats

Rares sont les ménages qui n'ont pas de contact avec leur banque. 8% des ménages en situation de pauvreté sont concernés. Ils tendent cependant à être plus nombreux que les ménages représentant l'ensemble de la population à préférer se déplacer à l'agence, qu'à téléphoner. Ils utilisent également moins Internet : le tiers des ménages pauvres l'utilise très ou assez souvent pour consulter leur compte et 15% pour effectuer des opérations. Ces taux atteignent, pour l'ensemble de la population, respectivement 47% et 31%.

Les relations avec la banque se caractérisent surtout par une grande satisfaction des ménages : plus de quatre sur cinq sont globalement satisfaits, et les taux de satisfaction envers l'information, la considération, l'écoute ou les conseils, dépassent 70%. Sur ces différents points, la satisfaction exprimée par les ménages en situation de pauvreté est très élevée, mais est un peu inférieure à celle observée pour l'ensemble de la population.

Moins d'un ménage en situation de pauvreté sur cinq se souvient d'avoir signé une convention de compte et moins du quart déclare connaître les différents services associés à leur compte, et leur utilité. Les ménages sont nombreux à ne pas savoir s'ils disposent d'un forfait de services. Sur ces différents aspects, les ménages en situation de pauvreté ne se différencient que peu des ménages de l'ensemble de la population. Leur degré de connaissance des services dont ils disposent est cependant légèrement plus faible.

Enfin, 40% des ménages en situation de pauvreté contre 24% de ceux représentant l'ensemble de la population ne connaissent pas du tout le coût de leur compte et des services qui y sont associés. À noter cependant que, bien qu'il ait été diffusé pour la première fois au début de l'année 2009, les ménages sont relativement nombreux à identifier le récapitulatif annuel des frais bancaires : 52% des ménages en situation de pauvreté et 73% de l'ensemble des ménages se souviennent l'avoir reçu.

À la date de l'enquête, 11% des ménages en situation de pauvreté sont inscrits au FCC ou au FICP. Seuls 2% des ménages représentant l'ensemble de la population sont concernés. Les personnes en recherche d'emploi, les familles monoparentales et les personnes âgées de 45–54 ans sont particulièrement nombreuses à connaître ces difficultés.

3% des ménages en situation de pauvreté se sont déjà vus refuser l'ouverture d'un compte, alors qu'ils n'en possédaient pas d'autre. La moitié connaît le droit au compte, mais une proportion très faible l'a utilisé. La plupart des ménages ont réussi à ouvrir un compte dans une autre banque sans mobiliser le droit au compte.

10% des ménages en situation de pauvreté ont déjà fait l'objet d'une saisie sur compte bancaire. 42% connaissent le SBI et la moitié d'entre eux, soit 21% des ménages pauvres ayant connu une saisie, l'ont utilisé. Les ménages qui ne l'ont pas mobilisé estimaient le plus souvent ne pas en avoir besoin.

Le tiers des ménages en situation de pauvreté déclarent avoir eu des difficultés de relations avec leur banque. 41% n'ont pas été aidés pour résoudre ces difficultés mais ne souhaitaient pas l'être, 29% n'ont pas été aidés alors qu'ils l'auraient souhaité. Cette proportion est beaucoup plus élevée que celle observée pour l'ensemble de la population (13%). Pourtant, quatre ménages sur cinq déclarent connaître le médiateur bancaire.

Enfin, quatre ménages sur cinq en situation de pauvreté, ne disposant pas de chéquier, se sont vus proposer par leur banque ou par leur créancier un moyen de paiement alternatif. Il s'agissait le plus souvent de prélèvements bancaires.

#### 4.3.2 Analyse des évolutions depuis 2001

Cette partie du questionnaire a été beaucoup modifiée entre les deux années d'enquête, et les comparaisons ne sont pas toujours possibles.

Les déplacements à l'agence se sont réduits aussi bien parmi les bénéficiaires de minima sociaux, que pour l'ensemble de la population. En 2001, n'étaient abordées ni la question des contacts téléphoniques, ni celle de l'utilisation d'Internet. Il est possible que la diminution des déplacements soit liée à l'augmentation de l'usage de ces deux modes de communication.

La satisfaction dans les relations avec sa banque a légèrement reculé parmi les bénéficiaires de minima sociaux. Ce recul peut s'expliquer là aussi par une augmentation de la prévalence du téléphone parmi des publics qui semblent avoir une préférence pour les contacts de visu.

La connaissance des règles de débit s'est améliorée dans les deux populations : les ménages interrogés en 2009 sont plus nombreux qu'en 2001 à estimer correctement les délais de débit pour des paiements par chèque ou par carte de paiement à débit immédiat.

La part des ménages en interdit de chéquier ou fichés au FICP n'a pas évolué entre les deux années d'enquête.

Figure 91 : Les évolutions 2001–2009 dans les relations avec les banques

	Bénéficiaires de minima sociaux		Population générale	
	2001	2009	2001	2009
% des ménages se déplaçant au moins une fois par mois à l'agence	75%	<b>47%</b>	63%	<b>45%</b>
% des ménages ayant le sentiment d'être bien accueillis lors de ces contacts	92%	<b>80%</b>	95%	93%
% de ménages estimant qu'un chèque est débité au maximum 4 jours après émission	49%	<b>54%</b>	61%	<b>71%</b>
% de ménages estimant que le débit d'un paiement par carte de paiement à débit immédiat, a lieu au maximum deux jours après	45%	<b>68%</b>	51%	<b>77%</b>
% de ménages en interdit de chéquier, ou fichés au FICP	10%	11%	1%	2%

Source : CRÉDOC / CCSF, 2001 – 2009

## 5. Information et accès aux moyens de paiement

Cette dernière partie mobilise des méthodes d'analyse des données, permettant de mieux comprendre comment s'articulent d'une part l'accès aux différents services bancaires, et, d'autre part, l'information détenue sur les comptes et sur le fonctionnement bancaire.

Les analyses sont ici fondées sur la construction d'indicateurs. Ces indicateurs proviennent d'Analyses des Correspondances Multiples et de Classifications Ascendantes Hiérarchiques (cf. annexes).

*Remarque : les indicateurs construits ici ne permettent pas la comparaison avec les résultats 2001. L'indicateur utilisé n'était pas fondé sur la même logique. Les résultats étaient fortement différenciés selon l'accès ou non à un compte postal, variable qui n'a plus de sens aujourd'hui.*

### 5.1 Un indicateur de détention de comptes et moyens de paiement

#### 5.1.1 Présentation de l'indicateur

Cet indicateur a été construit à partir des variables suivantes :

- Possession d'un compte de dépôt ou d'un livret A (soit la quasi-totalité de la population)
- Possession de chéquier
- Possession de carte de retrait
- Possession de carte de paiement
- Possession de comptes d'épargne disponible
- Possession de comptes d'épargne à moyen ou long terme

Il confirme la moindre détention de moyens de paiement et de comptes d'épargne, parmi les ménages fragiles financièrement. 12% des ménages en situation de pauvreté n'ont pas d'autres moyens de paiement qu'une carte de retrait : 3% n'ont pas de moyen de paiement, 9% n'ont qu'une carte de retrait. Cette situation concerne moins de 2% de l'ensemble des ménages.

Comparés à l'ensemble des ménages, lorsqu'ils ont un compte de dépôt et des moyens de paiement associés (chéquier et/ou carte de paiement), les ménages en situation de pauvreté sont par ailleurs relativement peu nombreux à détenir des comptes d'épargne. Il s'agit le plus souvent d'un compte d'épargne disponible. Ainsi, 25% des ménages en situation de pauvreté ont un compte de dépôt avec chéquier ou carte de paiement sans compte d'épargne. Cette situation ne concerne que 12% de l'ensemble des ménages. 25% possèdent un compte d'épargne disponible et des moyens de paiement, ainsi qu'un compte d'épargne à moyen ou long terme. Plus de la moitié de l'ensemble des ménages est dans cette situation.

À noter enfin que les ménages en situation de pauvreté sont un peu moins nombreux que les bénéficiaires de minima sociaux à détenir un compte de dépôt avec moyen de paiement et un compte d'épargne à moyen ou long terme. Ils sont légèrement plus nombreux à posséder un compte d'épargne disponible mais pas de compte d'épargne à moyen ou long terme.

Figure 92 : Présentation de l'indicateur de détention de comptes et moyens de paiement

	Minima sociaux	ménages en situation de Pauvreté	Population générale
Pas de chéquier ni carte bancaire (y compris ménages ne possédant ni compte de dépôt ni livret A)	4%	3%	<1%
Un compte de dépôt (ou livret A), une carte de retrait uniquement	9%	9%	1%
Un compte de dépôt avec chéquier ou carte de paiement, pas de compte d'épargne	<b>26%</b>	<b>25%</b>	<b>12%</b>
Compte de dépôt avec chéquier ou carte de paiement, compte d'épargne disponible, sans épargne à moyen ou long terme	31%	<b>38%</b>	29%
Compte de dépôt avec chéquier ou carte de paiement et compte d'épargne à moyen ou long terme	30%	<b>25%</b>	<b>58%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

### 5.1.2 Les déterminants de la détention de comptes et moyens de paiement

Parmi les ménages en situation de pauvreté, les déterminants de l'accès aux comptes et aux moyens de paiement sont principalement l'âge et la situation par rapport au travail, notamment celle du couple.

Les plus jeunes, les moins de 24 ans, sont particulièrement nombreux à détenir une carte de paiement et/ou un chéquier. Ils tendent cependant à être relativement peu nombreux à posséder des comptes d'épargne.

Les 25–34 ans sont très peu nombreux à ne posséder qu'un compte de dépôt, avec chéquier ou carte de paiement, mais sans compte d'épargne. L'épargne prend principalement la forme d'épargne disponible.

Les 35–55 ans sont les plus nombreux à posséder un moyen de paiement et un compte d'épargne à moyen ou long terme.

Enfin, les 55 ans et plus sont les plus nombreux à ne pas avoir de chéquier ou de carte bancaire, ou une carte de retrait uniquement. Le taux de détention simultanée de moyens de paiement et de compte d'épargne à moyen ou long terme est particulièrement peu élevé.

**Figure 93 : L'accès aux comptes et aux moyens de paiement selon l'âge de la personne de référence  
Ménages en situation de pauvreté**

	18–24 ans	25–34 ans	35–55 ans	55 ans et plus	Ensemble
Pas de compte de dépôt, ou pas de chéquier ni carte bancaire	<1%	2%	2%	<u>5%</u>	3%
Une carte de retrait uniquement	3%	7%	10%	<u>12%</u>	9%
Chéquier ou carte de paiement, pas de compte d'épargne	<u>32%</u>	18%	26%	28%	25%
Chéquier ou carte de paiement, compte d'épargne disponible sans épargne à moyen ou long terme	44%	<u>46%</u>	34%	35%	38%
Chéquier ou carte de paiement et compte d'épargne à moyen ou long terme	21%	27%	<u>28%</u>	20%	25%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base de l'ensemble des ménages en situation de pauvreté.

Parmi les actifs en situation de pauvreté, la situation par rapport au travail a également un fort impact. Les ménages qui ne comptent pas d'actif occupé sont ainsi particulièrement nombreux à ne pas posséder de chéquier ni de carte de paiement. C'est notamment le cas des personnes sans conjoint n'ayant pas d'emploi : presque le quart, 22%, ont au mieux une carte de retrait. Seules 19% disposent d'un compte d'épargne à moyen ou long terme.

Les couples comptant au moins un actif occupé sont les plus nombreux à disposer d'au moins un compte d'épargne à moyen ou long terme et de moyens de paiement. Plus du tiers de ces ménages sont dans ce cas.

**Figure 94 : L'accès aux comptes et aux moyens de paiement selon l'activité du couple  
Ménages en situation de pauvreté**

	Personne seule, sans emploi	Personne seule, en emploi	Couple, sans emploi	Couple, un actif occupé	Couple, deux actifs occupés
Pas de compte de dépôt, ou pas de chéquier ni carte bancaire	<u>4%</u>	1%	2%	2%	0%
Une carte de retrait uniquement	<u>17%</u>	5%	4%	4%	5%
Chéquier ou carte de paiement, pas de compte d'épargne	29%	19%	<u>32%</u>	23%	20%
Chéquier ou carte de paiement, compte d'épargne disponible sans épargne à moyen ou long terme	31%	<u>49%</u>	40%	39%	37%
Chéquier ou carte de paiement et compte d'épargne à moyen ou long terme	19%	26%	23%	<u>32%</u>	<u>38%</u>
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Les pourcentages sont calculés sur la base des ménages en situation de pauvreté actifs.

Les déterminants ci-dessus sont présentés pour les ménages en situation de pauvreté, qui constituent la population ciblée par l'étude. Notons que, pour l'ensemble de la population, l'impact de l'âge est très faible.

En revanche, l'impact par rapport au travail est plus important : 4% des personnes seules et sans emploi n'ont pas de chéquier ni de carte bancaire (moins de 2% sur l'ensemble). Le taux de détention de moyens de paiement et de compte d'épargne à moyen ou long terme est particulièrement élevé parmi les ménages comptant deux actifs occupés (65%).

## 5.2 Un indicateur d'accès à l'information

Les parties précédentes ont montré que l'accès aux services bancaires s'est fortement amélioré depuis 2001. Il peut, certes, être encore amélioré. Un des axes principaux pour permettre aux personnes en situation de pauvreté d'utiliser au mieux en fonction de leurs besoins et de leurs contraintes financières, les comptes de dépôt et les moyens de paiement, semble être l'information. Ce constat nous a conduits à construire un indicateur d'accès à l'information, mobilisant les méthodes présentées en annexes.

Les variables prises en compte dans l'analyse sont les suivantes :

- Les services associés aux comptes :
  - connaît tous les services associés à son compte
  - connaît la plupart des services associés à son compte
  - ne connaît pas bien les services associés à son compte
- Les conventions :
  - connaît l'existence des conventions
  - ne connaît pas l'existence des conventions
- Les délais d'encaissement de chèque :
  - moins de 2 jours après
  - 3 à 4 jours après
  - 5 à 6 jours après
  - 1 semaine après ou plus
  - ne sait pas
  - Les délais d'encaissement de carte à débit immédiat :
    - le jour même
    - 1 à 2 jours après
    - 3 jours ou plus après
    - ne sait pas
- Le coût d'un retrait en distributeur :
  - rien
  - moins de 1 €
  - entre 1 et 3 €

- plus de 3 €
  - ne sait pas
- Coût d'encaissement d'un chèque :
  - Rien
  - moins de 3 €
  - ne sait pas ou plus de 3 €
- Le coût des services associés aux comptes et la tenue du compte bancaire :
  - connaît le coût des services associés au compte
  - ne connaît pas ou mal le coût des services associés au compte
- Réception du récapitulatif des frais bancaires :
  - se souvient avoir reçu le récapitulatif annuel des frais bancaires
  - n'a pas reçu le récapitulatif annuel des frais bancaires ou ne s'en souvient pas
- Connaissance des devoirs et des droits des banques :
  - les banques ont le devoir d'informer leurs clients sur les conséquences des placements, ou des investissements qu'ils réalisent
  - les banques peuvent fermer les comptes de leurs clients même sans avoir une bonne raison de le faire
  - les banques doivent respecter un préavis si elles ferment les comptes de leurs clients
  - les clients peuvent changer de banque sans qu'il y ait des frais
  - les banques ont le devoir de demander des justificatifs à leurs clients avant d'ouvrir un compte
  - les clients peuvent s'adresser à un médiateur bancaire s'ils sont en litige avec leur banque

### 5.2.1 Présentation de l'indicateur

La typologie réalisée a permis de distinguer 4 catégories de personnes en situation de pauvreté :

- **Classe 1** : une très mauvaise connaissance du milieu bancaire. 15% des ménages pauvres ayant un compte de dépôt – 6% des ménages représentant l'ensemble de la population.

Les ménages de cette classe ont une très mauvaise connaissance du milieu bancaire. Ils ne connaissent souvent ni les services associés à leurs comptes, ni les délais, ni les différents coûts. Ils n'ont également qu'une idée approximative des droits et devoirs des banques.

*Les ménages pauvres de cette classe connaissent moins souvent que l'ensemble les services associés à leur compte. 30% d'entre eux les connaissent au moins partiellement pour 59% de l'ensemble des ménages pauvres. De même, 85% n'ont jamais entendu parler des conventions de comptes de dépôt contrairement à 71% de l'ensemble des ménages pauvres.*

Près des trois-quarts des ménages pauvres de cette classe n'ont aucune idée du délai d'encaissement d'un chèque (contre 16% sur l'ensemble). De même, les deux tiers ne peuvent citer le délai d'encaissement pour une carte à débit immédiat (contre 15% sur l'ensemble).

S'agissant des coûts de retrait en distributeur, 33% de l'ensemble des ménages pauvres ne peuvent donner une réponse, alors que c'est le cas de 78% des ménages pauvres de la classe 1. De plus, ces ménages connaissent moins souvent le coût d'un chèque (88% contre 50% de l'ensemble). Alors que 41% des ménages pauvres ont une idée du coût de leurs comptes et des services associés, c'est le cas pour seulement 15% des ménages de cette classe.

Les ménages pauvres interrogés appartenant à cette classe se souviennent moins souvent avoir reçu le récapitulatif annuel des frais bancaires (27% pour 52% de l'ensemble des ménages pauvres).

Ces ménages sont mal informés quant à leurs droits et aux devoirs des banques. En effet, 54% d'entre eux, seulement, estiment que les banques ont le devoir de les informer sur les conséquences des placements (contre 86% en moyenne) et 57% pensent que les banques ont le droit de fermer un compte sans avoir une bonne raison de le faire (contre 27% en moyenne). De plus, 50% pensent que les banques n'ont pas de préavis à respecter pour fermer un compte (15% en moyenne) et 65% que le changement de banque est payant (48% en moyenne). Enfin, ils sont pessimistes quant aux relations avec les banques : 58% d'entre eux ne savent pas qu'ils peuvent s'adresser à un médiateur bancaire (17% en moyenne) et 40% estiment que parler à son banquier ne permet pas de résoudre les problèmes (21% en moyenne).

- **Classe 2** : une mauvaise connaissance des services et des coûts bancaires – 35% des ménages pauvres ayant un compte de dépôt – 26% des ménages représentant l'ensemble de la population :

La connaissance des services, coûts et délais est relativement mauvaise.

Les ménages pauvres de cette classe ont moins souvent une idée des services associés à leur compte. En effet, 52% d'entre eux ne les connaissent pas pour 41% de l'ensemble. De plus 80% d'entre eux ne connaissent pas l'existence des conventions (71% en moyenne).

Plus souvent qu'en moyenne, le délai d'encaissement de chèque cité est supérieur à 1 semaine (45% pour 25% en moyenne). En ce qui concerne les délais d'encaissement après utilisation d'une carte à débit immédiat, ils répondent aussi fréquemment que l'ensemble qu'il a lieu le jour même ou moins de 2 jours après (72% pour 74% en moyenne).

Le coût du retrait en distributeur est mal connu des bénéficiaires de cette classe, 42% ne savent pas si cela entraîne un coût (33% en moyenne). De même le coût d'un chèque est moins bien connu (66% ne peuvent le citer pour 50% en moyenne). Les trois quart des bénéficiaires interrogés dans cette classe, n'ont pas d'idée du coût de leurs comptes et des services associés (59% en moyenne).

Les ménages pauvres appartenant à cette classe ont une connaissance relativement bonne des droits et devoirs des banques. Ainsi, 92% d'entre eux estiment que les banques ont effectivement le devoir d'informer leurs clients des conséquences de placements (86% en moyenne), 80% qu'elles ne peuvent fermer un compte sans une bonne raison (73% en moyenne), 93% qu'elles doivent respecter un délai avant de clore un compte (85% en moyenne) et 86% savent qu'ils peuvent s'adresser à un médiateur bancaire pour les aider en cas de conflit (83%).

- **Classe 3** : une connaissance relativement bonne des services bancaires – 24% des ménages pauvres ayant un compte de dépôt – 28% des ménages représentant l'ensemble de la population :

Les ménages pauvres de cette classe ont une connaissance approximative des services associés à leur compte, des coûts et des délais. Ils ont une très bonne connaissance des droits et devoirs des banques.

Les ménages pauvres de cette classe ont plus souvent que la moyenne répondu ne connaître que certains services associés à leur compte (56% contre 37% en moyenne). 69% n'ont jamais entendu parler des conventions de comptes de dépôt, ce qui n'est pas significativement différent de ce qui est observé pour l'ensemble des ménages pauvres (71%).

*Les ménages en situation de pauvreté appartenant à cette classe ont tendance à donner un délai d'encaissement de chèque plus important que la moyenne des bénéficiaires : 72% estiment que ce délai est de 3 à 6 jours, 48% des ménages pauvres partagent cette idée. Au contraire, le délai donné pour un encaissement suite à un paiement par carte à débit immédiat est plus court que la moyenne : 93% le voit inférieur à 2 jours (74% en moyenne).*

*Un retrait en distributeur coûte moins de trois euros pour 82% des bénéficiaires de cette classe (56% en moyenne), mais la majorité évalue le coût entre 1 et 3€ (59% pour 21% en moyenne). Pour 34% des bénéficiaires de la 3e classe, le chèque ne leur coûte rien (37% en moyenne) et plus souvent que sur l'ensemble des ménages pauvres, ils évoquent un coût inférieur à 3€ (26% contre 14% en moyenne).*

*Ils se souviennent plus souvent qu'en moyenne avoir reçu le récapitulatif des frais bancaires (69% contre 52% en moyenne).*

*Les ménages pauvres de cette classe ont une très bonne connaissance de leurs droits et des devoirs de banques. Ainsi, 93% d'entre eux pensent que les banques ont le devoir d'informer leurs clients sur les conséquences d'un placement (86% en moyenne). Pour 90% les banques n'ont pas le droit de fermer un compte sans une raison valable (73% en moyenne) et pour 92% les banques se doivent de respecter un préavis avant la fermeture de compte (85% en moyenne). De plus, 92% savent qu'ils peuvent s'adresser à un médiateur en cas de conflit avec la banque (83% en moyenne).*

- **Classe 4 :** une très bonne connaissance des services bancaires – 26% des ménages pauvres ayant un compte de dépôt – 39% ménages représentant l'ensemble de la population :

Les ménages pauvres de cette classe ont une bonne connaissance des services associés à leurs comptes, des coûts et des délais. Ils connaissent les droits et les devoirs des banques.

*Les ménages pauvres appartenant à cette classe connaissent plus souvent qu'en moyenne l'existence des conventions de compte de dépôt (46% contre 29% en moyenne). Ils ont plus souvent une connaissance au moins partielle des services associés à leur compte (79% pour 59% en moyenne).*

*Plus souvent que l'ensemble des ménages pauvres, ils énoncent un délai d'encaissement de chèque inférieur à 4 jours (81% contre 59% en moyenne).*

*Le retrait en distributeur ne coûte rien pour 74% des bénéficiaires de cette classe (25% en moyenne), de même que l'encaissement d'un chèque (84% contre 37% en moyenne). Les coûts de comptes bancaires et de services associés sont bien connus par 74% des personnes de la classe 4 alors que 41% des ménages pauvres les connaissent.*

*Ils se souviennent plus souvent avoir reçu le récapitulatif annuel des frais bancaires (64% contre 52% en moyenne).*

*De manière générale, les individus de la classe 4 connaissent bien leurs droits et les devoirs des banques. Ils savent plus souvent qu'ils peuvent changer de banque sans frais (61% pour 52% en moyenne), qu'ils peuvent s'adresser à un médiateur bancaire pour régler un conflit (93% contre 83% en moyenne).*

Figure 95 : Récapitulatif de l'indicateur de connaissance du fonctionnement bancaire et des services Ménages en situation de pauvreté

	Classe 1 Très mauvaise connaissance <b>15%</b>	Classe 2 Mauvaise connaissance <b>35%</b>	Classe 3 Connaissance relativement bonne <b>24%</b>	Classe 4 Bonne connaissance <b>26%</b>	Ensemble
<b>Connaissance des services associés au compte</b>					
Oui, tous	<b>10%</b>	<i>23%</i>	<b>16%</b>	<b>32%</b>	22%
Oui, la plupart	<b>20%</b>	<b>25%</b>	<b>56%</b>	<b>47%</b>	37%
Non	<b>70%</b>	<b>52%</b>	<b>28%</b>	<b>21%</b>	41%
<b>Délai encaissement chèque :</b>					
Moins de 2 jours	<b>6%</b>	<b>15%</b>	<b>24%</b>	<b>50%</b>	25%
3 à 4 jours après	<b>10%</b>	<b>30%</b>	<b>59%</b>	<b>31%</b>	34%
5 à 6 jours après	<b>5%</b>	<b>22%</b>	13%	<b>9%</b>	14%
1 semaine après ou plus	<b>7%</b>	<b>23%</b>	<b>2%</b>	<b>7%</b>	11%
Ne sait pas	<b>73%</b>	<b>11%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	16%
<b>Délai encaissement carte à débit immédiat :</b>					
Le jour même	<b>16%</b>	37%	<b>52%</b>	41%	38%
1 à 2 jours après	<b>9%</b>	35%	41%	<b>47%</b>	36%
3 jours ou plus	<b>8%</b>	<b>17%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>	11%
Ne sait pas	<b>67%</b>	<b>11%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	15%
<b>Coût d'un retrait en distributeur :</b>					
Rien	<b>7%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>74%</b>	25%
Moins de 1€	<b>4%</b>	<b>9%</b>	<b>16%</b>	8%	10%
Entre 1 et 3€	<b>9%</b>	<b>14%</b>	<b>59%</b>	<b>5%</b>	21%
Plus de 3€	<b>2%</b>	<b>27%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>	11%
Ne sait pas	<b>78%</b>	<b>42%</b>	<b>18%</b>	<b>9%</b>	33%
<b>Coût d'un chèque :</b>					
Rien	<b>8%</b>	<b>15%</b>	34%	<b>84%</b>	37%
Moins de 3€	<b>4%</b>	19%	<b>26%</b>	<b>2%</b>	14%
Ne sait pas ou plus de 3€	<b>88%</b>	<b>66%</b>	<b>40%</b>	<b>14%</b>	50%
<b>Autres questions :</b>					
Connait l'existence des conventions	<b>15%</b>	<b>20%</b>	31%	<b>46%</b>	29%
Connait le coût des services associés au compte	<b>15%</b>	<b>27%</b>	42%	<b>74%</b>	41%
A reçu le récapitulatif annuel des frais bancaires	<b>27%</b>	<b>44%</b>	<b>69%</b>	<b>64%</b>	52%
<b>D'accord avec les propositions suivantes :</b>					
Les banques ont le devoir d'informer leurs clients sur les conséquences des placements, ou des investissements qu'ils réalisent	<b>54%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	90%	86%
Les banques peuvent fermer les comptes de leurs clients même sans avoir une bonne raison de le faire	<b>43%</b>	<b>80%</b>	<b>90%</b>	<b>65%</b>	73%
Les banques doivent respecter un préavis si elles ferment les comptes de leurs clients	<b>50%</b>	<b>93%</b>	92%	85%	85%
Les clients peuvent changer de banque sans qu'il y ait des frais	<b>35%</b>	52%	53%	<b>61%</b>	52%
Les banques ont le devoir de demander des justificatifs à leurs clients avant d'ouvrir un compte	<b>62%</b>	77%	72%	75%	73%
Les clients peuvent s'adresser à un médiateur bancaire s'ils sont en litige avec leur banque	<b>42%</b>	86%	<b>92%</b>	<b>93%</b>	83%
Parler de ses difficultés à son banquier permet souvent de trouver une solution	<b>60%</b>	80%	<b>86%</b>	84%	79%

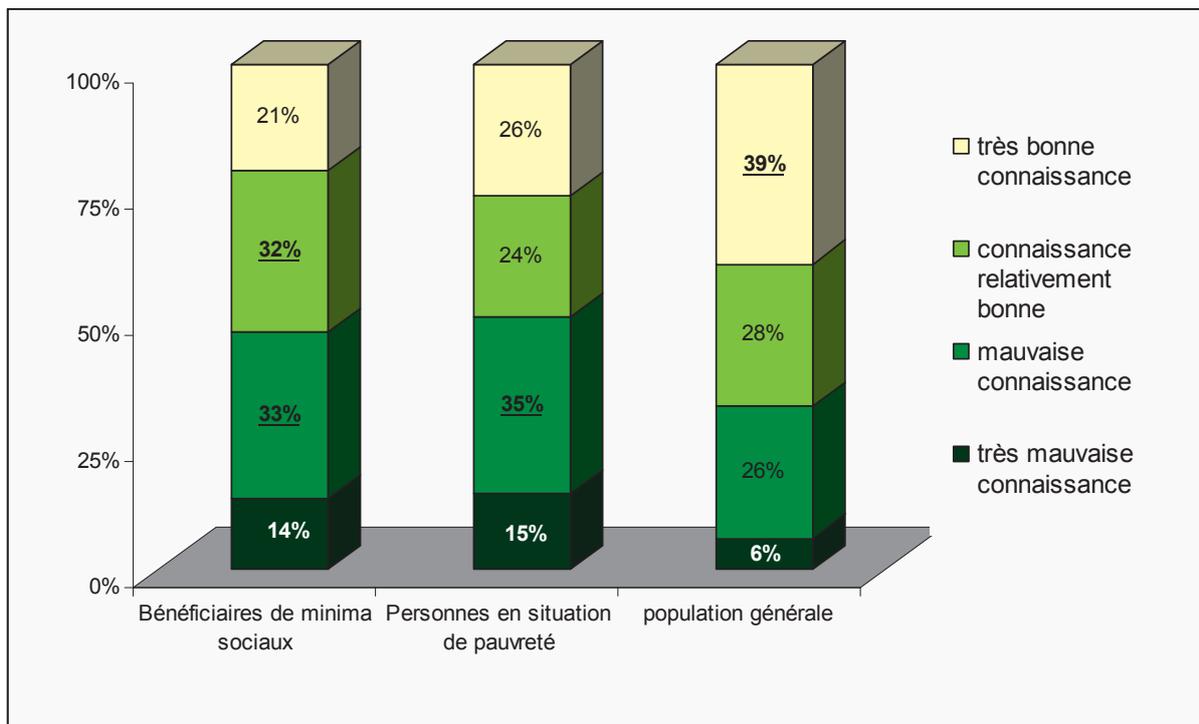
Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Guide de lecture : l'utilisation des caractères gras, italiques ou soulignés, indique une différence statistiquement significative entre les caractéristiques respectives des cinq classes. Les caractères italiques indiquent une sous représentation, les caractères soulignés une surreprésentation.

Cette typologie montre donc la diversité des situations quant à l'accès à l'information concernant les services et le fonctionnement bancaires des ménages en situation de pauvreté. Elle confirme par ailleurs que les ménages pauvres sont moins informés sur les coûts des services et sur les obligations des banques, que l'ensemble des ménages. Ainsi, 26% des ménages en situation de pauvreté ont globalement une très bonne connaissance des services, de leur coût et des obligations des banques. Cette proportion est plus faible que celle observée pour l'ensemble de la population (39%). 15% des ménages en situation de pauvreté, contre 6% seulement de l'ensemble des ménages, en ont une très mauvaise connaissance.

Les bénéficiaires de minima sociaux ont une connaissance légèrement plus faible du fonctionnement bancaire que les ménages en situation de pauvreté : ils sont plus nombreux à en avoir une connaissance « relativement bonne » et moins nombreux à en avoir une très bonne connaissance.

Figure 96 : Connaissance du fonctionnement bancaire et des services, selon le type de ménage



Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

## 5.2.2 Les déterminants de l'accès à l'information

Parmi les ménages en situation de pauvreté, l'âge est le déterminant le plus important de l'accès à l'information : seuls 3% des moins de 24 ans, 6% des 25–34 ans ont une très mauvaise connaissance des services bancaires et des droits et devoirs des banques, contre près du quart des 55 ans ou plus. 44% des moins de 25 ans en ont une bonne connaissance, pour 17% seulement des 65 ans ou plus.

Figure 97 : L'accès à l'information selon l'âge – Ménages en situation de pauvreté

	Très mauvaise connaissance	Mauvaise connaissance	Connaissance relativement bonne	Très bonne connaissance	Total
18–24 ans	<b>3%</b>	34%	19%	<b>44%</b>	<b>100%</b>
25–34 ans	<b>6%</b>	32%	30%	<b>32%</b>	<b>100%</b>
35–54 ans	14%	35%	<b>24%</b>	27%	<b>100%</b>
55–64 ans	<b>23%</b>	36%	<b>18%</b>	23%	<b>100%</b>
65 ans ou plus	<b>24%</b>	<b>44%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>
<b>Ensemble</b>	<b>15%</b>	<b>35%</b>	<b>34%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Remarque : les pourcentages se lisent en ligne.

Exemple de lecture : 3% des 18–24 ans ont une très mauvaise connaissance du fonctionnement bancaire et des services.

L'impact de la situation par rapport au travail est plus faible. Les personnes insérées professionnellement sont cependant un peu plus nombreuses à connaître les services bancaires et les obligations des banques. La proportion de celles les connaissant très mal ne dépend pas de l'accès ou non à un emploi. En revanche, les personnes en emploi sont moins nombreuses que celles à la recherche d'un emploi à les connaître mal (26% contre 44%). Elles sont plus nombreuses à les connaître relativement bien (30% contre 24%) ou très bien (35% contre 21%). Les personnes insérées professionnellement accèdent plus aux services bancaires. Elles ont plus de contact avec les banques, et notamment, utilisent plus souvent Internet. Probablement en lien, elles ont également un accès facilité à l'information.

L'impact de l'âge s'observe également pour l'ensemble de la population mais reste plus faible que celui relevé parmi les personnes en situation de pauvreté : les personnes âgées de 65 ans ou plus sont particulièrement nombreuses, 14% contre 6% de l'ensemble, à avoir une très mauvaise connaissance des services bancaires et des droits et devoirs des banques. Elles sont aussi nombreuses que l'ensemble à en avoir une très bonne connaissance.

### 5.2.3 Accès à l'information et satisfaction envers les banques

La satisfaction envers les services rendus par les banques dépend du niveau d'information : les personnes en situation de pauvreté qui ont une très mauvaise connaissance des services bancaires et des droits et devoirs des banques sont moins nombreuses que les autres à s'estimer satisfaites de l'information communiquée, des conseils reçus, de l'écoute en cas de difficultés, et, globalement, des relations avec les banques. Le taux de satisfaction parmi les personnes les mieux informées est en revanche très élevé, le plus souvent supérieur à 80%.

À noter que même parmi les personnes ayant une très mauvaise connaissance des services bancaires, les taux de satisfaction sont importants souvent proches des deux tiers de personnes satisfaites.

**Figure 98 : L'accès à l'information selon la satisfaction envers les banques  
Ménages en situation de pauvreté**

Pourcentage de ménages très ou plutôt d'accord avec les propositions suivantes

	Très mauvaise connaissance	Mauvaise connaissance	Connaissance relativement bonne	Très bonne connaissance
Est suffisamment informé par son agence sur le fonctionnement du compte	<b>61%</b>	72%	78%	<b>88%</b>
Est bien conseillé sur les choix à faire	<b>56%</b>	69%	73%	<b>81%</b>
Est écouté en cas de difficulté	<b>63%</b>	75%	72%	77%
Est globalement satisfait des relations avec la banque	<b>71%</b>	80%	82%	<b>87%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Remarque : les pourcentages se lisent en colonne : 61% des ménages ayant une très mauvaise connaissance du fonctionnement bancaire, s'estiment suffisamment informés par leur agence sur le fonctionnement du compte.

### 5.2.4 Accès à l'information et accès aux moyens de paiement et aux comptes

Il existe un lien très important entre la connaissance des services bancaires et l'accès aux moyens de paiement et aux comptes. Les ménages qui ont une très mauvaise connaissance du fonctionnement bancaire sont très nombreux, 26%, à ne pas avoir de chéquier ni de carte bancaire. Les ménages qui connaissent bien le service bancaire sont notamment ceux qui possèdent à la fois chèquiers et cartes de paiement, et des comptes d'épargne.

Cette relation peut s'expliquer :

- par le constat que les ménages, qui n'ont pas de moyens de paiement, ou peu de services associés à leur compte, ne se sentent pas concernés par les modalités de fonctionnement bancaire ;

- des parties précédentes avaient montré que certains ménages ne voulaient pas s'équiper de moyens de paiement par crainte du coût de ces moyens de paiement et des difficultés de gestion. Le faible équipement peut donc s'expliquer par une mauvaise perception des modalités de fonctionnement bancaire.

**Figure 99 : L'accès aux moyens de paiement et aux comptes selon l'accès à l'information  
Ménages en situation de pauvreté**

	Très mauvaise connaissance	Mauvaise connaissance	Connaissance relativement bonne	Bonne connaissance	Ensemble
Pas de compte de dépôt, ou pas de chéquier ni carte bancaire	<b>6%</b>	2%	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>
Une carte de retrait uniquement	<b>20%</b>	10%	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>
Chéquier ou carte de paiement, pas de compte d'épargne	30%	28%	22%	24%	<b>26%</b>
Chéquier ou carte de paiement, compte d'épargne disponible sans épargne à moyen ou long terme	<b>30%</b>	35%	<b>44%</b>	<b>42%</b>	<b>38%</b>
Chéquier ou carte de paiement et compte d'épargne à moyen ou long terme	<b>14%</b>	25%	<b>30%</b>	<b>28%</b>	<b>25%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Source : CRÉDOC / CCSF, novembre 2009

Remarque : les pourcentages pour l'accès aux comptes et moyens de paiement sont un peu différents de ceux présentés dans le premier paragraphe de cette partie, les pourcentages étant ici calculés sur la base des ménages ayant un compte de dépôt.

### 5.3 Synthèse des principaux résultats

La mobilisation de méthodes d'analyse multidimensionnelle montre :

- pour l'accès aux moyens de paiement et aux comptes de dépôt et d'épargne, la distinction importante entre les ménages ayant une carte de retrait uniquement, relativement proches de ceux n'ayant ni carte bancaire, ni chéquier, et les ménages ayant un chéquier, et, souvent simultanément une carte de paiement. Parmi ces derniers, une deuxième distinction s'opère selon la détention ou non de comptes d'épargne ;
- pour l'information portant sur le fonctionnement des services bancaires et sur les obligations des banques, le premier constat est que ces informations vont souvent de pair. Il n'existe que peu de ménages qui seraient très bien informés sur le coût des services, et qui auraient une mauvaise perception des droits et devoirs des banques. La typologie réalisée a alors permis d'isoler les ménages ayant une très mauvaise connaissance du fonctionnement bancaire.

L'analyse sur les moyens de paiement et compte de dépôt et d'épargne confirme le plus faible accès à ces services bancaires parmi les ménages en situation de pauvreté, que pour l'ensemble de la population. En particulier, les ménages ayant à la fois un compte de dépôt équipé de moyens de paiement (chèque et carte de paiement) et des comptes d'épargne à moyen ou long terme sont beaucoup moins nombreux parmi les ménages pauvres : 25% ont ce taux d'équipement, pour 58% des ménages dans leur ensemble. Les ménages en situation de pauvreté soit n'ont pas de chéquier ni de carte bancaire (12%, contre moins de 2% pour l'ensemble de la population), soit ont des moyens de paiement (chéquier ou carte de paiement) sans compte d'épargne (25% contre 12%), ou avec une épargne disponible uniquement (38% contre 29%).

Cet indicateur confirme par ailleurs l'impact important de la situation par rapport au travail pour expliquer l'accès au moyen de paiement et aux comptes : les couples comptant au moins un actif occupé sont particulièrement nombreux à avoir des comptes équipés de moyens de paiement (chéquier ou carte de paiement), et des comptes d'épargne à moyen ou long terme. Les personnes seules sans emploi sont les moins nombreuses à posséder des chèquiers ou carte de paiement, et notamment, à la fois un compte équipé de ces moyens de paiement, et des produits d'épargne à moyen ou long terme.

La typologie réalisée sur l'accès à l'information montre la forte diversité des situations. Parmi les ménages en situation de pauvreté, presque la moitié connaît mal le fonctionnement des services bancaires et les obligations des banques. 15% en ont même une très mauvaise connaissance : ils ne savent pas de quels services ils disposent, ils ne connaissent pas le coût des services, ils ne savent pas quels sont les délais de débit des paiements par chèque ou carte bancaires... Ils ne connaissent pas non plus les devoirs d'information des banques, le respect des préavis pour les fermetures de compte... 35% en ont une mauvaise connaissance (ils sont moins nombreux à cumuler l'absence d'information sur l'ensemble de ces aspects).

À l'opposé, 26% des personnes en situation de pauvreté connaissent très bien le fonctionnement de leur compte, ainsi que les obligations des banques.

Là encore, l'information des ménages en situation de pauvreté est plus faible que celle observée pour l'ensemble de la population. Les ménages pauvres sont en particulier plus nombreux que les ménages dans leur ensemble à avoir une très mauvaise connaissance du fonctionnement bancaire (15% contre 6%) et sont moins nombreux à en avoir une très bonne (26% contre 39%).

L'information des ménages en situation de pauvreté dépend d'abord de l'âge : les plus jeunes sont très peu nombreux à ne pas connaître le fonctionnement bancaire (3% en ont une très mauvaise connaissance) alors que les personnes pauvres âgées de plus de 65 ans sont très nombreuses dans ce cas (24%).

L'information est également très liée à la détention des moyens de paiement et des comptes : les personnes n'ayant pas de moyens de paiement (pas de chéquier ni carte bancaire) sont aussi les moins bien informées.

Enfin, la satisfaction envers l'information communiquée par les agences, ou globalement, envers les relations avec la banque, est plus faible parmi les personnes très mal informées du fonctionnement bancaire. Les taux de satisfaction restent cependant élevés, proches des deux tiers de personnes pauvres satisfaites. Il n'y a en revanche pas de lien entre information et accidents survenus sur le compte.

## Conclusion

Dans le cadre de ses missions, le CCSF a confié au CRÉDOC une étude portant sur l'accès aux services bancaires des ménages en situation de pauvreté. Cette étude s'inscrit en continuité de celle réalisée en 2001 sur le même sujet.

Le CRÉDOC a constitué trois échantillons :

- 1522 ménages en situation de pauvreté monétaire : ces ménages constituent la cible principale de l'enquête ;
- 805 ménages représentatifs de l'ensemble de la population : la comparaison de leurs réponses avec celles observées parmi les ménages en situation de pauvreté a permis de comprendre les spécificités de cette deuxième population ;
- 914 bénéficiaires de minima sociaux : cette population permettait de disposer d'une autre approche de la pauvreté que la pauvreté monétaire. Elle permettait également de disposer d'une base de comparaison avec l'enquête 2001, centrée sur les bénéficiaires de minima sociaux.

## Les constats et les évolutions entre 2001 et 2009

**Le premier constat de l'étude confiée au CRÉDOC par le CCSF est celui d'une forte hausse de l'accès aux services bancaires parmi les ménages fragiles financièrement.** La population des bénéficiaires de minima sociaux, communes aux deux années d'enquête, a permis d'étudier cette évolution. Parmi cette population :

- l'accès au compte de dépôt a augmenté, passant de 92% en 2001, à 96% en 2009 ;
- le taux de possession de comptes d'épargne a fortement augmenté. Le taux de détention d'épargne disponible est passé de 45% à 61%, celle d'épargne à moyen ou long terme de 11% en 2001, à 30% en 2009 ;
- les taux de détention de moyens de paiement parmi les ménages bénéficiaires de minima sociaux ayant au moins un compte de dépôt sont également en forte hausse : en 2001, 59% détenaient un chéquier et 39% une carte de paiement. En 2009, ces taux sont respectivement de 68% et 80%. La part des ménages possédant une carte de retrait n'a pas varié. Enfin, la hausse des taux de détention de cartes de paiement s'explique principalement par l'augmentation du nombre de ménages détenteurs de cartes à débit immédiat : 27% des ménages bénéficiaires de minima sociaux possédaient une carte de paiement à débit immédiat en 2001. Ils sont 70% dans ce cas en 2009. Or, plus de la moitié des cartes de paiement à débit immédiat détenues en 2009 sont des cartes à autorisation systématique. La diffusion de ces cartes expliquerait donc la forte hausse du nombre de ménages bénéficiaires de minima sociaux détenteurs d'une carte de paiement ;
- la part des ménages ayant une autorisation de découvert a également fortement augmenté. En 2001, 43% des ménages bénéficiaires de minima sociaux déclaraient avoir une autorisation de découvert. En 2009, 72% sont dans ce cas.

Cette évolution a souvent permis un rapprochement des taux d'équipement entre les ménages fragiles financièrement, et la population générale. Les taux de détention de comptes d'épargne, de chéquier, de cartes de paiement ou encore d'autorisation de découvert ont, en effet, moins augmenté parmi l'ensemble des ménages que parmi les seuls bénéficiaires de minima sociaux.

Les taux de détention d'un crédit ont également évolué. Les évolutions sont cependant plus faibles que celles observées pour l'accès aux services bancaires :

- la part des ménages bénéficiaires d'un minimum social ayant au moins un crédit est passée de 16% en 2001 à 24% en 2009. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation de la détention de crédit à la consommation (de 13% à 21%), et notamment de prêt personnel (de 5% à 13%). La part des ménages bénéficiaires de minima sociaux détenant un crédit renouvelable a peu évolué, de 6% à 8% ;
- les ménages bénéficiaires d'un minimum social et ayant un crédit à la consommation sont moins nombreux qu'en 2001 à avoir décidé avant l'achat de souscrire ce crédit. Ils sont plus nombreux à avoir opté pour ce crédit afin de bénéficier de conditions avantageuses (13% en 2001, 21% en 2009) ;
- la part des ménages connaissant des difficultés de remboursement n'a pas évolué entre les deux années d'enquête.

Toutes ces évolutions sont proches de celles observées pour l'ensemble de la population.

La situation actuelle des ménages fragiles financièrement est étudiée notamment par rapport à celle des ménages en situation de pauvreté monétaire.

**Le deuxième constat de l'étude est que, malgré le rapprochement observé ci-dessus, les ménages en situation de pauvreté restent moins nombreux que l'ensemble des ménages à avoir accès aux différents services bancaires, et, en particulier, aux comptes d'épargne et aux moyens de paiement.** Presque tous les ménages en situation de pauvreté monétaire détiennent un compte dépôt. Ils sont, en revanche, moins nombreux que l'ensemble à accéder à des produits d'épargne : 63% détiennent un compte d'épargne disponible contre 82% des ménages de l'ensemble de la population et 25% détiennent un compte d'épargne à moyen ou long terme, pour 57% de l'ensemble des ménages. 73% des ménages en situation de pauvreté détiennent un chéquier pour 94% de l'ensemble des ménages. 81% possèdent une carte de paiement et de retrait pour 93% de l'ensemble des ménages. Il demeure donc une population de ménages en situation de pauvreté qui ne détient que peu de moyens de paiement. En particulier, 12% ne possèdent ni chéquier, ni carte de paiement : 2% n'ont pas de compte de dépôt, 2% ont un compte de dépôt sans équipement, 8% ont un compte de dépôt et une carte de retrait, sans carte de paiement ni chéquier. Moins de 2% de l'ensemble des ménages sont dans cette situation. Les ménages en situation de pauvreté ne détenant ni carte de paiement, ni chéquier, sont particulièrement nombreux parmi les ménages dont la personne de référence est âgée de plus de 65 ans (17%) ou parmi les personnes seules au chômage (21%).

L'utilisation des moyens de paiement est également un peu différente parmi les ménages en situation de pauvreté de ce que l'on observe parmi l'ensemble de la population : les premiers utilisent plus souvent le paiement en espèces et moins souvent la carte de paiement, notamment pour les achats chez les commerçants. Ils mobilisent plus le chéquier et moins les prélèvements pour s'acquitter des dépenses telles que les impôts, le loyer, ou les factures d'énergie et de téléphone. Ils tendent, enfin, à moins utiliser, même

occasionnellement, les autres moyens de paiement, tels que le TIP, les prélèvements ou les virements. Seuls les mandats postaux font exception.

Les ménages en situation de pauvreté sont moins nombreux que l'ensemble des ménages à posséder un crédit : 31% des premiers contre 51% des seconds ont un crédit en cours. Cette différence s'observe sur tous les types de crédits, sauf sur les crédits renouvelables, aussi fréquents parmi la population pauvre (10%) que parmi l'ensemble des ménages (10%). Les crédits détenus par les ménages sont le plus souvent des crédits à la consommation, recouvrant les prêts personnels, les crédits renouvelables et les crédits automobile. 26% des ménages pauvres et 36% de l'ensemble de la population sont concernés. Lorsqu'ils ont au moins un crédit à la consommation, les ménages en situation de pauvreté se caractérisent :

- par le constat qu'il s'agit plus souvent d'un crédit renouvelable que pour l'ensemble de la population : 40% des ménages pauvres ayant au moins un crédit à la consommation détiennent un crédit renouvelable pour 28% de l'ensemble des ménages avec crédit à la consommation ;
- par une utilisation particulièrement importante de la réserve des crédits renouvelables : 41% utilisent plus de 1 500 euros, pour 31% de l'ensemble des ménages ;
- une méconnaissance du montant total des intérêts payés : 32% contre 20% de l'ensemble des ménages ne savent pas ce qu'ils représenteront.

Enfin, lorsqu'ils ont au moins un crédit, 17% des ménages pauvres et 6% des ménages interrogés parmi l'ensemble de la population, estiment avoir eu des difficultés, certains mois pour le rembourser.

**Une dernière partie de l'étude analysait les relations des ménages avec leur banque, et l'information détenue sur le fonctionnement bancaire.** Elle aboutit au constat d'une très grande satisfaction envers la banque, que ce soit envers l'information communiquée, les conseils donnés, l'écoute ou la considération. Cette satisfaction est aussi importante parmi les ménages pauvres que parmi l'ensemble des ménages.

Une typologie réalisée sur l'information concernant le fonctionnement bancaire et les droits et devoirs des banques montre, en revanche, que près de la moitié des ménages en situation de pauvreté sont mal informés sur ces différents aspects, 15% étant même très mal informés : ils connaissent mal les services dont ils disposent et le coût. Ils n'ont pas souvenir d'avoir signé une convention de compte et n'ont pas identifié la réception d'un récapitulatif des frais bancaires. Ils ne connaissent pas les conditions de débit des chèques ou des paiements par carte bancaire, ni les obligations des banques. Le niveau d'information des ménages pauvres est plus faible que celui observé pour l'ensemble de la population.

## Quelques constats sur les dispositifs visant à améliorer l'accès aux moyens de paiement

Plusieurs dispositifs ont été mis en place, pour faciliter ou permettre l'accès aux services bancaires. Il s'agit notamment :

- du droit au compte, garantissant l'accès à un compte bancaire à toute personne résidant sur le territoire français. 3% des ménages pauvres et moins de 1% de la population générale, se sont déjà vu refuser l'ouverture d'un compte, alors qu'ils n'en possédaient pas d'autre. Seuls 5% d'entre eux ont utilisé la procédure de droit au compte. Les autres ménages qui auraient pu la mobiliser, ou bien ont réussi à obtenir l'ouverture d'un compte sans passer par cette procédure, ou bien ne la connaissaient pas ;
- le solde bancaire insaisissable, permettant de mettre à disposition un solde minimal sur compte bancaire, en cas de saisie bancaire. 10% des ménages en situation de pauvreté, 4% de l'ensemble des ménages, déclarent avoir déjà connu une saisie bancaire. Un ménage sur cinq en situation de pauvreté ayant connu une saisie, a utilisé la procédure du solde bancaire insaisissable. Pour les ménages ne l'ayant pas utilisé, les motifs à cette absence d'utilisation sont d'abord la non connaissance de la procédure, puis l'absence de besoins et enfin, pour quelques ménages, le sentiment que cette procédure est longue et complexe à mettre en œuvre, ou encore de ne pas y avoir droit ;
- le médiateur bancaire : 10% des ménages en situation de pauvreté ont le sentiment d'être souvent, ou très souvent, en désaccord avec leur banque. 26% le sont rarement, et 63% jamais. Ces proportions sont proches de celles observées pour l'ensemble de la population. 30% des ménages en situation de pauvreté ayant été en conflit avec leur banque ont été aidés pour résoudre le conflit, par le service clientèle de la banque, ou par le réseau de connaissance. Moins de 1% ont sollicité le médiateur bancaire. Une proportion importante, de 29%, des ménages pauvres ayant connu un conflit avec leur banque n'ont pas été aidés alors qu'ils auraient souhaité l'être (13% de l'ensemble de la population). Le médiateur bancaire est pourtant bien repéré : plus de quatre ménages sur cinq le connaissent parmi les ménages en situation de pauvreté comme parmi l'ensemble. Ce degré de connaissance est tout aussi élevé parmi les ménages qui auraient eu besoin d'aide pour résoudre un conflit et qui n'ont pas été aidés. La sollicitation du médiateur semble alors être très rare en comparaison des besoins, ce qui peut en partie s'expliquer par le caractère récent de l'extension de ses compétences. La fonction de médiateur bancaire a été instaurée en décembre 2001. Ses compétences portaient initialement sur la gestion du compte à vue, des moyens de paiement et des opérations courantes. Ce n'est que récemment, en janvier 2008, qu'elles ont été étendues à l'ensemble des services bancaires ;
- les moyens de paiement alternatifs au chèque doivent permettre aux ménages n'ayant pu accéder à un chéquier de mobiliser d'autres moyens de paiement, tels que les virements, les TIP, les prélèvements, les cartes à autorisation systématique. Le quart des ménages en situation de pauvreté n'ayant pas de chéquier, connaissent l'existence des moyens de paiement alternatifs. 4 sur 5 concernés déclarent s'être vu proposer d'autres moyens de paiement, notamment les prélèvements bancaires. Cependant, les ménages en situation de pauvreté n'ayant pas de chéquier, sont aussi moins nombreux que les autres à utiliser les autorisations de prélèvement permanent (50%, contre 70% des ménages pauvres avec chéquier) et ne sont pas plus nombreux à utiliser les TIP (7% des ménages pauvres les ont cités au moins une fois dans les moyens de paiement mobilisés, qu'ils détiennent ou non un chéquier). Seuls les virements, occasionnels ou permanents, sont plus souvent cités par les ménages en situation de pauvreté sans chéquier, que par ceux possédant un chéquier (18% contre 9% pour les virements permanents, 4% contre 1% pour les virements occasionnels. Enfin, le taux de possession des cartes de paiement à autorisation systématique est élevé : 40% des ménages pauvres en possèdent une.

Rappelons que leur diffusion a eu un impact important sur l'accès aux cartes de paiement, dont le taux de détention est en très forte hausse depuis 2001.

Un des objectifs de l'étude était de se prononcer sur l'efficacité de ces différents dispositifs. La faiblesse des effectifs concernés par chacun d'entre eux, ne permet pas d'analyser finement les motifs et les déterminants du non recours. Une étude sur l'ensemble des ménages est ici peu adaptée pour une analyse approfondie de ces dispositifs. Quelques remarques peuvent cependant être formulées :

- pour la procédure du droit au compte : le nombre de personnes qui auraient pu être concernées par cette procédure est très faible. La moitié d'entre elles la connaissent, mais même lorsque c'est le cas, très peu l'ont mobilisée. La quasi-totalité des personnes concernées ont pu obtenir l'ouverture d'un compte sans utiliser cette procédure. Ce constat ne remet bien évidemment pas en cause son existence, mais semble montrer que son fonctionnement est adapté aux besoins des ménages. La hausse de ceux ayant un compte de dépôt et le très faible nombre de ménages qui n'en possèdent pas semble confirmer ce constat.
- Le médiateur bancaire constitue le dispositif pour lequel nous observons les écarts les plus importants, entre les besoins exprimés et la mobilisation effective. Cet écart ne s'explique pas par un manque de connaissance de l'existence du médiateur, mais par d'autres freins que l'étude n'a pas permis d'identifier. Il pourrait s'agir du sentiment que la saisine du médiateur n'est pas adaptée pour résoudre les difficultés rencontrées avec la banque, ou bien serait disproportionnée au regard de ces difficultés. Il peut également s'agir de la crainte de faire état de difficultés passagères, comme un conflit important, et de perturber durablement, les relations avec la banque. Une amélioration de ce dispositif semble ici passer principalement par une campagne de communication sur le médiateur bancaire : son rôle, les cas dans lesquels il peut être saisi, les conséquences de cette saisie...
- Les moyens de paiement alternatifs au chèque sont bien identifiés, mais, en dehors de la carte à autorisation systématique, sont peu utilisés, notamment dans leur fonction de moyens de paiement alternatifs. Parmi les ménages qui n'ont pas de chéquier, les deux tiers ne souhaitent pas en avoir et un tiers déclarent n'avoir pu en obtenir. L'absence de chéquier provient donc le plus souvent d'un refus d'en posséder par peur de ne pas savoir maîtriser les dépenses, ou de ne pas savoir les gérer. Les motifs expliquant l'utilisation des différents moyens de paiement sont également le plus souvent liés à leur simplicité d'utilisation et de gestion. Les efforts pour améliorer la diffusion des moyens de paiement alternatifs ont jusque là porté principalement sur leur mise à disposition par les réseaux bancaires, et sur leur acceptation, notamment par les Administrations. Il pourrait s'agir également de communiquer auprès des bénéficiaires potentiels sur l'intérêt de ces moyens de paiement, leur facilité d'utilisation, l'implication de l'utilisation de ces outils en termes de gestion des délais de paiement, de débit et de coût, tout en poursuivant les importants efforts mis en œuvre pour permettre leur diffusion par les réseaux bancaires.

## Comment améliorer l'accès aux services bancaires pour les ménages en situation de pauvreté ?

Le troisième objectif de l'étude était d'aboutir à des préconisations, pour améliorer l'accès aux services bancaires des ménages en situation de pauvreté. Les paragraphes précédents ont montré, globalement, l'efficacité des mesures déjà mises en œuvre, qui se traduit par une hausse importante de l'accès aux différents services bancaires parmi les ménages fragiles financièrement, entre 2001 et 2009.

Trois pistes de réflexion peuvent être dégagées des résultats de l'étude :

- **Piste 1 : une poursuite de l'effort d'information des usagers**

La communication en direction des usagers des services bancaires est déjà importante, et toujours en développement. Un exemple de ce développement est la récente obligation faite aux banques d'envoyer annuellement à leurs clients un récapitulatif des frais bancaires.

L'étude permet d'identifier une population, représentant entre 5% et 10% des ménages en situation de pauvreté, qui n'utilisent pas volontairement les différents services bancaires, notamment, les moyens de paiement tels que le chèque ou la carte de paiement. Cette absence d'utilisation est liée au sentiment que les revenus du ménage sont insuffisants, ou bien que mobiliser ces moyens de paiement est trop complexe, que leur utilisation n'est pas maîtrisable et peut provoquer des difficultés de gestion des comptes. Ce sentiment peut être pertinent dans certaines situations et révéler une bonne connaissance du milieu bancaire et des risques d'utilisation des différents modes de paiement. Il peut cependant être, à l'inverse, le signe d'une mauvaise connaissance du fonctionnement des différents moyens de paiement et de craintes excessives liées à cette mauvaise connaissance. Il aboutit alors à une exclusion volontaire de certains services, qui pourraient contribuer à améliorer la vie quotidienne des ménages en situation de pauvreté. La communication pourrait alors porter sur le coût des différents moyens de paiement, leurs avantages et leurs inconvénients, les délais de débit, et les modalités d'utilisation permettant de maîtriser les risques de découverts qu'ils peuvent induire.

- **Piste 2 : vérifier l'hypothèse d'une discrimination selon l'accès à l'emploi**

Parmi les ménages en situation de pauvreté, y compris en raisonnant à mêmes niveaux de revenus, ceux n'ayant pas d'emploi semblent avoir moins accès aux différents services bancaires. Ils sont notamment plus nombreux à s'être vu refuser un chéquier ou à n'avoir qu'une carte de retrait. Ils sont également moins informés sur le fonctionnement des services bancaires et sur les droits et devoirs des banques. Ils ont enfin moins accès à Internet, outil de plus en plus important pour rester informé sur la situation de son compte et sur l'évolution de ses droits et devoirs.

L'ensemble de ces constats conduit à l'hypothèse d'une discrimination selon l'accès à l'emploi. L'étude n'a pas été conçue pour analyser et vérifier la réalité de cette discrimination. Elle ne permet en particulier pas de savoir si elle provient du comportement des banques — qui seraient plus réticentes à accorder des moyens de paiement à des ménages pouvant connaître des variations importantes de revenus liées à l'instabilité professionnelle — ou bien des caractéristiques des ménages concernés : le manque d'insertion professionnelle accompagnerait un plus grand isolement, une plus faible mobilisation, ou serait le signe d'une moindre formation qui expliquerait de plus grandes difficultés pour se saisir et utiliser les services bancaires. Il s'agirait donc ici d'explorer cette hypothèse pour éventuellement

lutter contre cette discrimination liée aux situations par rapport au travail, si elle est confirmée.

- **Piste 3 : une éducation à la relation clients–banques**

Trois constats fondent cette piste de réflexion :

- l'existence de ménages qui utilisent des services pouvant être coûteux sans avoir conscience du coût. Ainsi, le tiers des ménages en situation de pauvreté ayant une autorisation de découvert l'utilise pour des facilités de trésorerie. Or, presque la moitié ne connaît pas le coût de l'utilisation du découvert. De même, parmi les ménages ayant un crédit renouvelable, nombreux sont ceux qui n'ont pas conscience du coût réel de ce crédit ;
- les ménages, et notamment les ménages en situation de pauvreté, ont une connaissance approximative des services dont ils disposent. Nombreux à détenir un forfait de services bancaires (« package »), ils ne savent pas toujours quels sont les services associés à ce forfait, et s'ils leur sont utiles. Ils connaissent également mal les conditions de débit des chèques ou des paiements par carte bancaire. Relativement peu ont identifié avoir reçu un récapitulatif des frais bancaires ;
- cette méconnaissance va de pair avec une grande satisfaction à l'égard des relations avec la banque et l'information qu'elle communique. Les ménages les moins informés sont un peu moins satisfaits, mais la majorité a le sentiment de disposer de suffisamment d'information.

Au cours des différents travaux menés par le CRÉDOC auprès de personnes défavorisées, des situations sont apparues de ménages en difficultés financières car disposant d'équipements coûteux, provoquant des découverts et des frais liés à ces découverts. Il existe en ce sens un risque lié à une confiance accordée aux banques sans une connaissance minimale de leurs droits et devoirs, et des risques liés à l'utilisation des différents services. Or, bien souvent, l'information existe (récapitulatif des frais bancaires, conventions de compte, ...), mais peu de ménages se sont appropriés ces outils. La sensibilisation à l'importance d'être acteur de la vie de son compte, d'avoir un regard critique sur les propositions des banquiers, de choisir les services associés au compte et d'identifier les coûts et leur impact sur la trésorerie des ménages et sur les risques d'être en difficultés financières, semble alors pertinent.

## Annexe 1 : Liste des figures

Figure 1 : Le montant des minima sociaux en 2009 .....	12
Figure 2 : Effectifs et poids des différents minima sociaux parmi l'ensemble des minima, comparaison entre 2000 et 2008 .....	13
Figure 3 : La constitution de l'échantillon des ménages en situation de pauvreté ....	16
Figure 4 : Caractéristiques sociodémographiques des populations interrogées .....	17
Figure 5 : Possession de comptes de dépôt .....	19
Figure 6 : Types de revenus versés sur les comptes de dépôt .....	22
Figure 7 : Les motifs de la détention de plusieurs comptes .....	23
Figure 8 : La détention de comptes joints .....	24
Figure 9 : Nombre de comptes d'épargne disponible .....	25
Figure 10 : Type de compte d'épargne disponible possédé .....	25
Figure 11 : Nombre de comptes d'épargne à moyen ou long terme .....	26
Figure 12 : Type de compte d'épargne à moyen ou long terme possédé .....	26
Figure 13 : Motifs de possession de comptes d'épargne .....	27
Figure 14 : Motifs de non possession de comptes d'épargne .....	28
Figure 15 : Montant total sur l'ensemble des comptes d'épargne .....	28
Figure 16 : Les évolutions dans l'accès et l'utilisation des moyens de paiement entre 2001 et 2009 .....	30
Figure 17 : Taux de possession de chéquier, parmi les ménages ayant un compte de dépôt .....	31
Figure 18 : Les motifs de non possession de chéquier .....	32
Figure 19 : L'accès au chéquier selon les caractéristiques des ménages Ménages en situation de pauvreté .....	33
Figure 20 : L'accès au chéquier selon les caractéristiques des ménages Ménages bénéficiaires d'un minimum social .....	34
Figure 21 : La possession de carte de paiement, de retrait et de crédit .....	36
Figure 22 : Les types de carte possédée .....	37
Figure 23 : Les motifs de non-possession de cartes bancaires .....	38
Figure 24 : L'accès aux cartes bancaires selon les caractéristiques des ménages – Ménages en situation de pauvreté .....	39
Figure 25 : L'accès aux cartes bancaires selon les caractéristiques des ménages – Ménages bénéficiaires de minima sociaux .....	40
Figure 26 : Les moyens de paiement des ménages .....	41
Figure 27 : Le type de carte de retrait possédée .....	42
Figure 28 : Modalités de retrait d'argent liquide .....	42
Figure 29 : Type de débit des cartes bancaires .....	43
Figure 30 : Les autorisations de découvert et leur montant .....	45
Figure 31 : Instruments de paiement utilisés pour chaque dépense (%) .....	48

Figure 32 : Taux d'équipement et utilisation du chéquier, de la carte de paiement et des espèces .....	50
Figure 33 : L'utilisation des autres moyens de paiement .....	51
Figure 34 : Les ménages n'ayant jamais utilisé les différents moyens de paiement..	52
Figure 35 : Les motifs d'utilisation du chèque .....	53
Figure 36 : Les motifs d'utilisation de la carte de paiement .....	54
Figure 37 : Les motifs d'utilisation des espèces.....	55
Figure 38 : Les motifs d'utilisation des autorisations de prélèvement.....	56
Figure 39 : Les motifs pour lesquels les ménages n'utilisent pas les autorisations de prélèvement.....	57
Figure 40 : Les motifs d'utilisation des TIP .....	58
Figure 41 : Les motifs pour lesquels les ménages n'utilisent pas les TIP.....	59
Figure 42 : Les motifs pour lesquels les ménages n'utilisent pas les virements permanents .....	60
Figure 43 : Les motifs pour lesquels les ménages n'utilisent pas les virements occasionnels .....	61
Figure 44 : Les évolutions dans l'accès et l'utilisation des moyens de paiement entre 2001 et 2009 .....	65
Figure 45 : Les crédits en cours.....	67
Figure 46 : Lecture des documents remis lors du crédit .....	68
Figure 47 : La comparaison des taux d'intérêt, selon la nature du crédit souscrit .....	69
Figure 48 : Les difficultés de remboursement des crédits.....	70
Figure 49 : Le surendettement perçu .....	71
Figure 50 : Le montant des remboursements des crédits immobiliers.....	72
Figure 51 : L'opinion sur le montant de ces mensualités .....	73
Figure 52 : Les motivations au crédit à la consommation .....	74
Figure 53 : Les raisons pour lesquelles les ménages ne bénéficient pas de crédit à la consommation .....	75
Figure 54 : La part des crédits renouvelables parmi les crédits à la consommation..	76
Figure 55 : Les organismes auprès desquels sont souscrits les crédits renouvelables .....	77
Figure 56 : Les motivations pour souscrire un crédit renouvelable.....	78
Figure 57 : Les conditions de souscription au crédit renouvelable.....	79
Figure 58 : Les démarches entreprises pour accéder au crédit renouvelable .....	80
Figure 59 : Le montant utilisé des crédits renouvelables .....	81
Figure 60 : Les mensualités au titre des crédits renouvelables .....	82
Figure 61 : Les organismes auprès desquels sont souscrits les prêts personnels ....	83
Figure 62 : Les motivations lors de la souscription du prêt personnel .....	84
Figure 63 : Les conditions de souscription du prêt personnel .....	85
Figure 64 : Les démarches effectuées pour obtenir le prêt personnel.....	86
Figure 65 : Les mensualités au titre du prêt personnel .....	87
Figure 66 : L'utilisation de l'autorisation de découvert au cours des trois dernières années .....	88
Figure 67 : La fréquence de l'utilisation de l'autorisation de découvert.....	89

Figure 68 : Le montant maximum des découverts utilisés .....	90
Figure 69 : Les motifs de l'utilisation des autorisations de découvert .....	91
Figure 70 : Les évolutions 2001– 2009 dans les crédits souscrits .....	94
Figure 71 : Les évolutions 2001– 2009 dans les crédits à la consommation .....	95
Figure 72 : Les évolutions 2001– 2009 dans les crédits renouvelables et les prêts personnels .....	96
Figure 73 : La fréquence des contacts avec l'agence .....	97
Figure 74 : La fréquence des contacts avec l'agence des ménages ayant un compte de dépôt ou sur livret .....	98
Figure 75 : Fréquence d'utilisation d'Internet .....	99
Figure 76 : Opinion des relations avec la banque .....	100
Figure 77 : Signature de convention de compte de dépôt .....	101
Figure 78 : Les comptes équipés de forfait de services .....	102
Figure 79 : La connaissance des services associés au compte .....	103
Figure 80 : Connaissance du coût du compte .....	104
Figure 81 : Connaissance du coût des retraits et des chèques .....	105
Figure 82 : Connaissance des délais de débit .....	106
Figure 83 : Attitude des banques en cas de chèque sans provision, selon les ménages ayant émis des chèques sans provision .....	107
Figure 84 : Connaissance des devoirs des banques .....	108
Figure 85 : Les incidents de paiement au cours des trois dernières années .....	109
Figure 86 : Les refus d'ouverture de compte .....	110
Figure 87 : Les désaccords avec la banque .....	112
Figure 88 : La demande d'aide lors de désaccords avec la banque .....	113
Figure 89 : Connaissance des moyens de paiement alternatifs au chèque .....	114
Figure 90 : Les propositions de moyens de paiement alternatifs au chèque .....	115
Figure 91 : Les évolutions 2001– 2009 dans les relations avec les banques .....	117
Figure 92 : Présentation de l'indicateur de détention de comptes et moyens de paiement .....	120
Figure 93 : L'accès aux comptes et aux moyens de paiement selon l'âge de la personne de référence – Ménages en situation de pauvreté .....	121
Figure 94 : L'accès aux comptes et aux moyens de paiement selon l'activité du couple – Ménages en situation de pauvreté .....	121
Figure 95 : Récapitulatif de l'indicateur de connaissance du fonctionnement bancaire et des services – Ménages en situation de pauvreté .....	126
Figure 96 : Connaissance du fonctionnement bancaire et des services, selon le type de ménage .....	127
Figure 97 : L'accès à l'information selon l'âge – Ménages en situation de pauvreté .....	128
Figure 98 : L'accès à l'information selon la satisfaction envers les banques – Ménages en situation de pauvreté .....	129
Figure 99 : L'accès aux moyens de paiement et aux comptes selon l'accès à l'information – Ménages en situation de pauvreté .....	130

## Annexe 2 : Les méthodes employées pour la construction des indicateurs

La construction des indicateurs utilisée dans la dernière partie mobilise les méthodes suivantes :

### **Analyse des Correspondances Multiples (ACM)**

L'Analyse des Correspondances Multiples (ACM) permet d'analyser la liaison entre plusieurs variables qualitatives (les variables quantitatives étant regroupées en classes) et par ce biais de déterminer dans un second temps des profils d'individus répondant à ce regroupement de caractéristiques.

Les variables introduites au modèle sont ainsi synthétisées en une autre série de variables, définies à partir de la combinaison linéaire des variables initiales, permettant de résumer l'information à un nombre de dimensions plus restreint. La représentation graphique de ces dimensions et la projection des individus sur ces axes autorisent la visualisation des proximités entre individus et donc des groupes d'individus présentant des comportements proches pour ces variables.

### **Classification Ascendante Hiérarchique (CAH)**

Une Classification Ascendante Hiérarchique (CAH) selon le critère de Ward est ensuite opérée à partir des coordonnées des individus sur les axes retenus, permettant de constituer les groupes les plus homogènes en leur sein, mais aussi les plus hétérogènes entre eux.

Le choix du nombre de classes à retenir est effectué selon le critère du saut d'inertie. Afin de consolider les résultats obtenus, nous avons procédé à une agrégation de cette classification autour des centres mobiles : on calcule pour chaque individu la distance moyenne au barycentre des différentes classes, il est ensuite affecté à la classe dont il est le plus proche en termes de distance statistique.

### **Des analyses réalisées sur la population des bénéficiaires de minima sociaux**

Parmi les populations fragiles financièrement (bénéficiaires de minima sociaux et ménages en situation de pauvreté), celle définie la plus objectivement est la population des bénéficiaires de minima sociaux. C'est cette population qui permet d'ancrer les résultats dans le temps (possibilités de comparaison avec d'éventuelles autres années d'enquête). C'est pourquoi les typologies sont réalisées sur ces ménages. Les méthodes utilisées permettent néanmoins de répartir les autres populations (ménages en situation de pauvreté, population générale) dans les différentes classes, même s'ils ne contribuent pas à les constituer.

Remarque pour la construction de l'indicateur de détention de comptes : L'analyse des correspondances multiples réalisées ici utilisait les variables suivantes :

- Possession d'un compte de dépôt ou d'un livret A
- Possession de chéquier
- Possession de carte de retrait
- Possession de carte de paiement
- Possession de comptes d'épargne disponible
- Possession de comptes d'épargne à moyen ou long terme

Elle a montré une forte distinction entre les ménages sans moyen de paiement d'une part, les ménages n'ayant que des cartes de retrait mais payant en liquide dans les magasins (pas de chéquier ni de carte de paiement). Les ménages ayant un chéquier et ceux ayant une carte de paiement sont assez proches (ce sont souvent les mêmes). Parmi eux, le critère de distinction le plus important est celui de possession de comptes d'épargne disponible d'une part, de comptes d'épargne à moyen ou long terme d'autre part.

Ces constats nous ont conduits à construire l'indicateur finalement présenté dans le rapport. Il n'est pas directement issu des classifications automatiques réalisées : les différentes modalités de cet indicateur ont été déterminées a posteriori en fonction des résultats de l'ACM.

## Annexe 3 : Questionnaire et tris par population en 2001 et 2009

Q 2 Actuellement, vous vivez... ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
En couple	31%	34%	61%	70%	38%
Seul	69%	66%	39%	30%	62%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Sexe de la personne interrogée	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Homme	47%	40%	39%	48%	41%
Femme	53%	60%	61%	52%	59%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Recode sexe Chef de famille	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Homme	63%	59%	74%
Femme	37%	41%	26%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 180 Recode âge Chef de famille :	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
18 à 24 ans	5%	8%	5%
25 à 34 ans	20%	18%	15%
35 à 44 ans	22%	22%	19%
45 à 54 ans	20%	21%	19%
55 à 64 ans	24%	18%	16%
65 ans et plus	9%	13%	26%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 180 quel âge avez-vous ? Si personne interrogée n'est pas le chef de famille	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
18 à 24 ans	4%	8%	2%
25 à 34 ans	16%	20%	19%
35 à 44 ans	26%	23%	25%
45 à 54 ans	20%	18%	19%
55 à 64 ans	21%	10%	19%
65 ans et plus	12%	21%	17%
Non réponse	2%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Age de la personne interrogée	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
18 à 24 ans	5%	9%	5%	10%	5%
25 à 34 ans	20%	20%	17%	20%	17%
35 à 44 ans	23%	23%	19%	20%	20%
45 à 54 ans	20%	22%	18%	18%	23%
55 à 64 ans	24%	19%	16%	12%	13%
65 ans et plus	7%	7%	24%	20%	22%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 3 Avez-vous des enfants qui vivent avec vous actuellement ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Oui	21%	23%	40%	46%	38%
Non	38%	31%	60%	54%	62%
Non réponse	41%	46%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nombre d'enfants	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Aucun	65%	58%	60%	54%	61%
Un seul	14%	14%	16%	19%	16%
Deux	12%	17%	17%	18%	11%
Trois ou plus	9%	12%	8%	9%	13%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>101%</b>

Q 8 En dehors de votre conjoint et de vos enfants y a-t-il d'autres personnes dans le foyer	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Oui	15%	8%	7%	8%	10%
Non	84%	92%	93%	92%	90%
Non réponse	1%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 9 Combien de personnes ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
0	0%	0%	2%	0%	0%
1	50%	51%	44%	38%	45%
2	26%	28%	26%	22%	34%
3 ou plus	25%	21%	28%	40%	21%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 10 Actuellement ... ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous travaillez	25%	36%	51%	55%	13%
Vous êtes en stage de formation sans contrat de travail	2%	3%	1%	2%	1%
Vous êtes à la recherche d'un travail, d'une formation	30%	24%	6%	4%	33%
Vous êtes en invalidité	13%	9%	2%	1%	15%
Vous êtes en longue maladie	3%	3%	1%	1%	2%
Vous êtes à la retraite ou en préretraite	16%	13%	29%	25%	25%
Vous êtes au foyer	10%	10%	7%	8%	10%
Vous êtes étudiant	1%	3%	3%	4%	1%
Non réponse	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 10 Actuellement ... ? CHEF DE FAMILLE	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous travaillez	28%	39%	55%	55%	16%
Vous êtes en stage de formation sans contrat de travail	2%	3%	1%	1%	1%
Vous êtes à la recherche d'un travail, d'une formation	29%	25%	5%	4%	28%
Vous êtes en invalidité	12%	9%	2%	1%	15%
Vous êtes en longue maladie	3%	3%	1%	1%	2%
Vous êtes à la retraite ou en préretraite	17%	14%	31%	25%	24%
Vous êtes au foyer	7%	5%	3%	8%	12%
Vous êtes étudiant	1%	3%	2%	4%	0%
Non réponse	0%	0%	0%	1%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 11 Avez-vous déjà travaillé ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	82%	82%	76%	80%	83%
Non	17%	17%	23%	20%	17%
Non réponse	1%	0%	2%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

12 Vous êtes ? (ou Etiez-vous ?)	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
A votre compte	9%	7%	10%	11%	14%
Salarié	89%	91%	90%	88%	85%
Non réponse	2%	2%	0%	1%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 13 Votre contrat est (le dernier était) ... ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
A durée indéterminée (CDI) (y compris période d'essai)	52%	54%	84%	85%	59%
A durée déterminée de moins de 6 mois (CDD)	14%	17%	6%	6%	10%
A durée déterminée de 6 mois et plus	15%	11%	4%	5%	6%
En contrat aidé	7%	8%	1%	2%	14%
En intérim	8%	7%	3%	2%	6%
Ne sait pas	2%	2%	2%	0%	3%
Non réponse	1%	1%	0%	0%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Recode Q 14 Profession	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Agriculteurs exploitants	0%	1%	2%	4%	8%
Commerçants, artisans, chefs d'entreprise	7%	6%	6%	7%	8%
Profession intellectuelle sup. cadre supérieur d'entreprise	6%	4%	18%	13%	2%
Professions intermédiaires	8%	9%	24%	20%	2%
Employés	49%	49%	33%	34%	45%
Ouvriers	28%	30%	17%	22%	33%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	1%
Non réponse	2%	1%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 15 Votre conjoint(e) ,, ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Travaille	42%	47%	64%	62%	28%
Est en stage de formation sans contrat de travail	0%	0%	1%	1%	2%
Est à la recherche d'un travail, d'une formation	15%	17%	4%	3%	14%
Est en invalidité	7%	2%	1%	1%	6%
Est en longue maladie	1%	1%	0%	0%	2%
Est à la retraite ou en préretraite	17%	11%	24%	20%	23%
Est au foyer	14%	19%	7%	12%	21%
Est étudiant	2%	2%	0%	1%	1%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	1%
Refus	2%	0%	0%	0%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Situation professionnelle dans le foyer	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Seul et en emploi	17%	23%	16%
Seul et sans emploi	52%	43%	23%
En couple, travaille tous les deux	6%	8%	29%
En couple l'un travaille, l'autre pas	10%	15%	16%
En couple, aucun ne travaille	14%	10%	15%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 16 A-t-il (elle) déjà travaillé ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	62%	58%	70%	66%	73%
Non	33%	41%	27%	34%	27%
Non réponse	4%	0%	3%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 17 Votre conjoint est (était),, ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
A son compte	13%	13%	13%	11%	21%
Salarié	84%	85%	87%	89%	77%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	1%
Non réponse	2%	1%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 18 Son contrat est ,, (ou le dernier)	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
A durée indéterminée (CDI) (y compris période d'essai)	64%	66%	90%	92%	71%
A durée déterminée de moins de 6 mois (CDD)	15%	15%	3%	2%	9%
A durée déterminée de 6 mois et plus	10%	8%	2%	2%	2%
En contrat aidé	1%	1%	0%	1%	8%
En intérim	10%	9%	2%	1%	4%
Ne sait pas	1%	1%	2%	2%	5%
Non réponse	0%	0%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Recode Q 19 Profession conjoint Enquêteur :	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Agriculteurs exploitants	2%	2%	3%	3%	11%
Commerçants, artisans, chefs d'entreprise	8%	9%	7%	6%	10%
Profession intellectuelle sup, cadre supérieur d'entreprise	4%	2%	19%	14%	1%
Professions intermédiaires	5%	6%	20%	16%	3%
Employés	42%	42%	24%	30%	35%
Ouvriers	34%	37%	27%	30%	36%
Ne sait pas	0%	0%	0%	1%	3%
Non réponse	4%	1%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Recode Profession CHEF DE FAMILLE	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Agriculteurs exploitants	1%	1%	2%
Commerçants, artisans, chefs d'entreprise	7%	6%	4%
Profession intellectuelle sup, cadre supérieur d'entreprise	4%	3%	11%
Professions intermédiaires	5%	7%	13%
Employés	30%	35%	11%
Ouvriers	24%	28%	19%
Retraités	8%	5%	30%
Inactifs	17%	10%	9%
Non réponse	4%	5%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 20 En ce qui concerne votre logement, vous êtes...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Propriétaire, accédant à la propriété	18%	18%	64%	63%	23%
Locataire HLM	34%	35%	13%	12%	29%
Locataire dans le secteur privé	31%	37%	17%	19%	24%
Locataire d'un meublé ou d'une chambre d'hôtel	1%	1%	0%	1%	1%
Hébergé dans la famille, chez des amis	13%	7%	5%	5%	16%
Hébergé dans un centre d'hébergement longue durée	2%	3%	0%	0%	5%
En habitation de fortune (caravane, baraquement)	0%	0%	0%	0%	1%
sans abri	0%	0%	0%	0%	1%
NR	0%	1%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 182 Pouvez-vous nous préciser dans quelle tranche se situent les revenus de votre ménage ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001	
<b>Euros</b>						<b>Francs</b>
Moins de 500 euros	14%	13%	5%	3%	23%	Moins de 3000 F par mois
De 500 à moins de 1000 euros	35%	40%	7%	9%	48%	De 3000 à moins de 6000 F par mois
				9%	12%	De 6000 à moins de 8000 F par mois
De 1000 à moins de 1500 euros	24%	28%	13%	9%	5%	De 8000 à moins de 10000 F par mois
De 1500 à moins de 2000 euros	11%	11%	14%	11%	2%	De 10000 à moins de 12000 F par mois
De 2000 à moins de 3000 euros	8%	6%	26%	13%	2%	De 12000 à moins de 15000 F par mois
De 3000 à moins de 4000 euros	4%	1%	14%	18%	1%	De 15000 à moins de 20000 F par mois
4000 euros ou plus	1%	0%	18%	16%	0%	20 000 F ou plus par mois
				10%	4%	Ne sait pas
NR	2%	1%	3%	2%	3%	NR
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Bénéficiez-vous : (DECLARATIF)	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
du RMI/RSA	23%	17%	2%		32%
de l'AAH	18%	10%	2%		23%
de l'ASS	16%	8%	0%		15%
de l'API/RSA	6%	4%	1%		5%
du minimum vieillesse	6%	4%	1%		25%
rien de tout cela	38%	58%	95%		0%
<b>Total</b>					<b>100%</b>

Q 184 Vos ressources varient-elles d'un mois sur l'autre ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Beaucoup	9%	9%	8%	6%	3%
Un peu	32%	33%	30%	31%	17%
Pas du tout	59%	57%	63%	62%	78%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	1%
Non réponse	1%	0%	0%	1%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 185 Ces variations sont-elles prévisibles ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	50%	44%	62%	60%	46%
Non	40%	36%	37%	39%	46%
Ne sait pas	3%	1%	0%	1%	6%
Non réponse	6%	18%	0%	0%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## LES COMPTES DE DÉPÔT

Q 21 Dans votre foyer combien y a-t-il de comptes bancaires ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>à votre nom seul ?</b>					
aucun	17%	12%	26%	39%	43%
un	66%	70%	49%	44%	53%
plusieurs	17%	17%	25%	17%	4%
Non réponse	0%	0%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>au nom de votre conjoint ?</b>					
aucun	50%	41%	45%	61%	72%
un	41%	48%	38%	30%	25%
plusieurs	9%	11%	17%	9%	3%
Non réponse	0%	0%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>en vos deux noms ?</b>					
Aucun compte	43%	48%	20%	28%	48%
Un compte	45%	45%	54%	53%	46%
Plusieurs compte	11%	7%	26%	19%	6%
Non réponse	1%	1%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>101%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Possession de comptes joints	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	56%	52%	80%
Non	43%	47%	20%
Non réponse	1%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Possession de comptes joints pour les couples ayant un compte de dépôt	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	58%	53%	80%	75%	60%
Non	42%	47%	20%	25%	40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nombre de comptes de dépôt	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun compte	4%	1%	0%	0%	8%
Un compte	65%	59%	40%	37%	65%
Plusieurs compte	31%	40%	60%	63%	27%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nombre de comptes (bancaire ou livret)	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun compte	1%	1%	0%	0%	2%
Un compte	25%	23%	6%	11%	44%
Plusieurs comptes	74%	76%	94%	89%	54%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 23 Pourquoi n'avez-vous pas de compte de dépôt dans votre foyer ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
vous n'en avez pas besoin	32%	31%	33%	0%	55%
c'est trop cher	19%	3%	33%	0%	0%
ça ne rapporte rien	25%	5%	33%	0%	0%
c'est difficile à gérer	9%	5%	33%	0%	5%
Vous n'y avez pas droit	24%	16%	0%	25%	13%
revenus insuffisants	20%	21%	31%	58%	10%
Interdit bancaire	11%	7%	0%	17%	5%
Ne sait pas	2%	15%	36%		3%
Non réponse	7%	3%	0%		9%
<b>Total</b>					

Q 23 Pourquoi n'avez-vous pas de compte de dépôt dans votre foyer ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
vous n'en avez pas besoin	32%	31%	33%	0%	55%
c'est trop cher	19%	3%	33%	0%	0%
ça ne rapporte rien	25%	5%	33%	0%	0%
c'est difficile à gérer	9%	5%	33%	0%	5%
Vous n'y avez pas droit	24%	16%	0%	25%	13%
revenus insuffisants	20%	21%	31%		3%
Interdit bancaire	11%	7%	0%	58%	10%
Ne sait pas	6%	6%	36%	17%	5%
Autres	3%	3%	0%		9%
Non réponse	7%	3%	0%		
<b>Total</b>					

Q 25 Dans quelle banque se trouvent vos comptes de dépôt ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
CIC	4%	4%	6%
Groupe Crédit Mutuel	9%	12%	12%
Groupe Banque Populaire (dont Crédit Coopératif, Crédit Maritime Mutuel, SBE, Casden BP)	5%	6%	10%
Groupe Caisse d'Épargne (dont Crédit Foncier, Banque Palatine, Banque BCP)	16%	14%	17%
Groupe Crédit Agricole	18%	21%	31%
BNP Paribas	10%	10%	9%
Crédit du Nord	0%	0%	1%
Fortis Banque France	1%	0%	0%
HSBC France	1%	0%	1%
LCL	8%	8%	9%
Société Générale	7%	8%	10%
La Banque Postale	32%	31%	23%
Non réponse	1%		
<b>Total</b>			

Q 25 RECODE Dans quelle banque se trouvent vos comptes de dépôt ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
CIC	4%	4%	6%
Groupe Crédit Mutuel	9%	12%	12%
Groupe Banque Populaire (dont Crédit Coopératif, Crédit Maritime Mutuel, SBE, Casden BP)	6%	6%	10%
Groupe Caisse d'Epargne (dont Crédit Foncier, Banque Palatine, Banque BCP)	16%	14%	17%
Groupe Crédit Agricole	18%	21%	31%
BNP Paribas	10%	10%	9%
Crédit du Nord	1%	0%	1%
Fortis Banque France	1%	0%	0%
HSBC France	1%	0%	1%
LCL	8%	8%	9%
Société Générale	7%	8%	10%
La Banque Postale	32%	31%	23%
GROUPAMA	0%	0%	1%
ING	0%	0%	0%
banque étrangère	1%	0%	1%
autres divers	0%	1%	1%
refus	6%	4%	1%
Axa banque	1%	0%	0%
Ne sait pas	0%	0%	0%
<b>Total</b>			

Q 26 vous versez sur ce ou ces comptes des revenus réguliers, irréguliers ou les deux ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Revenus réguliers	89%	89%	91%	87%	92%
Revenus irréguliers	22%	23%	27%	23%	17%
(Aucun revenu versé ni régulier, ni irrégulier)	3%	1%	1%	1%	2%
Ne sait pas	0%	1%	0%	0%	1%
Refus	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>					

Versez sur ce ou ces comptes des revenus réguliers, irréguliers ou les deux ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun revenu	5%	1%	1%	1%	3%
Uniquement des revenus réguliers	71%	75%	72%	76%	80%
Uniquement des revenus irréguliers	8%	9%	8%	12%	5%
Des revenus réguliers et irréguliers	16%	14%	19%	11%	12%
Ne sait pas	0%	1%	0%	0%	0%
Refus	0%	0%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 27 Vous m'avez dit que vous avez plusieurs comptes de dépôt dans votre foyer, pourquoi en avez-vous plusieurs ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
chaque membre du foyer a son propre compte	39%	45%	41%
chaque compte est réservé à des dépenses particulières	12%	15%	17%
chaque compte est réservé à des revenus particuliers	9%	13%	14%
c'est pratique pour vous déplacer (au niveau géographique)	3%	2%	4%
c'est pratique pour gérer votre budget	11%	11%	13%
un des comptes n'a jamais été fermé	9%	7%	8%
un des comptes est à l'étranger	0%	1%	1%
un des comptes est un compte professionnel	4%	4%	6%
Chaque compte procure des avantages particulier	1%	2%	6%
Pour diversifier son patrimoine	2%	3%	3%
C'est sécurisant	2%	3%	5%
Chaque compte est réservé à un usage particulier, un pour faire des économies et un pour la vie courante	13%	10%	14%
Ne sait pas	4%	2%	3%
refus	0%	1%	1%
Non réponse	0%	1%	0%
<b>Total</b>			

Q 27 RECODE Vous m'avez dit que vous avez plusieurs comptes de dépôt dans votre foyer, pourquoi en avez-vous plusieurs ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Chaque membre du foyer a son propre compte	39%	45%	42%	35%	32%
Chaque compte est réservé à des dépenses particulières	13%	15%	17%	27%	30%
Chaque compte est réservé à des revenus particuliers	9%	13%	14%	19%	29%
C'est pratique pour vous déplacer (au niveau géographique)	2%	2%	4%	5%	7%
C'est pratique pour gérer votre budget	11%	11%	13%	25%	21%
Un des comptes n'a jamais été fermé	9%	7%	8%	8%	13%
Un des comptes est à l'étranger	0%	1%	1%	1%	0%
Un des comptes est un compte professionnel	3%	4%	6%	9%	6%
Chaque compte procure des avantages particuliers	1%	2%	8%	2%	3%
Pour diversifier son patrimoine	3%	3%	4%	3%	3%
C'est sécurisant	2%	3%	5%	3%	3%
Chaque compte est réservé à un usage particulier, un pour faire des économies et un pour la vie courante	16%	10%	16%	7%	7%
Ne sait pas	4%	2%	3%	7%	7%
Refus	0%	1%	1%	1%	2%
Par habitude	1%	1%	1%		
C'est plus pratique, choix personnel	1%	0%	2%		
autres divers	4%	3%	4%	4%	2%
Non réponse	0%	1%	0%		
Suite à problèmes avec une des banques	0%	1%	0%		
On le leur a conseillé	0%	0%	0%		
<b>Total</b>					

## LES DÉCOUVERTS

Q 67 Avez-vous une autorisation de découvert avec votre ou vos comptes de dépôt ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	67%	66%	75%	65%	43%
Non	28%	30%	21%	31%	51%
Ne sait pas	4%	3%	4%	4%	5%
Non réponse	1%	1%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 68 Pour un découvert de quelle somme environ ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Moins de 150 euros	19%	22%	8%	9%	30%
Entre 151 et 300 euros	25%	28%	17%	18%	27%
Entre 301 et 450 euros	14%	13%	10%	17%	17%
Plus de 450 euros	36%	31%	53%	42%	18%
Ne sait pas	6%	5%	12%	11%	6%
Refus	0%	0%	0%	3%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 69 Avez-vous déjà été à découvert ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Souvent	22%	24%	12%	17%	33%
Parfois	22%	20%	19%	23%	21%
Rarement	21%	22%	28%	21%	14%
Jamais	33%	33%	41%	39%	31%
Non réponse	1%	2%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 70 Au cours de ces 3 dernières années, avez-vous été à découvert ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Seulement dans la limite du découvert autorisé	54%	50%	57%	67%	67%
Au-delà de la limite du découvert autorisé	30%	34%	23%	21%	23%
Pas du tout	14%	11%	19%	11%	10%
Ne sait pas	2%	3%	1%	1%	0%
Non réponse	0%	2%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 71 Au maximum pour un découvert de quelle somme environ ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Moins de 150 euros	30%	32%	30%	24%	30%
Entre 151 et 300 euros	26%	22%	24%	21%	19%
Entre 301 et 450 euros	10%	13%	9%	12%	13%
Entre 451 et 750 euros	11%	13%	11%	18%	11%
Plus de 750 euros	14%	12%	16%	20%	8%
Ne sait pas	8%	6%	10%	4%	3%
Non réponse	0%	2%	0%	1%	16%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 72 La dernière fois que vous avez utilisé votre autorisation de découvert, savez-vous combien cela vous a coûté ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Très bien	26%	29%	34%
Plutôt bien	24%	25%	25%
Plutôt mal	17%	18%	14%
Pas du tout	34%	28%	27%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 73 Lorsque vous utilisez votre autorisation de découvert, c'est principalement	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Par accident, vous n'avez pas réussi à tenir votre budget	62%	63%	71%
Par choix de votre part, le découvert vous a permis de disposer d'un peu plus d'argent	38%	36%	29%
Non réponse	0%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 74 Avez-vous été interdit bancaire de chéquier à la suite de ce découvert ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Oui	26%	23%	13%	6%	7%
Non	74%	77%	87%	94%	93%
Non réponse	0%	0%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q75 Êtes-vous interdit bancaire ou inscrit au FCIP actuellement ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Oui	11%	11%	2%	1%	10%
Non	89%	89%	98%	99%	90%
Non réponse	1%	0%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Êtes-vous inscrit ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
au FICP	36%	32%	59%
au FCC (fichier central des chèques)	22%	13%	19%
aux deux ?	12%	16%	9%
Ne sait pas	30%	39%	12%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 76 Combien manquait-il sur votre compte pour que le chèque puisse être payé ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Moins de 150 euros	32%	37%	52%	14%	16%
Entre 151 et 450 euros	14%	12%	0%	54%	21%
Entre 451 et 750 euros	6%	11%	7%	10%	12%
Plus de 750 euros	21%	20%	19%	12%	25%
Ne sait pas	26%	18%	22%	10%	3%
Refus	0%	1%	0%	0%	23%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## LES COMPTES SUR LIVRET ET COMPTES D'ÉPARGNE

Q 22 Est-ce que vous possédez ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
un livret A	41%	41%	56%
un livret bleu	4%	4%	7%
un livret d'épargne populaire	20%	19%	24%
un livre de développement durable (ex CODEVI)	13%	13%	37%
un compte d'épargne logement	10%	9%	30%
une assurance vie	23%	17%	39%
un compte d'épargne retraite	5%	4%	10%
un autre livret ou compte d'épargne	4%	7%	11%
aucun compte livret ou d'épargne	34%	32%	13%
<b>Total</b>			

Q 22 RECODE Est-ce que vous possédez ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
un livret A	41%	41%	56%
un livret bleu	4%	4%	7%
un livret d'épargne populaire	20%	19%	24%
un livre de développement durable (ex CODEVI)	13%	13%	37%
un compte d'épargne logement	10%	9%	30%
une assurance vie	23%	17%	39%
un compte d'épargne retraite	5%	4%	10%
un autre livret ou compte d'épargne	2%	5%	11%
aucun compte livret ou d'épargne	34%	32%	13%
Livret jeune	1%	1%	1%
Compte titre, PEA et placements financiers	0%	0%	2%
Compte ou livret d'épargne	1%	0%	2%
<b>Total</b>			

Q 22 Est-ce que votre conjoint possède ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
un livret A	30%	25%	47%
un livret bleu	4%	2%	4%
un livret d'épargne populaire	12%	11%	15%
un livre de développement durable (ex CODEVI)	11%	6%	31%
un compte d'épargne logement	9%	7%	24%
une assurance vie	21%	13%	34%
un compte d'épargne retraite	4%	2%	9%
un autre livret ou compte d'épargne	2%	3%	7%
aucun compte livret ou d'épargne	47%	51%	21%
<b>Total</b>			

Q 22 RECODE Est-ce que votre conjoint possède ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
un livret A	30%	25%	47%
un livret bleu	4%	2%	4%
un livret d'épargne populaire	12%	11%	15%
un livre de développement durable (ex CODEVI)	11%	6%	32%
un compte d'épargne logement	9%	7%	25%
une assurance vie	21%	13%	34%
un compte d'épargne retraite	4%	2%	10%
un autre livret ou compte d'épargne	1%	2%	7%
aucun compte livret ou d'épargne	47%	51%	21%
Livret jeune	0%	2%	0%
Compte titre, PEA et placements financiers	0%	0%	2%
Compte ou livret d'épargne	1%	0%	1%
<b>Total</b>			

Nombre de comptes sur livret dans le foyer	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun	39%	37%	18%	25%	55%
Un	43%	45%	42%	35%	36%
Plusieurs	18%	18%	40%	40%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nombre de comptes d'épargne dans le foyer	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun	70%	75%	42%	25%	55%
Un	22%	21%	33%	35%	36%
Plusieurs	8%	4%	45%	40%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Nombre de produits d'épargne dans le foyer	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun	33%	32%	11%	25%	55%
Au moins un	67%	68%	89%	75%	45%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Portefeuille de compte dans le foyer	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Aucun compte	1%	1%	0%
Aucun compte de dépôt et un produit d'épargne	3%	1%	0%
Aucun compte de dépôt et plusieurs produits d'épargne	0%	0%	0%
Un compte de dépôt et aucun produit d'épargne	24%	23%	6%
Un compte de dépôt et un produit d'épargne	22%	26%	8%
Un compte de dépôt et plusieurs produits d'épargne	19%	14%	26%
Plusieurs comptes de dépôt et aucun produit d'épargne	8%	8%	5%
Plusieurs comptes de dépôt et un produit d'épargne	9%	13%	7%
Plusieurs comptes de dépôt et plusieurs produits d'épargne	14%	15%	48%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Possession d'un produit d'épargne exclusivement	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	3%	1%	0%
Non	97%	99%	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Possession d'au moins un produit d'épargne et un compte de dépôt	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	64%	67%	89%
Non	36%	33%	11%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Portefeuille de compte dans le foyer	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Aucun compte	1%	1%	0%	0%	2%
Aucun compte de dépôt et un compte sur livret	3%	1%	0%	0%	5%
Aucun compte de dépôt et plusieurs comptes sur livret	0%	0%	0%	0%	1%
Un compte de dépôt et aucun compte sur livret	29%	27%	6%	11%	38%
Un compte de dépôt et un compte sur livret	25%	28%	8%	15%	23%
Un compte de dépôt et plusieurs comptes sur livret	10%	9%	26%	11%	4%
Plusieurs comptes de dépôt et aucun compte sur livret	10%	11%	5%	14%	14%
Plusieurs comptes de dépôt et un compte sur livret	12%	16%	7%	20%	9%
Plusieurs comptes de dépôt et plusieurs comptes sur livret	9%	9%	48%	29%	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Possession d'un compte sur livret exclusivement	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	3%	1%	0%
Non	97%	99%	100%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Possession d'au moins un compte sur livret et un compte de dépôt	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	57%	61%	89%
Non	43%	39%	11%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 24 Pourquoi n'avez-vous pas de compte sur livret ou de compte d'épargne dans votre foyer ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Vous n'en avez pas besoin	24%	24%	39%
C'est trop cher	9%	10%	14%
Ça ne rapporte rien	9%	8%	19%
C'est difficile à gérer	3%	3%	11%
Vous n'y avez pas droit	1%	1%	2%
revenus insuffisants	36%	40%	29%
Interdit bancaire	2%	1%	0%
Ne sait pas	1%	3%	4%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>			

Q 24 RECODE Pourquoi n'avez-vous pas de compte sur livret ou de compte d'épargne dans votre foyer ? (Si un au moins un compte de dépôt)	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Vous n'en avez pas besoin	24%	24%	39%	48%	45%
C'est trop cher	9%	10%	14%	4%	8%
Ça ne rapporte rien	9%	8%	19%	20%	7%
C'est difficile à gérer	3%	3%	11%	3%	2%
Vous n'y avez pas droit	1%	1%	2%	2%	1%
revenus insuffisants	39%	41%	29%	16%	28%
Interdit bancaire	2%	1%	0%	0%	0%
Ne sait pas	1%	3%	4%	5%	6%
En possède un en compte joint	0%	0%	1%	0%	0%
autres divers	1%	1%	2%	1%	9%
Non réponse	0%	0%	0%		
N'y a pas pensé	0%	0%	0%		
<b>Total</b>					

Q 30, Vous m avez dit avoir un compte sur livret dans votre foyer, vous versez sur ce compte des revenus réguliers, irréguliers ou les deux ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Revenus réguliers	41%	39%	42%	86%	34%
Revenus irréguliers	46%	53%	59%	23%	39%
(Aucun revenu versé ni régulier, ni irrégulier)	20%	16%	9%	1%	25%
Ne sait pas	1%	1%	0%	0%	3%
Refus	0%	0%	0%	0%	2%
<b>Total</b>					

Versez sur ce ou ces comptes sur livret des revenus réguliers, irréguliers ou les deux ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun revenu	20%	16%	9%	11%	29%
Uniquement des revenus réguliers	33%	31%	32%	29%	32%
Uniquement des revenus irréguliers	38%	44%	49%	55%	34%
Des revenus réguliers et irréguliers	8%	9%	10%	5%	5%
Ne sait pas	1%	1%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q31 Pourquoi avez-vous choisi d'avoir un livret ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Pour avoir de l'argent de côté pour faire face à des imprévus	85%	88%	83%
Pour aider les enfants, la famille	34%	28%	37%
En prévision d'un projet d'achat	22%	21%	27%
Pour les intérêts que rapportent ces comptes	22%	25%	30%
Pour les avantages fiscaux de ces comptes	13%	9%	19%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>			

Q31 RECODE Pourquoi avez-vous choisi d'avoir un livret ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Pour avoir de l'argent de côté pour faire face à des imprévus	78%	78%	90%
Pour aider les enfants, la famille	30%	25%	40%
En prévision d'un projet d'achat	18%	22%	30%
Pour les intérêts que rapportent ces comptes	18%	22%	32%
Pour les avantages fiscaux de ces comptes	8%	6%	21%
par habitude, compte ouvert avant ...	11%	2%	3%
facilité de retraits et de versements	0%	0%	2%
conseillé par la banque	0%	1%	1%
diverses raisons / autres	0%	2%	1%
S'en sert comme compte courant	3%	1%	0%
Ne sait pas / Pas de raison particulières	4%	0%	0%
Interdit bancaire	0%	0%	0%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>			

Types de revenus versés	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun revenu sur les comptes	4%	2%	0%		
Aucun revenu sur le compte de dépôt et réguliers sur le compte de livret	2%	1%	0%	0%	3%
Aucun revenu sur le compte de dépôt et revenus irréguliers sur le compte de livret	1%	0%	1%		
Aucun revenu sur le compte de dépôt et tous types de revenus sur le compte de livret	0%	0%	0%		
Aucun revenu sur le compte de dépôt et Ne sait pas sur le compte de livret	0%	0%	0%		
Revenus réguliers sur le compte de dépôt et pas de revenus sur le compte de livret	39%	37%	7%	9%	27%
Revenus réguliers sur le compte de dépôt et sur le compte de livret	15%	16%	27%	24%	17%
Revenus réguliers sur le compte de dépôt et revenus irréguliers sur le compte de livret	15%	18%	32%	39%	27%
Revenus réguliers sur le compte de dépôt et tous types de revenus sur le compte de livret	2%	3%	5%		
Revenus réguliers sur le compte de dépôt et Ne sait pas sur le compte de livret	0%	0%	0%		
Revenus irréguliers sur le compte de dépôt et pas de revenus sur le compte de livret	4%	4%	1%		
Revenus irréguliers sur le compte de dépôt et réguliers sur le compte de livret	0%	1%	1%		
Revenus irréguliers sur le compte de dépôt et revenus irréguliers sur le compte de livret	3%	4%	6%	9%	4%
Revenus irréguliers sur le compte de dépôt et tous types de revenus sur le compte de livret	1%	0%	0%		
Tous types de revenus sur le compte de dépôt et pas de revenus sur le compte de livret	6%	5%	1%		
Tous types de revenus sur le compte de dépôt et réguliers sur le compte de livret	2%	2%	4%		
Tous types de revenus sur le compte de dépôt et revenus irréguliers sur le compte de livret	4%	5%	11%	6%	7%
Tous types de revenus sur le compte de dépôt et tous types de revenus sur le compte de livret	1%	2%	4%		
Tous types de revenus sur le compte de dépôt et Ne sait pas sur le compte de livret	0%	0%	0%		
Ne sait pas sur le compte de dépôt et pas de revenus sur le compte de livret	0%	0%	0%		
Ne sait pas sur le compte de dépôt et revenus réguliers sur le compte de livret	0%	0%	0%		
Ne sait pas sur le compte de dépôt et revenus irréguliers sur le compte de livret	0%	0%	0%		
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>87%</b>	<b>85%</b>

<b>Types de revenus versés</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>	<b>France entière 2001</b>	<b>Bénéficiaires de minima 2001</b>
Aucun revenu sur le compte de dépôt et réguliers sur le compte de livret	2%	1%	0%	0%	3%
Revenus réguliers sur le compte de dépôt et pas de revenus sur le compte de livret	39%	37%	7%	9%	28%
Revenus réguliers sur le compte de dépôt et sur le compte de livret	15%	16%	27%	24%	17%
Revenus réguliers sur le compte de dépôt et revenus irréguliers sur le compte de livret	15%	18%	32%	40%	27%
Revenus irréguliers sur le compte de dépôt et revenus irréguliers sur le compte de livret	3%	4%	6%	9%	4%
Tous types de revenus sur le compte de dépôt et revenus irréguliers sur le compte de livret	4%	5%	11%	6%	7%
Autres	22%	19%	17%	12%	14%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**DÉPENSES ET COMPTES**

Q34 Comment payez-vous les dépenses suivantes ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>Votre loyer ou le remboursement de votre prêt immobilier</b>					
À partir du compte de dépôt	72%	81%	57%	91%	58%
À partir du compte de livret	2%	2%	1%	2%	10%
Non concerné par la dépense	25%	17%	42%		
Non réponse	0%	0%	42%		
<b>Les factures d'eau, d'électricité, de téléphone</b>					
À partir du compte de dépôt	86%	92%	97%	89%	82%
À partir du compte de livret	2%	1%	1%	3%	15%
Non concerné par la dépense	11%	7%	2%		
Non réponse	0%	0%	42%		
<b>Les achats de MOINS de 45€ chez les commerçants</b>					
À partir du compte de dépôt	97%	97%	98%		
À partir du compte de livret	2%	1%	1%		
Non concerné par la dépense	1%	1%	1%		
Non réponse	0%	0%	42%		
<b>Les achats de PLUS de 45€ chez les commerçants</b>					
À partir du compte de dépôt	96%	95%	98%		
À partir du compte de livret	2%	2%	1%		
Non concerné par la dépense	1%	3%	2%		
Non réponse	0%	0%	42%		
<b>Vos achats par correspondance, par téléphone, internet</b>					
À partir du compte de dépôt	62%	62%	79%		
À partir du compte de livret	0%	1%	0%		
Non concerné par la dépense	37%	37%	21%		
Non réponse	0%	0%	42%		
<b>Les impôts</b>					
À partir du compte de dépôt	49%	47%	86%	86%	21%
À partir du compte de livret	2%	2%	2%	3%	3%
Non concerné par la dépense	50%	51%	11%		
Non réponse	0%	0%	42%		
<b>Total</b>					
<b>La cantine de vos enfants</b>					
À partir du compte de dépôt	65%	64%	32%		
À partir du compte de livret	1%	2%	1%		
Non concerné par la dépense	34%	34%	17%		
Non réponse	0%	0%	42%		
<b>Total</b>					

Q 35 Faites vous des virements à partir de votre livret A, à destination d'autres comptes que les vôtres ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	16%	11%	14%
Non	84%	89%	86%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 33 Disposez-vous d'une carte de retrait associée à votre ou vos comptes sur livret ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	39%	36%	30%
Non	61%	63%	70%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 32 De quel montant environ disposez-vous	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Moins de 500 euros	51%	46%	11%
De 501 à 1000 euros	10%	18%	12%
De 1001 à 5000 euros	16%	19%	25%
Plus de 5000 euros	6%	8%	29%
Ne sait pas/ refus	18%	9%	23%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## LES CHÈQUES

Q49 Dans un foyer avez-vous un chéquier ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
à votre nom seul	52%	56%	59%	57%	44%
au nom de votre conjoint	27%	42%	34%	33%	22%
à vos deux noms	52%	58%	75%	75%	45%
Ménages possédant au moins un chéquier parmi ceux ayant un compte de dépôt	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun	32%	30%	6%	3%	41%
Au moins un chéquier	68%	70%	94%	97%	59%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Ménages possédant au moins un chéquier parmi ceux ayant un compte de dépôt (sur l'ensemble des personnes interrogées)	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun	32%	27	6	4%	46%
Au moins un chéquier	68%	73%	94%	96%	54%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Q50 En avez-vous déjà eu un ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	66%	68%	49%	57%	55%
Non	34%	32%	51%	43%	45%
NR	0%	1%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Q51 Pourquoi n'avez-vous pas de chéquier alors que vous avez un compte de dépôt ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
	%	%	%	%	%
Vous n'en avez pas besoin	63%	64%	76%	72%	63%
On vous l'a refusé ou vous ne pouvez pas	34%	32%	23%	28%	33%
Vous ne connaissez pas	1%	2%	3%	0%	0%
On ne vous l'a pas proposé	7%	4%	4%	0%	2%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	1%
Non réponse	0%	1%	0%	0%	1%
<b>Total</b>				<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q52 Pourquoi n'avez-vous pas besoin de chéquier ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
ça coûte trop cher	8%	4%	5%
c'est difficile à gérer	31%	17%	30%
c'est compliqué à utiliser	14%	9%	3%
c'est encombrant	13%	4%	7%
ce n'est pas sécurisant	17%	5%	8%
on ne maîtrise pas les délais de paiement	23%	9%	17%
mes revenus sont trop faibles	21%	12%	4%
ça ne m'est pas utile	20%	18%	17%
Ne sait pas	1%	1%	0%
<b>Total</b>			

Q52 RECODE Pourquoi n'avez-vous pas besoin de chéquier ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Ca coûte trop cher	5%	4%	5%	0%	6%
C'est difficile à gérer	20%	18%	30%	11%	24%
C'est compliqué à utiliser	9%	9%	3%	19%	20%
C'est encombrant	8%	4%	7%	9%	6%
Ce n'est pas sécurisant	11%	6%	11%	13%	24%
On ne maîtrise pas les délais de paiement	14%	9%	19%	20%	14%
Mes revenus sont trop faibles	13%	12%	4%	0%	11%
Ca ne m'est pas utile	14%	19%	26%	0%	20%
Ne sait pas	1%	1%	0%	6%	3%
Problème dans le passé	0%	1%	4%	0%	0%
Autres	2%	3%	0%	33%	14%
Refus	0%	0%	0%	0%	1%
Ne sait pas lire ni écrire	1%	0%	0%		
<b>Total</b>					

Q 53 Pourquoi ne pouvez-vous pas avoir de chéquier ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
vous êtes ou avez été interdit bancaire	22%	23%	15%
vous avez eu des difficultés avec votre banque (découverts...)	12%	15%	11%
vous avez eu des difficultés à rembourser un crédit dans le passé	9%	6%	6%
vos revenus ne sont pas assez réguliers	5%	2%	8%
vos revenus ne sont pas assez importants	11%	7%	4%
vous n'avez pas de compte bancaire	0%	0%	0%
<b>Total</b>			

Q 53 RECODE Pourquoi ne pouvez-vous pas avoir de chéquier ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous êtes ou avez été interdit bancaire	24%	23%	15%	14%	46%
Vous avez eu des difficultés avec votre banque (découverts...)	12%	15%	11%	40%	26%
Vous avez eu des difficultés à rembourser un crédit dans le passé	9%	6%	6%	18%	7%
Vos revenus ne sont pas assez réguliers	5%	2%	8%	0%	5%
Vos revenus ne sont pas assez importants	11%	7%	4%	15%	24%
Vous n'avez pas de compte bancaire	0%	0%	0%	15%	0%
Vous n'avez pas su	0%	0%	0%	0%	2%
N'en voulait pas	2%	0%	0%		
Autres	1%	2%	0%	13%	12%
Refus	0%	0%	0%	0%	3%
<b>Total</b>					

Q 55 Pour compenser le fait que vous n'avez pas de chéquier, vous a-t-on proposé de régler vos dépenses par... (pour ceux qui ne peuvent pas avoir de chéquier)	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Par un TIP (un titre bancaire de paiement)	28%	43%	56%
Par virement	48%	50%	70%
Par Prélèvements bancaires	58%	72%	78%
Par Carte à autorisation systématique	33%	40%	83%
<b>Total</b>			

Saviez-vous que ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Les banques se sont engagées à proposer aux personnes qui n'ont pas de chéquier d'autres moyens de paiement, telle que la carte à autorisation systématique	21%	24%	18%
Les services publics se sont engagés à accepter ces moyens de paiement comme la carte à autorisation systématique	18%	26%	18%
<b>Total</b>			

Q 56 Est-il déjà arrivé que l'on vous refuse de payer par un TIP, par un virement ou par un prélèvement ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	19%	29%	41%
Non	81%	71%	59%
Ne sait pas	0%	0%	0%
<b>Total</b>			

Q 57 qui vous a refusé ce paiement ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Une banque	72%	77%	27%
Autres	21%	17%	93%
Ne sait pas	6%	5%	26%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>146%</b>

Nombre de citations du chèque comme moyen de paiement	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>Chèque</b>					
Aucune	36%	30%	40%	11%	12%
Une fois	29%	32%	31%	19%	19%
Deux fois	16%	21%	16%	22%	23%
Trois fois ou plus	18%	17%	13%	48%	46%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## LES CARTES BANCAIRES

Portefeuille de cartes au nom de la personne interrogée	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>De cartes de retrait et de paiement</b>					
Aucune	24%	23%	11%	27%	62%
Une	70%	71%	74%	64%	37%
Plusieurs	6%	7%	15%	9%	1%
Non réponse	0%	0%	0%		
<b>De cartes de retrait seulement</b>					
Aucune	70%	73%	80%	78%	58%
Une	28%	25%	17%	21%	41%
Plusieurs	3%	2%	3%	1%	1%
Non réponse	0%	0%	0%		
<b>De cartes de crédit qui permettent de payer seulement dans certains magasins</b>					
Aucune	84%	86%	77%	76%	90%
Une	12%	11%	15%	19%	9%
Plusieurs	3%	3%	8%	5%	1%
Non réponse	0%	0%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Type de comptes possédés	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
<b>Sans chéquier ni carte</b>	<b>7%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>
<b>Avec un chéquier uniquement</b>	<b>4%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>
<b>Avec des cartes uniquement</b>	<b>28%</b>	<b>28%</b>	<b>6%</b>
<i>Carte de paiement</i>	13%	14%	3%
<i>Carte de retrait</i>	6%	7%	1%
<i>Carte de crédit</i>	0%	0%	0%
<i>Carte de paiement + carte de crédit</i>	1%	1%	0%
<i>Carte de paiement + carte de retrait</i>	5%	4%	2%
<i>Carte de retrait + carte de crédit</i>	1%	1%	0%
<i>Les trois cartes</i>	2%	1%	0%
<b>Avec les deux</b>	<b>61%</b>	<b>64%</b>	<b>90%</b>
<i>Chéquier + Carte de paiement</i>	35%	40%	52%
<i>Chéquier + Carte de retrait</i>	4%	4%	2%
<i>Chéquier + Carte de crédit</i>	0%	0%	0%
<i>Chéquier + carte de retrait + carte de crédit</i>	1%	1%	0%
<i>Chéquier + carte de paiement + carte de crédit</i>	8%	8%	17%
<i>Chéquier + carte de paiement + carte de retrait</i>	7%	9%	11%
<i>Chéquier + trois cartes</i>	5%	3%	8%
<b>Au moins un moyen de paiement</b>	<b>93%</b>	<b>96%</b>	<b>99%</b>
<i>Possède au moins un chéquier</i>	65%	68%	93%
<i>Possède au moins une carte de paiement</i>	77%	79%	93%
<i>Possède au moins une carte de retrait</i>	31%	30%	23%
<i>Possède au moins une carte de crédit</i>	18%	14%	26%
<i>Possède au moins une carte</i>	89%	92%	96%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Portefeuille de cartes	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Que des cartes bancaires	58%	62%	73%	61%	27%
Que des cartes de retrait	12%	13%	3%	7%	32%
Cartes bancaires et cartes de retrait	19%	17%	20%	18%	12%
Pas de carte	11%	8%	4%	14%	29%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Portefeuille de cartes	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Que des cartes bancaires et un chéquier	44%	48%	69%	60%	21%
Que des cartes bancaires et pas de chéquier	14%	14%	3%	1%	6%
Que des cartes de retrait et un chéquier	5%	4%	2%	5%	9%
Que de cartes de retrait et pas de chéquier	7%	8%	1%	2%	22%
Cartes bancaires, de retrait et chéquier	12%	12%	18%	17%	9%
Cartes bancaires et de retrait mais pas de chéquier	7%	5%	2%	1%	4%
Pas de cartes et un chéquier	4%	4%	4%	13%	15%
Pas de cartes et pas de chéquier	7%	4%	1%	1%	14%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>Aucun compte</b>					
Pas de cartes	100%	100%	100%	100%	100%
Que des cartes bancaires	0%	0%	0%	0%	0%
Que des cartes de retraits	0%	0%	0%	0%	0%
Cartes de retrait et cartes bancaires	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Que des comptes de dépôt</b>					
Pas de cartes	10%	8%	4%	19%	23%
Que des cartes bancaires	56%	62%	75%	57%	28%
Que des cartes de retraits	18%	20%	8%	9%	36%
Cartes de retrait et cartes bancaires	16%	10%	13%	15%	13%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Que des comptes sur livret</b>					
Pas de cartes	100%	100%	100%	65%	71%
Que des cartes bancaires	0%	0%	0%	0%	0%
Que des cartes de retraits	0%	0%	0%	35%	29%
Cartes de retrait et cartes bancaires	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Pas de cartes	7%	6%	4%	12%	28%
Que des cartes bancaires	60%	66%	73%	63%	32%
Que des cartes de retraits	9%	10%	2%	6%	26%
Cartes de retrait et cartes bancaires	23%	19%	21%	19%	14%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Total pour ceux ayant au moins un compte de dépôt</b>					
Pas de cartes	8%	6%	4%		
Que des cartes bancaires	59%	65%	73%		
Que des cartes de retraits	12%	13%	3%		
Cartes de retrait et cartes bancaires	21%	16%	20%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>					
Pas de cartes	11%	8%	4%	14%	29%
Que des cartes bancaires	57%	64%	73%	61%	27%
Que des cartes de retraits	12%	13%	3%	7%	32%
Cartes de retrait et cartes bancaires	20%	16%	20%	18%	12%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>Aucune carte</b>					
Pas de cartes	99%	98%	92%	86%	97%
Au moins une carte de crédit	1%	2%	8%	14%	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Que des cartes bancaires</b>					
Pas de cartes	84%	86%	76%	67%	78%
Au moins une carte de crédit	16%	14%	24%	33%	22%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Que des cartes de retraits</b>					
Pas de cartes	86%	87%	90%	89%	92%
Au moins une carte de crédit	14%	13%	10%	11%	8%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Cartes de retrait et cartes bancaires</b>					
Pas de cartes	64%	77%	61%	57%	74%
Au moins une carte de crédit	36%	23%	39%	43%	26%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>					
Pas de cartes	82%	86%	74%	69%	87%
Au moins une carte de crédit	18%	14%	26%	31%	13%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Portefeuille de cartes au nom du conjoint	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>De cartes de retrait et de paiement</b>					
Aucune	42%	36%	23%	44%	72%
Une	56%	59%	68%	52%	27%
plusieurs	3%	3%	9%	4%	1%
Non réponse	0%	1%	0%		
<b>De cartes de retrait seulement</b>					
Aucune	79%	82%	88%	86%	74%
Une	20%	17%	11%	13%	25%
plusieurs	1%	0%	1%	1%	1%
Non réponse	0%	1%	0%		
<b>De cartes de crédit qui permettent de payer seulement dans certains magasins</b>					
Aucune	90%	88%	83%	86%	90%
Une	9%	10%	12%	12%	8%
plusieurs	1%	1%	5%	2%	2%
Non réponse	0%	1%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Possession de cartes	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Aucune	8%	6%	4%
Au moins une	92%	94%	96%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Possession de carte crédit	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucune	83%	84%	74%	20%	61%
Au moins une	17%	16%	26%	80%	39%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Portefeuille de cartes	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Au moins une carte de retrait et un compte de dépôt exclusivement	11%	9%	2%	6%	26%
AU moins une carte de retrait et un compte sur livret exclusivement	0%	0%	0%	0%	2%
Au moins une carte de retrait et un compte de dépôt et un compte sur livret	22%	20%	21%	19%	16%
<b>Total</b>					

Q 37 Vous m'avez dit avoir une ou des cartes de retrait, vous pouvez utiliser cette carte ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Seulement dans votre banque	48%	53%	37%	38%	66%
Dans différentes banques (carte interbancaire)	28%	26%	29%	52%	29%
Les deux (si plusieurs types de cartes)	14%	10%	20%	6%	0%
Ne sait pas	1%	2%	3%	3%	4%
Non réponse	9%	9%	12%	1%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 38 Quand vous payez chez un commerçant avec votre ou votre carte (s) bancaire (s), l'argent est débité de votre compte ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Tout de suite (débit immédiat)	82%	84%	67%	57%	60%
A la fin du mois (débit différé)	13%	10%	28%	35%	27%
Les deux (car plusieurs cartes différentes)	0%	0%	2%	3%	1%
Ne sait pas	5%	5%	3%	5%	9%
Refus	0%	0%	0%	0%	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 39 Votre carte bancaire à débit immédiat est elle une carte à autorisation systématique ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	63%	56%	49%
Non	20%	27%	27%
Ne sait pas	16%	16%	23%
Non réponse	1%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 40 Tenez-vous votre compte opération par opération, c'est-à-dire que vous faites vos comptes dès que vous faites un retrait ou un paiement ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	48%	45%	40%	55%	66%
Non	52%	55%	58%	45%	20%
Ne sait pas	0%	0%	1%	0%	5%
Refus	0%	0%	1%	0%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 45 Avez-vous déjà eu une carte bancaire ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	30%	28%	46%	22%	24%
Non	43%	40%	54%	78%	76%
Non réponse	27%	31%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 46 Pourquoi n'avez-vous pas de carte bancaire alors que vous avez un compte de dépôt ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous n'en avez pas besoin	48%	46%	77%	81%	73%
On vous l'a refusé ou vous ne pouvez pas l'utiliser	16%	14%	7%	9%	16%
Vous ne connaissez pas	1%	0%	2%	1%	3%
on ne vous l'a pas proposé	6%	4%	2%	2%	4%
Ne sait pas	4%	4%	13%	6%	1%
Non réponse	26%	32%	0%	1%	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		

Q 47 Pourquoi n'avez-vous pas besoin de carte bancaire ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Ça coûte trop cher	25%	32%	44%
C'est difficile à gérer	35%	26%	27%
C'est compliqué à utiliser	10%	12%	17%
C'est encombrant	1%	3%	7%
Ce n'est pas sécurisant	16%	15%	23%
On ne maîtrise pas les délais de paiement	19%	19%	21%
Ne sait pas	1%	1%	3%
<b>Total</b>			

Q 47 RECODE Pourquoi n'avez-vous pas besoin de carte bancaire ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Ça coûte trop cher	26%	32%	46%	6%	13%
C'est difficile à gérer	35%	26%	27%	9%	19%
C'est compliqué à utiliser	10%	12%	17%	8%	14%
C'est encombrant	1%	3%	7%	5%	4%
Ce n'est pas sécurisant	17%	15%	26%	31%	23%
On ne maîtrise pas les délais de paiement	19%	19%	24%	3%	7%
Ne sait pas / Autres	5%	6%	9%	49%	44%
Autres modes de paiements et d'utilisation	18%	14%	23%		
Refus	1%	2%	0%	2%	1%
<b>Total</b>					

Q 48 Pourquoi ne pouvez-vous pas en avoir ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
vous êtes ou avez été interdit bancaire	38%	44%	52%
vous avez eu des difficultés avec votre banque	22%	35%	24%
vous avez eu des difficultés à rembourser	18%	8%	0%
vos revenus ne sont pas assez réguliers	24%	13%	0%
vos revenus ne sont pas assez importants	38%	24%	0%
<b>Total</b>			

Q 48 RECODE Pourquoi ne pouvez-vous pas en avoir ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous êtes ou avez été interdit bancaire	38%	44%	52%	9%	47%
Vous avez eu des difficultés avec votre banque	22%	36%	48%	26%	19%
Vous avez eu des difficultés à rembourser	18%	8%	0%	11%	10%
Vos revenus ne sont pas assez réguliers	24%	13%	0%	0%	10%
Vos revenus ne sont pas assez importants	38%	24%	0%	29%	23%
Autres	5%	2%	24%	25%	14%
<b>Total</b>					

Nombre de citations du moyen de paiement	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>Carte bancaire</b>					
Aucune	21%	21%	12%	15%	38%
Une	21%	21%	12%	17%	25%
Deux	33%	31%	34%	46%	26%
Trois fois ou plus	24%	27%	41%	22%	11%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>La carte de crédit</b>					
Aucune	98%	96%	93%	64%	80%
Au moins une fois	2%	4%	7%	25%	17%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 130 Au départ, vous avez pris cette carte de crédit pour ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
le paiement en plusieurs fois sans frais	53%	40%	56%
les réductions et avantages commerciaux	7%	16%	18%
avoir un crédit dans ce magasin ou cet établissement de crédit	17%	20%	7%
Vous n'avez pas pu avoir de carte bancaire	2%	3%	0%
Autre	21%	20%	18%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 130 RECODE Au départ, vous avez pris cette carte de crédit pour ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Le paiement en plusieurs fois sans frais	53%	40%	59%	34%	29%
Les réductions et avantages commerciaux	7%	17%	22%	32%	21%
Avoir un crédit dans ce magasin ou cet établissement de crédit	17%	20%	9%	7%	10%
Vous n'avez pas pu avoir de carte bancaire	2%	3%	0%	0%	20%
Pas le choix...	2%	1%	5%	0%	0%
Autres / divers	18%	18%	6%	20%	4%
Ne sait pas	0%	0%	0%	6%	13%
Non réponse	1%	1%	0%	1%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>

Nombre de citations comme moyen de paiement	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
<b>Chèque</b>					
Aucun	58%	52%	44%	11%	12%
Une	19%	22%	29%	19%	19%
Deux	11%	15%	15%	22%	23%
Trois fois ou plus	12%	12%	12%	48%	46%
<b>Carte bancaire</b>					
Aucun	40%	37%	18%	15%	38%
Une	16%	17%	12%	17%	25%
Deux	25%	24%	32%	46%	26%
Trois fois ou plus	19%	21%	38%	22%	11%
<b>La carte de crédit</b>					
Aucun	100%	99%	98%	64%	80%
Au moins une fois	0%	1%	2%	25%	17%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>189%</b>	<b>197%</b>

Nombre de citations comme moyen de paiement	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>Le TIP</b>					
Aucune	91%	92%	85%	65%	89%
Au moins une fois	9%	8%	15%	24%	10%
<b>Les autorisations de prélèvement</b>					
Aucune	39%	35%	18%	18%	53%
Une fois	28%	35%	26%	24%	27%
Deux fois	28%	22%	35%	29%	16%
Trois fois ou plus	6%	8%	21%	29%	5%
<b>Les virements permanents</b>					
Aucune	95%	88%	88%	76%	87%
Une fois	4%	8%	7%	13%	8%
Deux fois ou plus	1%	4%	4%	11%	5%
<b>Les virements occasionnels</b>					
Aucune	99%	97%	99%	95%	97%
Au moins une fois	1%	3%	1%	4%	2%
<b>Les mandats</b>					
Aucune	95%	93%	99%	96%	91%
Une fois	3%	3%	0%	3%	7%
Deux fois ou plus	3%	3%	0%	1%	2%
<b>Le chèque de banque</b>					
Aucune	97%	95%	99%	89%	98%
Au moins une fois	3%	5%	1%	11%	3%
<b>Le liquide</b>					
Aucune	45%	47%	72%	46%	21%
Une fois	25%	23%	20%	37%	24%
Deux fois	17%	21%	6%	12%	25%
Trois fois ou plus	13%	9%	2%	5%	30%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 59BB Vous ne m'avez pas parlé ..., est-ce ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>Du TIP</b>					
Vous l'avez déjà utilisé	30%	22%	49%	53%	33%
Vous ne l'avez jamais utilisé	41%	32%	36%	46%	60%
Ne sait pas	0%	0%	0%	1%	3%
Non réponse	19%	37%	0%	0%	4%
<b>Total</b>	<b>91%</b>	<b>91%</b>	<b>85%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Les autorisations de prélèvements</b>					
Vous l'avez déjà utilisé	22%	20%	12%	50%	45%
Vous ne l'avez jamais utilisé	16%	16%	5%	50%	48%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	3%
Non réponse	0%	0%	0%	0%	4%
<b>Total</b>	<b>38%</b>	<b>36%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Les virements permanents</b>					
Vous l'avez déjà utilisé	38%	31%	47%	35%	26%
Vous ne l'avez jamais utilisé	55%	57%	41%	62%	67%
Ne sait pas	0%	0%	0%	3%	3%
Non réponse	0%	0%	0%	0%	4%
<b>Total</b>	<b>93%</b>	<b>88%</b>	<b>88%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Les virements occasionnels</b>					
Vous l'avez déjà utilisé	42%	38%	57%	46%	28%
Vous ne l'avez jamais utilisé	57%	59%	41%	51%	66%
Ne sait pas	0%	0%	0%	3%	3%
Non réponse	0%	0%	0%	0%	3%
<b>Total</b>	<b>99%</b>	<b>97%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Les mandats</b>					
Vous l'avez déjà utilisé	37%	31%	28%	47%	59%
Vous ne l'avez jamais utilisé	58%	62%	71%	53%	38%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	1%
Non réponse	0%	0%	0%	0%	2%
<b>Total</b>	<b>95%</b>	<b>93%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 59C Pourquoi n'utilisez-vous pas, ou rarement ... ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>LE TIP</b>					
Vous n'en avez pas besoin	62%	57%	64%	58%	38%
On vous vous l'a refusé ou vous ne pouvez pas l'utiliser	1%	2%	1%	0%	1%
Vous ne connaissez pas	41%	43%	38%	26%	41%
On ne vous l'a pas proposé, ou il n'existe pas dans votre banque	5%	6%	2%	9%	3%
Ne sait pas	0%	2%	4%	7%	6%
Non réponse	0%	0%	0%	1%	12%
<b>Total</b>					
<b>Les autorisations de prélèvements</b>					
Vous n'en avez pas besoin	74%	66%	83%	71%	52%
On vous vous l'a refusé ou vous ne pouvez pas l'utiliser	5%	5%	2%	1%	3%
Vous ne connaissez pas	17%	16%	16%	10%	15%
On ne vous l'a pas proposé, ou il n'existe pas dans votre banque	4%	11%	2%	5%	3%
Ne sait pas	2%	5%	7%	11%	9%
Non réponse	0%	0%	0%	2%	18%
<b>Total</b>					
<b>Les virements permanents</b>					
Vous n'en avez pas besoin	77%	74%	76%	60%	44%
On vous vous l'a refusé ou vous ne pouvez pas l'utiliser	3%	5%	1%	0%	2%
Vous ne connaissez pas	18%	19%	22%	23%	27%
On ne vous l'a pas proposé, ou il n'existe pas dans votre banque	7%	4%	4%	4%	2%
Ne sait pas	2%	2%	3%	12%	12%
Non réponse	0%	1%	0%	1%	12%
<b>Total</b>					
<b>Les virements occasionnels</b>					
Vous n'en avez pas besoin	76%	76%	83%	60%	42%
On vous vous l'a refusé ou vous ne pouvez pas l'utiliser	3%	3%	1%	0%	2%
Vous ne connaissez pas	17%	18%	18%	24%	32%
On ne vous l'a pas proposé, ou il n'existe pas dans votre banque	8%	4%	2%	5%	2%
Ne sait pas	1%	2%	2%	10%	11%
Non réponse	0%	0%	0%	1%	11%
<b>Total</b>					
<b>Les mandats</b>					
Vous n'en avez pas besoin	86%	86%	87%	81%	70%
On vous vous l'a refusé ou vous ne pouvez pas l'utiliser	2%	1%	0%	1%	1%
Vous ne connaissez pas	11%	12%	11%	12%	10%
On ne vous l'a pas proposé, ou il n'existe pas dans votre banque	4%	3%	5%	3%	1%
Ne sait pas	0%	1%	1%	2%	6%
Non réponse	0%	0%	0%	1%	12%
<b>Total</b>					

Q 41 Comment retirez-vous votre argent liquide ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001	
en allant au guichet de votre banque	14%	13%	9%	47%	64%	Uniquement au guichet
en utilisant les distributeurs de billet	86%	87%	91%	86%	76%	Uniquement au distributeur
Non réponse	0%	0%	0%			
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>133%</b>	<b>140%</b>	

Q 43 Pourquoi allez vous au guichet pour retirer de l'argent plutôt qu'au distributeur ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
il n'a pas de carte de retrait ou de carte bancaire	2%	3%	4%
il apprécie le contact humain	19%	20%	23%
c'est moins compliqué	27%	29%	18%
il ne peut plus retirer d'argent avec sa carte	2%	1%	3%
il fait d'autres opérations en même temps (consultation de solde, virement, achats timbres)	2%	12%	8%
le distributeur n'est pas sécurisant	4%	13%	23%
N'a pas d'autre choix	11%	7%	11%
A partir d'un certain montant	1%	2%	4%
Par habitude	27%	16%	28%
Ne sait pas	2%	1%	0%
<b>Total</b>			

Q 43 RECODE Pourquoi allez vous au guichet pour retirer de l'argent plutôt qu'au distributeur ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
il n'a pas de carte de retrait ou de carte bancaire	2%	3%	4%	8%	5%
il apprécie le contact humain	19%	20%	25%	32%	23%
c'est moins compliqué	27%	29%	18%	15%	33%
il ne peut plus retirer d'argent avec sa carte	2%	1%	3%	3%	3%
il fait d'autres opérations en même temps (consultation de solde, virement, achats timbres)	4%	12%	8%	28%	25%
le distributeur n'est pas sécurisant	6%	14%	23%	8%	8%
N'a pas d'autre choix	15%	7%	11%	15%	13%
A partir d'un certain montant	1%	2%	5%	3%	3%
Par habitude	27%	16%	30%	4%	4%
Ne sait pas / autres	10%	4%	4%	5%	16%
proximité	2%	3%	9%		
trop onéreux	6%	4%	7%		
<b>Total</b>					

## LES MOYENS DE PAIEMENTS ET LES DÉPENSES

Q 58 Quel moyen de paiement utilisez-vous le plus souvent pour payer...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>Votre loyer ou le remboursement de votre</b>					
le liquide/espèces	13%	10%	2%	5%	35%
les chèques	17%	22%	10%	37%	51%
une carte bancaire	1%	1%	1%	3%	2%
un TIP	3%	2%	1%	5%	2%
des autorisations prélèvement	30%	31%	37%	55%	33%
des virements permanents	6%	10%	9%	20%	11%
des virements occasionnels	0%	1%	1%	2%	2%
des mandats	3%	4%	0%	1%	5%
(le chèque de banque)	0%	1%	0%		
non concerné	26%	18%	40%		
<b>Les factures d'eau, d'électricité, de téléphone</b>					
le liquide/espèces	7%	6%	1%	3%	29%
les chèques	14%	14%	13%	32%	44%
une carte bancaire	2%	1%	2%	2%	1%
un TIP	6%	6%	11%	29%	12%
des autorisations prélèvement	53%	54%	65%	59%	41%
des virements permanents	2%	5%	5%	10%	8%
des virements occasionnels	0%	1%	0%	1%	1%
des mandats	4%	5%	0%	1%	4%
(le chèque de banque)	1%	1%	0%		
non concerné	12%	8%	3%		
<b>les achats de moins de 45 euros chez les commerçants</b>					
le liquide/espèces	49%	46%	25%	51%	78%
les chèques	9%	9%	10%	38%	42%
une carte bancaire	41%	43%	64%	71%	42%
une carte de crédit (type Cofinoga...)	0%	0%	0%	16%	4%
un TIP	0%	0%	0%		
des autorisations prélèvement	0%	0%	0%		
des virements permanents	0%	0%	0%		
des mandats	0%				
non concerné	1%	2%	0%		
<b>Les achats de PLUS de 45 euros chez les commerçants</b>					
le liquide/espèces	26%	24%	6%	13%	56%
les chèques	18%	17%	18%	57%	69%
une carte bancaire	52%	54%	74%	78%	53%
une carte de crédit (type Cofinoga...)	0%	0%	0%		
des autorisations prélèvement	0%	0%	0%		
des virements permanents	0%	0%	0%		
des mandats	0%				
non concerné	4%	5%	2%		
<b>vos achats par correspondance, par téléphone, internet</b>					
le liquide/espèces	1%	2%	1%	4%	14%
les chèques	6%	7%	14%	63%	69%
une carte bancaire	29%	32%	49%	38%	33%
une carte de crédit (type Cofinoga...)	0%	0%	1%	22%	23%
un TIP	0%	0%	0%	0%	0%
des autorisations prélèvement	3%	2%	2%	4%	6%
des virements permanents	0%	0%	0%	0%	0%
des virements occasionnels	0%	0%	0%	0%	0%
des mandats	1%	0%	0%	1%	6%
(le chèque de banque)	2%	3%	0%		
non concerné	57%	54%	32%		

.../...

Q 58 Quel moyen de paiement utilisez-vous le plus souvent pour payer...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>Les impôts</b>					
le liquide/espèces	4%	4%	2%	2%	16%
les chèques	13%	11%	17%	34%	61%
une carte bancaire	1%	1%	1%	0%	0%
un TIP	2%	2%	6%	16%	5%
des autorisations prélèvement	16%	16%	55%	53%	31%
des virements permanents	1%	2%	3%	8%	11%
des virements occasionnels	0%	0%	0%	1%	1%
des mandats	0%	0%	0%	0%	2%
(le chèque de banque)	1%	4%	0%		
non concerné	62%	61%	17%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		
<b>la cantine de vos enfants</b>					
le liquide/espèces	22%	14%	6%		
les chèques	25%	33%	44%		
une carte bancaire	4%	1%	1%		
un TIP	0%	0%	0%		
des autorisations prélèvement	3%	6%	7%		
des virements permanents	0%	0%	1%		
des virements occasionnels	0%	0%	0%		
des mandats	0%	1%	0%		
(le chèque de banque)	1%	3%	0%		
non concerné	45%	42%	41%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		

Q 58 Quel moyen de paiement utilisez-vous le plus souvent pour payer...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>Votre loyer ou le remboursement de votre</b>					
le liquide/espèces	18%	12%	2%	5%	35%
les chèques	23%	27%	16%	37%	51%
une carte bancaire	2%	2%	2%	3%	2%
une carte de crédit (type Cofinoga...)	0%	0%	0%	0%	0%
un TIP	4%	2%	2%	5%	2%
des autorisations prélèvement	40%	38%	62%	55%	33%
des virements permanents	8%	12%	14%	20%	11%
des virements occasionnels	1%	1%	1%	2%	2%
des mandats	4%	5%	0%	1%	5%
(le chèque de banque)	1%	1%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>128%</b>	<b>141%</b>
<b>Taux de réponse</b>	<b>74%</b>	<b>82%</b>	<b>60%</b>		
<b>Les factures d'eau, d'électricité, de téléphone</b>					
le liquide/espèces	8%	6%	1%	3%	29%
les chèques	16%	15%	13%	32%	44%
une carte bancaire	2%	1%	2%	2%	1%
une carte de crédit (type Cofinoga...)	0%	0%	0%	0%	0%
un TIP	7%	7%	12%	29%	12%
des autorisations prélèvement	59%	58%	67%	59%	41%
des virements permanents	3%	5%	6%	10%	8%
des virements occasionnels	0%	1%	0%	1%	1%
des mandats	4%	6%	0%	1%	4%
(le chèque de banque)	1%	1%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>137%</b>	<b>140%</b>
<b>Taux de réponse</b>	<b>89%</b>	<b>92%</b>	<b>97%</b>		

.../...

Q 58 Quel moyen de paiement utilisez-vous le plus souvent pour payer...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
<b>les achats de moins de 45€ chez les commerçants</b>					
le liquide/espèces	49%	47%	25%	51%	78%
les chèques	9%	9%	10%	38%	42%
une carte bancaire	41%	43%	64%	71%	42%
une carte de crédit (type Cofinoga...)	0%	0%	0%	16%	4%
une carte de crédit (type Cofinoga...)	0%	0%	0%	16%	4%
un TIP	0%	0%	0%	0%	0%
des autorisations prélèvement	0%	0%	0%	0%	0%
des virements permanents	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>192%</b>	<b>170%</b>
<b>Taux de réponse</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>		
<b>Les achats de PLUS de 45€ chez les commerçants</b>					
le liquide/espèces	27%	25%	6%	13%	56%
les chèques	18%	18%	18%	57%	69%
une carte bancaire	54%	57%	75%	78%	53%
une carte de crédit (type Cofinoga...)	0%	0%	0%	0%	0%
des autorisations prélèvement	0%	0%	0%	0%	0%
des virements permanents	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>148%</b>	<b>178%</b>
<b>Taux de réponse</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>98%</b>		
<b>vos achats par correspondance, par téléphone, internet</b>					
le liquide/espèces	3%	4%	1%	4%	14%
les chèques	15%	15%	21%	63%	69%
une carte bancaire	67%	69%	72%	38%	33%
une carte de crédit (type Cofinoga...)	0%	1%	2%	22%	23%
un TIP	1%	0%	0%	0%	0%
des autorisations prélèvement	8%	4%	3%	4%	6%
des virements permanents	1%	0%	0%	0%	0%
des virements occasionnels	0%	1%	0%	0%	0%
des mandats	1%	1%	0%	1%	6%
(le chèque de banque)	4%	6%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>132%</b>	<b>151%</b>
<b>Taux de réponse</b>	<b>43%</b>	<b>46%</b>	<b>68%</b>		
<b>Les impôts</b>					
le liquide/espèces	10%	9%	2%	2%	16%
les chèques	35%	29%	20%	34%	61%
une carte bancaire	2%	2%	1%	0%	0%
une carte de crédit (type Cofinoga...)	0%	0%	0%	0%	0%
un TIP	5%	4%	7%	16%	5%
des autorisations prélèvement	41%	41%	65%	53%	31%
des virements permanents	2%	4%	4%	8%	11%
des virements occasionnels	1%	1%	0%	1%	1%
des mandats	1%	0%	0%	0%	2%
(le chèque de banque)	4%	9%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>114%</b>	<b>127%</b>
<b>Taux de réponse</b>	<b>38%</b>	<b>39%</b>	<b>83%</b>		
<b>la cantine de vos enfants</b>					
le liquide/espèces	39%	25%	10%		
les chèques	46%	57%	74%		
une carte bancaire	7%	2%	2%		
un TIP	1%	0%	1%		
des autorisations prélèvement	5%	10%	11%		
des virements permanents	0%	0%	1%		
des virements occasionnels	1%	1%	0%		
des mandats	0%	1%	0%		
(le chèque de banque)	2%	4%	1%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		
<b>Taux de réponse</b>	<b>55%</b>	<b>58%</b>	<b>59%</b>		

Dépenses effectuées	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Votre loyer ou le remboursement de votre prêt immobilier	74%	82%	60%	56%	58%
Les factures d'eau, d'électricité, de téléphone	89%	92%	97%	95%	81%
Les achats de MOINS de 45€ chez les commerçants	99%	98%	100%		
Les achats de PLUS de 45€ chez les commerçants	96%	95%	98%		
Vos achats par correspondance, par téléphone, internet	43%	46%	68%	57%	29%
Les impôts	38%	39%	83%	83%	18%
La cantine de vos enfants	57%	75%	59%		

Q59a Raisons d'utilisation du moyen de paiement pour les factures	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
ça ne coûte pas cher	3%	4%	3%
c'est sécurisant	12%	12%	13%
c'est facile à gérer	35%	36%	35%
c'est facile à utiliser	31%	34%	37%
c'est peu encombrant	3%	2%	2%
on peut maîtriser les délais de paiement	14%	11%	12%
c'est commode, on n'a pas besoin de s'en	30%	32%	33%
c'est nécessaire à partir d'une certaine	1%	1%	1%
il n'y a pas besoin d'autorisation de la par habitude	1%	1%	1%
pas d'autre moyen alternatif	10%	10%	9%
c'est rapide	8%	7%	4%
permet de ne pas se déplacer	9%	8%	10%
Ne sait pas	5%	7%	5%
Non réponse	1%	1%	1%
0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>			

Q59a RECODE Raisons d'utilisation du moyen de paiement pour les factures	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
ça ne coûte pas cher	3%	5%	3%
c'est sécurisant	12%	12%	13%
c'est facile à gérer	35%	36%	36%
c'est facile à utiliser	31%	34%	37%
c'est peu encombrant	3%	2%	2%
on peut maîtriser les délais de paiement	15%	11%	13%
c'est commode, on n'a pas besoin de s'en	32%	34%	37%
c'est nécessaire à partir d'une certaine	2%	2%	2%
il n'y a pas besoin d'autorisation de la par habitude	1%	1%	1%
pas d'autre moyen alternatif	10%	10%	9%
c'est rapide	9%	7%	4%
permet de ne pas se déplacer	9%	8%	10%
NE SAIT PAS	5%	7%	5%
1%	1%	1%	1%
Evite les chèques et les cartes bleues	0%	0%	0%
Traçabilité	2%	1%	1%
Espèces, chèques ou carte privilèges	0%	0%	0%
Avantages	0%	0%	0%
Pas de prélèvement	0%	0%	1%
Autres	2%	1%	2%
<b>Total</b>			

Q59B Raisons d'utilisation du moyen de paiement pour les achats de 45€ chez le commerçant	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
ça ne coûte pas cher	2%	3%	2%
c'est sécurisant	13%	11%	13%
c'est facile à gérer	28%	28%	23%
c'est facile à utiliser	40%	35%	42%
c'est peu encombrant	10%	8%	13%
on peut maîtriser les délais de paiement	8%	8%	5%
c'est commode, on n'a pas besoin de s'en	6%	7%	8%
c'est nécessaire à partir d'une certaine	2%	1%	2%
il n'y a pas besoin d'autorisation de la par habitude	1%	2%	1%
pas d'autre moyen alternatif	18%	18%	13%
c'est rapide	14%	12%	7%
permet de ne pas se déplacer	12%	14%	18%
NE SAIT PAS	0%	1%	1%
Non réponse	2%	1%	2%
0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>			

Q59B RECODE Raisons d'utilisation du moyen de paiement pour les achats de 45€ chez le commerçant	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
ça ne coûte pas cher	2%	3%	2%
c'est sécurisant	13%	11%	13%
c'est facile à gérer	28%	28%	24%
c'est facile à utiliser	40%	36%	43%
c'est peu encombrant	10%	8%	13%
on peut maîtriser les délais de paiement	10%	8%	6%
c'est commode, on n'a pas besoin de s'en	6%	7%	8%
c'est nécessaire à partir d'une certaine	2%	1%	3%
il n'y a pas besoin d'autorisation de la par habitude	1%	2%	1%
pas d'autre moyen alternatif	18%	18%	13%
c'est rapide	14%	12%	7%
permet de ne pas se déplacer	12%	14%	19%
permet de ne pas se déplacer	0%	1%	1%
NE SAIT PAS	2%	1%	2%
Evite les chèques et les cartes bleues	5%	3%	10%
Traçabilité	1%	0%	1%
Espèces, chèques ou carte privilèges	0%	0%	1%
Avantages	0%	0%	0%
Pas de prélèvement	0%	0%	0%
Autres	2%	1%	2%
<b>Total</b>			

Q59c Raisons d'utilisation du moyen de paiement pour la cantine	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
ça ne coûte pas cher	0%	1%	1%
c'est sécurisant	1%	1%	2%
c'est facile à gérer	3%	4%	3%
c'est facile à utiliser	3%	4%	4%
c'est peu encombrant	0%	0%	0%
on peut maîtriser les délais de paiement	1%	1%	1%
c'est commode, on n'a pas besoin de s'en	1%	1%	1%
c'est nécessaire à partir d'une certaine	0%	0%	0%
il n'y a pas besoin d'autorisation de la par habitude	0%	0%	0%
pas d'autre moyen alternatif	4%	3%	2%
c'est rapide	9%	10%	11%
permet de ne pas se déplacer	1%	1%	1%
NE SAIT PAS	1%	2%	1%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>	0%	1%	0%

Q59c RECODE Raisons d'utilisation du moyen de paiement pour la cantine	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
ça ne coûte pas cher	0%	1%	1%
c'est sécurisant	1%	1%	2%
c'est facile à gérer	3%	4%	3%
c'est facile à utiliser	3%	4%	4%
c'est peu encombrant	0%	0%	0%
on peut maîtriser les délais de paiement	1%	2%	1%
c'est commode, on n'a pas besoin de s'en	1%	1%	1%
c'est nécessaire à partir d'une certaine	0%	0%	0%
il n'y a pas besoin d'autorisation de la par habitude	0%	0%	0%
pas d'autre moyen alternatif	4%	3%	2%
c'est rapide	9%	11%	12%
permet de ne pas se déplacer	1%	1%	1%
NE SAIT PAS	1%	2%	1%
Évite les chèques et les cartes bleues	0%	0%	0%
Traçabilité	0%	0%	0%
Espèces, chèques ou carte privilèges	0%	0%	0%
Avantages	0%	0%	0%
Pas de prélèvement	0%	0%	0%
Autres	0%	0%	0%
<b>Total</b>	1%	1%	1%

Moyen de paiement jamais utilisé	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
TIP	42%	32%	36%	18%	20%
autorisations de prélèvement	16%	16%	5%	8%	14%
Virement permanent	55%	57%	41%	28%	27%
Virement occasionnels	57%	59%	41%	29%	28%
Mandats	58%	62%	71%	42%	25%
<b>Total</b>					

## LES PRÊTS

Nombre de crédit en cours	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun	76%	69%	49%	56%	84%
Au moins un	24%	31%	51%	44%	16%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 97 Pour l'ensemble de vos crédits, avez-vous lu les documents qu'on vous a remis avant d'accepter le crédit ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui pour tous	59%	62%	69%	67%	64%
Oui pour certains	23%	19%	15%	20%	10%
Non jamais	18%	19%	16%	11%	14%
Ne sait pas	0%	0%	0%	1%	4%
Non réponse	0%	0%	0%	1%	8%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 98 Pensez vous avoir compris tout ce qui y était écrit ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui pour tous	56%	55%	58%	58%	65%
Oui pour certains	31%	33%	25%	36%	27%
Non jamais	11%	11%	17%	5%	8%
Non réponse	2%	1%	0%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Compréhension des documents	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Documents lus et compris	46%	45%	49%
Documents lus et compris pour certains	26%	27%	21%
Documents lus mais non compris	9%	9%	14%
Documents non lus	18%	19%	16%
Non réponse	1%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 103 Avez-vous entendu parler du taux d'usure ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	27%	23%	40%	29%	12%
Non	70%	71%	60%	69%	75%
Ne sait pas	3%	7%	0%	1%	4%
Non réponse	0%	0%	0%	1%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 104 Avant de choisir votre prêt, avez-vous comparé les taux d'intérêt proposés par différentes banques ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	40%	37%	61%
Non	60%	63%	38%
Non réponse	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**DIFFICULTÉS DE REMBOURSEMENT**

Q 106 Vous est-il arrivé de ne pas pouvoir rembourser votre ou un de vos crédits certains mois ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Souvent	6%	6%	2%	0%	9%
De temps en temps	15%	11%	4%	4%	11%
Rarement	18%	17%	7%	7%	13%
Jamais	61%	66%	87%	87%	55%
Ne sait pas	0%	1%	0%	1%	5%
Non réponse	0%	0%	0%	1%	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 107 A la suite de ces difficultés, votre banque vous a-t-elle signalé au Fichier des Incidents de remboursement de Crédit des Particuliers (FICP) ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Oui	32%	27%	21%	16%	21%
Non	58%	61%	73%	82%	69%
Ne sait pas	11%	12%	6%	2%	7%
Non réponse	0%	0%	0%	0%	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 108 Votre situation est-elle régularisée désormais ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Oui	30%	30%	50%	100%	24%
Non	70%	70%	50%	0%	76%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 109 Considérez-vous être actuellement en situation de surendettement ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	26%	18%	6%
Non	74%	82%	94%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>Q 110 depuis combien de temps ?</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Moins de 6 mois	16%	13%	22%
Entre 6 mois et un an	17%	13%	15%
Entre un an et 3 ans	32%	41%	38%
Plus de 3 ans	35%	29%	20%
Non réponse	0%	4%	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

<b>Q 111 Savez-vous déposé un dossier de surendettement à la Banque de France</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Oui	49%	39%	38%
Non	51%	60%	62%
Non réponse	0%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## LE PRÊT IMMOBILIER

Q 91 Avez-vous un prêt pour l'achat d'un logement (prêt immobilier) ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun	94%	94%	71%	73%	97%
Au moins un	5%	6%	29%	27%	3%
Non réponse	1%	0%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 112 Nous allons maintenant parler de vos prêts immobiliers en cours de remboursement. Quelle somme remboursez-vous tous les mois pour ce (ou ces) crédit(s) immobilier(s) ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
200€ ou moins	5%	10%	2%
De 201 à 600€	58%	57%	39%
De 601 à 1000€	22%	31%	38%
De 1001 à 1500€	4%	1%	13%
De 1501 à 2000€	0%	0%	2%
Plus de 2000€	11%	0%	3%
Ne sait pas	1%	0%	2%
Refus	0%	1%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 112 Nous allons maintenant parler de vos prêts immobiliers en cours de remboursement. Quelle somme remboursez-vous tous les mois pour ce (ou ces) crédit(s) immobilier(s) ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
200€ ou moins	5%	6%	2%
De 201 à 600€	58%	66%	39%
De 601 à 1000€	22%	26%	38%
1001€ ou plus	14%	1%	17%
Ne sait pas / refus	1%	1%	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 113 Les mensualités sont-elles fixes ou progressives ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Fixes	79%	91%	92%	91%	84%
Progressives	20%	8%	7%	5%	11%
Ne sait pas	1%	0%	2%	2%	5%
Non réponse	0%	0%	0%	2%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 114 Trouvez-vous que les remboursements	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Beaucoup trop importants pour vos revenus	11%	15%	1%	3%	14%
Tout juste supportables pour vos revenus	48%	55%	41%	27%	40%
Supportables pour vos revenus, vous pourriez prendre, d'autres crédits si besoin	41%	30%	57%	68%	35%
Ne sait pas	0%	0%	0%	1%	7%
Non réponse	0%	0%	0%	1%	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 117 A quel taux d'intérêt avez-vous pris ce crédit immobilier ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
moins de 5%	56%	51%	68%	21%	3%
5 à 6%	17%	21%	19%	23%	17%
6 à 7%	12%	13%	4%	12%	17%
7 à 10%	2%	5%	2%	19%	23%
Plus de 10%	2%	9%	0%	7%	14%
Ne sait pas	10%	0%	7%	15%	19%
Non réponse	0%	0%	0%	3%	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 117 A quel taux d'intérêt avez-vous pris ce crédit immobilier ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
moins de 5%	56%	51%	68%	21%	3%
5 à 6%	17%	21%	19%	23%	17%
6 à 7%	12%	13%	4%	12%	17%
Plus de 7%	5%	14%	2%	19%	23%
Ne sait pas	10%	0%	7%	15%	19%
Non réponse	0%	0%	0%	3%	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>93%</b>	<b>86%</b>

Q 118 Ce taux est-il fixe ou révisable ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Fixe	76%	87%	84%	78%	63%
Révisable	23%	12%	12%	18%	23%
Ne sait pas	1%	1%	3%	2%	10%
Non réponse	0%	0%	0%	2%	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 119 Avez-vous bénéficié d'un prêt aidé (PEL-prêt épargne logement-, PAS-Prêt d'Accession Sociale- à la propriété, PTZ-Prêt à Taux Zéro-, prêt 1%, etc...)	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Oui	38%	31%	39%	42%	52%
Non	62%	67%	58%	56%	44%
Ne sait pas	0%	2%	3%	0%	0%
Non réponse	0%	0%	0%	2%	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## LE CRÉDIT A LA CONSOMMATION

Nombre de crédit à la consommation	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun	79%	74%	65%	73%	87%
Au moins un	21%	26%	35%	27%	13%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 121 Actuellement, vous n'avez pas de crédit à la consommation parce que ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous n'en avez pas demandé	79%	78%	71%	86%	76%
On ne veut pas vous accorder un crédit	6%	8%	1%	1%	7%
Vous avez d'autres moyens pour trouver l'argent	14%	13%	28%	13%	4%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	2%
Non réponse	1%	2%	0%	0%	11%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 122 Vous n'en avez pas demandé parce que ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
vous préférez économiser pour payer vos achats	45%	43%	58%
vous n'en avez pas besoin pour le moment	54%	54%	65%
vous être contre ce type de crédit	36%	30%	44%
vous ne pourriez pas le rembourser	28%	28%	12%
vous ne voulez pas avoir trop de crédits à rembourser en même temps	23%	21%	30%
c'est trop cher	5%	4%	2%
je suis trop âgé/jeune	1%	2%	5%
<b>Total</b>			

Q 122 RECODE Vous n'en avez pas demandé parce que ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous préférez économiser pour payer vos achats	45%	43%	59%	19%	18%
Vous n'en avez pas besoin pour le moment	54%	54%	65%	52%	33%
Vous être contre ce type de crédit	37%	30%	44%	13%	8%
Vous ne pourriez pas le rembourser	28%	28%	12%	4%	28%
Vous ne voulez pas avoir trop de crédits à rembourser en même temps	23%	21%	30%	10%	4%
C'est trop cher	5%	4%	2%	1%	1%
Je suis trop âgé/jeune	1%	2%	5%	1%	2%
Mini crédits	0%	0%	0%	0%	0%
Plutôt épargner	0%	0%	0%	0%	0%
Interdit bancaire	1%	0%	0%	0%	0%
Autres	2%	3%	0%	0%	5%
<b>Total</b>					

Q 123 Qui vous l'a refusé ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
l'organisme chez qui vous avez votre compte bancaire	50%	49%	79%	60%	75%
les autres banques, organismes financier, ou grands magasins	45%	45%	21%	33%	16%
Autres	0%	0%	0%	7%	6%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	3%
Non réponse	5%	6%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		

Q 124 Pourquoi ne veut on pas vous faire de crédit ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
il est ou a été interdit bancaire	27%	33%	57%
il a eu des difficultés dans le passé po	4%	8%	26%
il a eu des difficultés avec son banque	25%	19%	20%
il ne gagnait pas assez d'argent	50%	52%	46%
il avait déjà trop de dépenses	0%	2%	0%
il était considéré comme trop âgé	3%	3%	0%
il avait un problème de santé qui n'était	1%	1%	0%
il n'a pas su	3%	8%	0%
<b>Total</b>			

Q 124 RECODE Pourquoi ne veut on pas vous faire de crédit ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
il est ou a été interdit bancaire	27%	33%	74%
il a eu des difficultés dans le passé po	4%	8%	26%
il a eu des difficultés avec son banque	27%	20%	20%
il ne gagnait pas assez d'argent	50%	52%	46%
il avait déjà trop de dépenses	0%	2%	0%
il était considéré comme trop âgé	3%	3%	0%
il avait un problème de santé qui n'était	1%	1%	0%
il n'a pas su	8%	8%	0%
famille nombreuse	0%	1%	16%
Autres	1%	3%	0%
<b>Total</b>			

Q 125 Vous avez souscrit un ou des crédits à la consommation ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Pour acheter quelque chose	70%	71%	88%	62%	66%
pour combler des problèmes d'argent (difficultés à régler des factures, découvert trop important, dettes, ...)	30%	28%	12%	16%	19%
Non réponse	0%	1%	0%	22%	15%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 126 Vous avez fait un crédit pour combler des problèmes d'argent parce que ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
vos revenus avaient diminué depuis un certain temps	73%	64%	33%
vos dépenses avaient augmenté depuis un certain temps	43%	38%	74%
certains revenus que vous deviez percevoir ne sont pas arrivés à temps	17%	32%	19%
vous deviez rembourser un emprunt	21%	21%	18%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>			

Q 127 Qu'avez-vous réglé avec ce ou ces crédits ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Mobilier	29%	28%	23%
Electroménager	32%	28%	18%
Véhicule	41%	43%	58%
Impôts	1%	0%	1%
Alimentation	11%	8%	4%
Vêtements	7%	6%	5%
Santé (médecin, pharmacie, ...)	1%	2%	2%
Loisirs (cinéma, vacances, activités...,	5%	9%	5%
<b>Total</b>			

Q 127 RECODE Qu'avez-vous réglé avec ce ou ces crédits ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Mobilier	29%	28%	24%	23%	30%
Electroménager	32%	28%	19%	20%	31%
Véhicule	41%	43%	58%	60%	35%
Impôts	1%	0%	1%	1%	0%
Alimentation	11%	8%	4%	1%	4%
Vêtements	7%	6%	5%	4%	12%
Santé (médecin, pharmacie, ...)	1%	2%	2%	1%	1%
Loisirs (cinéma, vacances, activités...,	5%	9%	5%	6%	10%
Immobilier / achat / rénovation	9%	5%	9%		
Evénements particuliers	1%	1%	3%		
Autres/divers	6%	4%	4%		
<b>Total</b>					

Q 128 Dans l'ensemble les achats que vous avez faits avec ces crédits étaient ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Prévus	75%	81%	83%	83%	56%
Imprévus	25%	17%	17%	16%	37%
Non réponse	0%	2%	0%	1%	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 129 Vous avez pris un crédit pour faire ces achats parce que ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
vous ne pouviez pas payer autrement	75%	81%	58%
vous pouviez payer mais vous vouliez profiter des conditions avantageuses qu'on vous proposait	21%	17%	39%
autres	4%	2%	3%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 129 RECODE Vous avez pris un crédit pour faire ces achats parce que ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Vous ne pouviez pas payer autrement	76%	81%	58%	60%	75%
Vous pouviez payer mais vous vouliez profiter des conditions avantageuses qu'on vous proposait	21%	17%	40%	33%	16%
Souplesse de trésorerie et d'organisation	0%	0%	1%	0%	0%
Autres	3%	1%	1%	0%	0%
Non réponse	0%	0%	0%	7%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Le crédit renouvelable

Q 93 Avez-vous un crédit renouvelable par l'intermédiaire d'une carte ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
aucun	92%	90%	90%	94%	94%
au moins un	8%	10%	10%	6%	6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 94 Vous avez souscrit ce ou un de ces crédits renouvelables auprès ... ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
D'une banque	31%	21%	34%	27%	25%
Une grande surface ou un grand magasin	34%	43%	36%	38%	40%
Directement auprès d'un organisme financier (Cetelem, Cofinoga, ...)	35%	35%	30%	46%	38%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>111%</b>	<b>103%</b>

Q 131 Pourquoi avez-vous choisi de prendre un crédit renouvelable ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
le taux d'intérêt était plus faible	26%	13%	24%
le montant des remboursements était plus faible	36%	26%	24%
la durée de l'emprunt était plus intéressante	30%	21%	20%
le crédit était plus rapide à obtenir	56%	58%	48%
le crédit coûtait moins cher au total	25%	10%	19%
il y avait peu de documents à fournir pour l'obtenir	36%	51%	38%
c'était pratique car on vous a accordé le crédit sur le lieu de votre achat	56%	49%	59%
c'était pratique car vous aviez déjà la carte	31%	15%	25%
on vous a refusé les autres types de crédit	4%	8%	1%
c'est le seul qu'on vous a proposé (Il ne connaît pas les autres types de prêt)	27%	22%	29%
Ne sait pas	7%	5%	6%
<b>Total</b>			

Q 131 RECODE Pourquoi avez-vous choisi de prendre un crédit renouvelable ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Le taux d'intérêt était plus faible	26%	13%	23%	14%	10%
Le montant des remboursements était plus faible	36%	26%	24%	17%	17%
La durée de l'emprunt était plus intéressante	30%	21%	20%	5%	10%
Le crédit était plus rapide à obtenir	56%	58%	48%	16%	33%
Le crédit coûtait moins cher au total	25%	10%	19%	3%	10%
Il y avait peu de documents à fournir pour l'obtenir	36%	51%	38%	10%	24%
C'était pratique car on vous a accordé le crédit sur le lieu de votre achat	55%	51%	59%	18%	16%
C'était pratique car vous aviez déjà la carte	31%	15%	25%	33%	10%
On vous a refusé les autres types de crédit	4%	8%	1%	2%	11%
C'est le seul qu'on vous a proposé, il ne connaît pas les autres types de prêt	27%	22%	29%	2%	3%
Ne sait pas	7%	4%	6%	8%	13%
Facilités et avantages prévus et réels	6%	7%	6%	0%	0%
Autres	2%	1%	2%	10%	4%
Non réponse	0%	0%	0%	4%	2%
<b>Total</b>					

Q 132 Finalement, quelle est la phrase qui correspond le mieux à votre situation	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Vous aviez décidé de faire un achat à crédit, et vous avez choisi de prendre un crédit renouvelable plutôt qu'un autre type de crédit	29%	37%	26%
Vous aviez décidé de faire un achat à crédit, et c'est uniquement ce prêt que l'on vous a proposé	25%	23%	26%
Vous n'aviez pas forcément pensé faire un achat à crédit, mais on vous a proposé ce prêt et vous l'avez accepté	46%	39%	47%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 133 A quelle somme d'argent s'élève l'ensemble des crédits renouvelables que vous avez en cours actuellement avec cette ou ces carte(s) ? c'est à dire quelle somme vous reste-t-il à rembourser ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Moins de 150 euros	9%	12%	19%	14%	15%
De 150 à 300 euros	6%	11%	6%	8%	9%
De 300 à 450 euros	4%	6%	9%	7%	5%
De 450 à 850 euros	12%	7%	14%	17%	16%
De 850 à 1200 euros	9%	8%	4%	1%	4%
De 1200 à 1500 euros	6%	12%	8%	14%	12%
Plus de 1500 euros	51%	41%	31%	16%	26%
Ne sait pas	3%	2%	7%	15%	6%
Refus	1%	1%	3%	8%	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 136 Quelle somme remboursez-vous par mois pour cette carte de crédit y compris les intérêts ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Moins de 30 euros	16%	16%	25%	14%	11%
De 30 à 60 euros	13%	21%	10%	19%	15%
De 60 à 90 euros	15%	20%	17%	17%	25%
De 90 à 120 euros	8%	7%	8%	12%	5%
De 120 à 150 euros	7%	6%	7%	8%	13%
Plus de 150 euros	37%	24%	23%	12%	12%
Ne sait pas	4%	2%	7%	16%	12%
Refus	2%	3%	3%	2%	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 137 Quel est actuellement le taux d'intérêt de ce crédit	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Moins de 5%	10%	4%	17%	21%	21%
5 à 10%	20%	16%	17%	3%	3%
10 à 15%	6%	10%	11%	7%	7%
15 à 20%	29%	44%	27%	9%	9%
Plus de 20%	13%	4%	4%	10%	10%
Ne sait pas	21%	23%	21%	6%	44%
Refus	1%	1%	3%	44%	6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 138 C'est un taux ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Par mois	27%	34%	33%	38%	33%
Par an	51%	47%	38%	43%	31%
Ne sait pas	22%	18%	29%	18%	27%
Non réponse	1%	1%	0%	1%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 138 C'est un taux ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Non réponse sur le taux du taux	21%	23%	24%	20%	36%
Non réponse sur le type de taux	22%	18%	29%	41%	50%
Non réponse au deux	14%	12%	19%	17%	29%
<b>Total</b>					

Q 139 Avez-vous une idée de ce que représenteront, au total, les intérêts que vous aurez finalement payés pour ce ou ces crédits renouvelables ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Une très bonne idée	25%	22%	40%
Une assez bonne idée	24%	24%	32%
Une assez mauvaise idée	18%	20%	8%
Une très mauvaise idée ou pas du tout d'idée	32%	32%	20%
Non réponse	1%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 142 Quelles démarches avez-vous faites pour obtenir ce crédit ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous êtes allé vous renseigner auprès des organismes qui font des crédits ou des prêts	5%	11%	6%	12%	9%
Vous êtes allé voir votre banque habituelle	30%	24%	25%	24%	15%
On vous l'a conseillé sur le lieu de votre achat	33%	45%	50%	34%	40%
Vous avez répondu à une publicité	32%	19%	20%	26%	27%
Ne sait pas	0%	0%	0%	7%	4%
Non réponse	1%	1%	0%	1%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		

Q 144 Estimez-vous qu'il a été difficile d'obtenir ce crédit ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	12%	9%	7%	2%	1%
Non	88%	89%	91%	90%	86%
Sans opinion	0%	1%	3%	0%	4%
Non réponse	1%	1%	0%	8%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 144 Estimez-vous qu'il a été difficile d'obtenir ce crédit ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	12%	9%	7%	2%	1%
Non	88%	89%	91%	90%	86%
Sans opinion / Non réponse	1%	1%	3%	0%	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>92%</b>	<b>91%</b>

### Le prêt personnel

Q 95 Combien avez-vous de prêt personnel	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Aucun	87%	84%	77%	91%	95%
Au moins un	13%	16%	23%	9%	5%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 96 Vous avez souscrit ce ou un de ces crédits auprès ... ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
D'une banque	51%	57%	64%	47%	37%
Une grande surface ou un grand magasin	21%	24%	11%	15%	15%
Directement auprès d'un organisme financier (Cetelem, Cofinoga, ...)	29%	18%	25%	28%	34%
Non réponse	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>86%</b>

Q 146 Pourquoi avez-vous fait un prêt personnel plutôt qu'un autre type de crédit à la consommation ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
le taux d'intérêt était plus faible	38%	33%	56%
le montant des remboursements était plus	37%	33%	48%
la durée de l'emprunt était plus intéressante	44%	26%	33%
le crédit était plus rapide à obtenir	44%	50%	42%
le crédit coûtait moins cher au total	25%	27%	42%
il y avait peu de documents à fournir pour l'obtenir	35%	35%	31%
c'était pratique car on vous a accordé le crédit sur le lieu de votre achat	33%	31%	29%
on vous a refusé les autres types de crédits, c'est le seul qu'on vous a proposé	15%	17%	9%
Ne sait pas	8%	4%	4%
<b>Total</b>			

Q 146 RECODE Pourquoi avez-vous fait un prêt personnel plutôt qu'un autre type de crédit à la consommation ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Le taux d'intérêt était plus faible	38%	33%	56%	36%	23%
Le montant des remboursements était plus	37%	33%	48%	8%	22%
La durée de l'emprunt était plus intéressante	46%	26%	33%	8%	17%
Le crédit était plus rapide à obtenir	44%	52%	42%	18%	33%
Le crédit coûtait moins cher au total	25%	27%	42%	16%	8%
Il y avait peu de documents à fournir pour l'obtenir	35%	35%	31%	19%	18%
C'était pratique car on vous a accordé le crédit sur le lieu de votre achat	34%	31%	29%	25%	12%
On vous a refusé les autres types de crédits, c'est le seul qu'on vous a proposé	13%	17%	9%	2%	8%
Ne sait pas	7%	4%	4%	6%	13%
Avantages grâce à la banque	2%	2%	2%	0%	0%
Autres avantages et raisons de l'emprunt	6%	4%	4%	12%	20%
Non réponse	0%	2%	0%	4%	7%
<b>Total</b>					

Q 147 Quelle est la phrase qui correspond le mieux à votre situation	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Vous aviez décidé de faire un achat à crédit, et vous avez choisi de prendre un crédit personnel plutôt qu'un autre type de crédit	45%	40%	57%
Vous aviez décidé de faire un achat à crédit, et c'est uniquement ce prêt que l'on vous a proposé	24%	24%	15%
Vous n'aviez pas forcément décidé de faire un achat à crédit, mais on vous a proposé ce prêt et vous l'avez accepté	26%	27%	23%
Aucune	6%	7%	5%
Non réponse	0%	3%	
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 148 Quelle somme remboursez-vous par mois pour ce prêt personnel ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001	
<b>En euros</b>						<b>En francs</b>
Moins de 30 €	4%	3%	3%	0%	7%	Moins de 100 F
De 30 à 60 euros	19%	23%	5%	30%	46%	De 100 à 300 F
De 60 à 90 euros	15%	13%	7%	33%	7%	De 300 à 500 F
De 90 à 120 €	16%	11%	15%	0%	0%	500F ou plus
De 120 à 150 €	8%	11%	12%			
Plus de 150 €	33%	32%	49%			
Ne sait pas	5%	3%	5%	29%	34%	Ne sait pas
Refus	0%	3%	3%	8%	6%	refus
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	Total

Q 151 Quel est actuellement le taux d'intérêt de ce crédit	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Moins de 5%	28%	26%	42%	21%	7%
5 à 6%	11%	13%	17%	15%	2%
6 à 8%	5%	13%	13%	11%	7%
8 à 10%	5%	5%	4%	11%	7%
Plus de 10%	22%	10%	8%	4%	15%
Ne sait pas	24%	30%	15%	5%	56%
Refus	4%	3%	2%	33%	6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 152 C'est un taux ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Par mois	29%	26%	24%	25%	17%
Par an	43%	38%	48%	52%	48%
Ne sait pas	28%	33%	29%	20%	29%
Non réponse	0%	2%	0%	3%	6%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Type de taux	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Non réponse sur le taux du taux	29%	33%	17%	23%	35%
Non réponse sur le type de taux	28%	33%	29%	38%	63%
Non réponse au deux	16%	18%	12%	17%	34%
<b>Total</b>					

Q 156 Quelles démarches avez-vous faites pour obtenir ce prêt personnel ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous êtes allé vous renseigner auprès des organismes qui font des crédits ou des prêts	19%	12%	11%	22%	14%
Vous êtes allé voir votre banque habituelle	51%	54%	58%	35%	31%
On vous l'a conseillé sur le lieu de votre achat	22%	23%	22%	27%	25%
Vous avez répondu à une publicité	8%	10%	8%	7%	11%
Ne sait pas	0%	0%	0%	2%	11%
Non réponse	0%	1%	0%	7%	8%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 158 Estimez-vous qu'il a été difficile d'obtenir ce prêt ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Oui	12%	14%	6%	3%	3%
Non	87%	82%	91%	91%	79%
Sans opinion	1%	2%	3%	0%	8%
Non réponse	0%	1%	0%	6%	10%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Le prêt automobile

Q 92 Avez-vous un prêt pour l'achat d'un véhicule (prêt automobile) ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Aucun	97%	92%	81%	83%	96%
Au moins un	3%	8%	19%	17%	4%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 92 Avez-vous un prêt pour l'achat d'un véhicule (prêt automobile) ? (Parmi ceux ayant un crédit à la conso)	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Aucun	75%	72%	46%	36%	67%
Au moins un	25%	28%	54%	64%	33%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Type de crédit	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minimas 2001
Aucun crédit	76%	69%	49%	57%	85%
Uniquement crédit à la consommation	19%	23%	22%	17%	12%
Uniquement crédit immobiliers	3%	5%	16%	17%	2%
Crédit à la consommation et crédit immobilier	2%	3%	13%	9%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## PROBLÈMES RENCONTRÉS

Q77 Vous a-t-on déjà refusé à vous ou à votre conjoint d'ouvrir un compte ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	11%	9%	3%	2%	8%
Non	88%	90%	97%	98%	90%
Ne sait pas	0%	1%	0%	0%	2%
Non réponse	1%	0%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 78 Était-ce ,, ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
vosre (ou une de vos) banque actuelle	18%	20%	29%	17%	35%
une autre banque ou organisme financier	82%	80%	71%	83%	58%
Non réponse	0%	0%	0%	0%	7%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q79 Pourquoi vous a-t-on refusé d'ouvrir un compte ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
vous êtes ou avez été interdit bancaire	32%	49%	38%
vous n'aviez pas pu rembourser un crédit dans le passé	11%	14%	30%
vos revenus n'étaient pas assez réguliers	29%	26%	16%
vos revenus n'étaient pas assez importants	42%	40%	21%
Vous ne vouliez pas verser vos revenus sur ce compte	1%	3%	0%
vous ne pouviez pas mettre sur ce compte la somme minimum qui était demandée	12%	6%	4%
vous n'avez pas su pourquoi	6%	4%	10%
<b>Total</b>			

Q79 RECODE Pourquoi vous a-t-on refusé d'ouvrir un compte ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous êtes ou avez été interdit bancaire	32%	49%	38%	21%	35%
Vous n'aviez pas pu rembourser un crédit dans le passé	11%	14%	30%	11%	17%
Vos revenus n'étaient pas assez réguliers	29%	26%	16%	15%	17%
Vos revenus n'étaient pas assez importants	42%	40%	21%	35%	28%
Vous ne vouliez pas verser vos revenus sur ce compte	1%	3%	0%	0%	0%
Vous ne pouviez pas mettre sur ce compte la somme minimum qui était demandée	12%	6%	4%	0%	6%
Vous n'avez pas su pourquoi	7%	4%	10%	6%	3%
Raisons professionnelles	1%	1%	13%		
Autres raisons	16%	11%	12%	38%	16%
<b>Total</b>					

Q 80 Lorsqu'on vous a refusé d'ouvrir compte, possédiez-vous déjà un compte bancaire ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale		
Oui	53%	57%	91%		
Non	37%	38%	9%		
Non réponse	10%	5%	0%		
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		

Q 81 A-t-on déjà fermé un de vos comptes ou un de ceux de votre conjoint sans que vous en fassiez la demande ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Oui	10%	8%	5%	2%	7%
Non	89%	90%	95%	98%	92%
Ne sait pas	0%	1%	0%		
Non réponse	1%	1%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q82 Pourquoi a-t-on fermé un de vos comptes ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale		
Vous étiez à découvert et vous n'avez pas remboursé	42%	35%	16%		
Vous aviez un crédit (prêt) que vous n'avez pas pu rembourser	9%	7%	0%		
Vous étiez surendetté	11%	6%	0%		
Vous n'avez pas su pourquoi	16%	19%	27%		
Non réponse	1%	1%	0%		
<b>Total</b>					

Q82 RECODE Pourquoi a-t-on fermé un de vos comptes ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Vous étiez à découvert et vous n'avez pas remboursé	50%	36%	16%	37%	49%
Vous aviez un crédit (prêt) que vous n'avez pas pu rembourser (fiché au FICP)	11%	9%	0%	4%	6%
Vous étiez sur endetté	16%	7%	0%	13%	16%
Vous n'avez pas su pourquoi	16%	19%	27%	0%	8%
Compte inactif	11%	11%	23%		
En raison des statuts d'imposition	0%	1%	11%		
Difficultés financières	6%	7%	16%		
Autres	8%	11%	13%	52%	29%
Non réponse	0%	0%	0%		
<b>Total</b>					

Q 83 Saviez-vous qu'il existe en France « le droit au compte bancaire » ? Plus précisément, est-ce que vous saviez	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale		
Que toute personne résidant en France et n'ayant pas de compte bancaire, a le droit d'en ouvrir un	53%	45%	74%		
Qu'il est possible de faire appel à la Banque de France lorsqu'un établissement bancaire refuse d'ouvrir un compte pour qu'elle désigne une banque devant en ouvrir un	36%	37%	53%		
Que tout personne peut indiquer à la Banque de France l'établissement bancaire dans lequel elle souhaite ouvrir ce compte	24%	22%	38%		
<b>Total</b>					

Q 84 Avez-vous utilisé ce droit au compte ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	8%	14%	100%
Non	92%	86%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Q 85 Pour cela, vous êtes-vous adressé</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Directement à la Banque de France	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>Q 86 Pour quelle raison n'avez-vous pas utilisé le droit au compte ?</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Ne pensait pas y avoir droit	14%	13%	
Ne savait pas comment faire jouer le droit	12%	16%	
Il était plus simple de s'adresser à une autre agence	60%	42%	
<b>Total</b>			<b>0%</b>
<b>Q 86 RECODE Pour quelle raison n'avez-vous pas utilisé le droit au compte ?</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Ne pensait pas y avoir droit	14%	13%	
Ne savait pas comment faire jouer le droit	12%	16%	
Il était plus simple de s'adresser à une autre agence	60%	42%	
N'en avait pas besoin	3%	9%	
Autres	7%	25%	
<b>Total</b>			<b>0%</b>
<b>Q 87 Un de vos comptes bancaires a-t-il déjà fait l'objet d'une saisie bancaire</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Oui	12%	13%	4%
Non	86%	86%	96%
Non réponse	2%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Q 88 Connaissez-vous l'existence du Solde Bancaire Insaisissable ?</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Oui	44%	42%	51%
Non	56%	58%	49%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Q 88 Connaissez-vous l'existence du Solde Bancaire Insaisissable ?</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
A déjà subi une saisie bancaire et connaît le SBI	5%	5%	2%
A déjà subi une saisie bancaire et ne connaît pas le SBI	7%	7%	2%
N'a jamais subi de saisie bancaire	86%	86%	96%
Non réponse	2%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>

Q 89 Avez-vous utilisé cette procédure	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	41%	51%	19%
Non	59%	49%	81%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Q 90 Pourquoi ne l'avez-vous pas utilisé ?</b>			
Ne pensait pas y avoir droit	12%	14%	15%
La procédure était compliquée	18%	9%	0%
La procédure était longue	22%	14%	0%
N'avait pas de solde créditeur	3%	3%	7%
N'avait pas besoin du SBI	37%	28%	30%
Ne savait pas comment faire jouer le SBI	6%	5%	8%
<b>Total</b>			
<b>Q 90 RECODE Pourquoi ne l'avez-vous pas utilisé ?</b>			
Ne pensait pas y avoir droit	12%	14%	15%
La procédure était compliquée	18%	9%	0%
La procédure était longue	22%	14%	0%
N'avait pas de solde créditeur	3%	3%	7%
N'avait pas besoin du SBI	37%	28%	42%
Ne savait pas comment faire jouer le SBI	6%	5%	16%
SBI inexistant à l'époque	2%	2%	19%
Autres	6%	25%	0%
<b>Total</b>			
<b>Q 172 Arrive-t-il que la banque intervienne sur votre compte sans que vous compreniez pour quelles raisons ?</b>			
Très souvent	7%	5%	2%
Assez souvent	13%	12%	8%
Rarement	28%	29%	35%
Jamais	53%	54%	55%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Q 173 Pour quels type d'intervention de la banque est ce que cela arrive ?</b>			
Prélèvement de frais	76%	75%	69%
Rejet de chèque	26%	20%	21%
Augmentation des intérêts d'un prêt	5%	6%	8%
Augmentation des échéances d'un prêt	3%	4%	5%
Évolution des dates de valeurs de prélèvement	11%	10%	11%
Non réponse	0%	1%	0%
<b>Total</b>			

<b>Q 173 RECODE Pour quels type d'intervention de la banquier est ce que cela arrive ?</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Prélèvement de frais	78%	75%	73%
Rejet de chèque	26%	21%	21%
Augmentation des intérêts d'un prêt	5%	6%	8%
Augmentation des échéances d'un prêt	3%	4%	5%
Évolution des dates de valeurs de prélèvement	11%	10%	11%
Sommes débitées par erreur de la banque	2%	2%	4%
Interventions sur comptes et transferts	1%	1%	4%
Ne sait pas / Autres	5%	5%	6%
Non réponse	0%	1%	0%
Rejet de prélèvement	0%	0%	0%
Découverts	1%	1%	0%
<b>Total</b>			
<b>Q 174 Dans ce cas, est-ce que vous demandez des explications à votre banque ?</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Oui	64%	65%	74%
Non	25%	21%	13%
Cela dépend	12%	14%	11%
Non réponse	0%	0%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>
<b>Q 175 Vous est-il arrivé d'être en désaccord avec votre banque ?</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Très souvent	4%	5%	2%
Assez souvent	8%	8%	3%
Rarement	29%	25%	34%
Jamais	58%	62%	60%
Non réponse	1%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>En avez-vous parlé avec votre banque ?</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Oui	83%	84%	88%
Non	17%	16%	12%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Q 176 Avez-vous demandé de l'aide pour résoudre ce désaccord ?</b>	<b>Bénéficiaires de minima sociaux</b>	<b>Personnes en situation de pauvreté</b>	<b>Population générale</b>
Oui	25%	30%	20%
Non, mais vous auriez eu besoin d'aide	31%	29%	13%
Non, vous n'aviez pas besoin d'aide	44%	41%	67%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 177 Qui vous a aidé ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Une connaissance, un ami, un proche	4%	8%	5%
Une association de défenses des consommateurs	2%	1%	1%
Une autre association	1%	1%	0%
Un juriste	1%	1%	1%
Le médiateur bancaire	1%	1%	2%
Le service relations clientèle de la banque	9%	8%	9%
Autre	5%	9%	3%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>25%</b>	<b>30%</b>	<b>20%</b>

Q 177 RECODE Qui vous a aidé ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Une connaissance, un ami, un proche	4%	8%	5%
Une association de défenses des consommateurs	2%	1%	1%
Une autre association	1%	1%	0%
Un juriste	1%	1%	1%
Le médiateur bancaire	1%	1%	2%
Le service relations clientèle de la banque	10%	9%	9%
Personne / autre	3%	8%	2%
Non réponse	1%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>25%</b>	<b>30%</b>	<b>20%</b>

Q 160 Vous allez dans les agences où vous avez vos comptes ou livrets ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Plusieurs fois par mois	23%	25%	19%	32%	45%
Une fois par mois	27%	23%	26%	31%	30%
Moins souvent	35%	40%	45%	27%	15%
Jamais	14%	11%	10%	10%	9%
C'est une banque en ligne	2%	1%	0%	0%	0%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 161 Vous avez des contacts téléphoniques avec des conseillers des agences où vous avez ces comptes ou livrets	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Plusieurs fois par mois	4%	5%	3%
Une fois par mois	9%	8%	11%
Moins souvent	41%	43%	59%
Jamais	44%	43%	27%
Ne sait pas	1%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Contacts au minimum mensuels	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Aucun contact	44%	48%	52%
Déplacement à l'agence uniquement	42%	39%	33%
Appels téléphonique uniquement	4%	4%	3%
Déplacement à l'agence et appels téléphonique	10%	10%	11%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 60 Lorsque vous avez ouvert votre compte, est-ce que ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Vous avez choisi chacun des services que vous souhaitez	39%	34%	36%
Vous avez pris un forfait ou un package tout compris, intégrant plusieurs services	34%	37%	44%
Ne se souvient plus	26%	26%	20%
Non réponse	2%	2%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 62 Est-ce que ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Vous savez quels sont les services associés à votre compte dont vous disposez et quelle est leur utilité	24%	22%	25%
Vous connaissez la plupart des services dont vous disposez, mais peut-être pas tous	34%	37%	45%
Vous ne connaissez pas bien les services dont vous disposez	41%	39%	29%
Non réponse	1%	2%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 64 Utilisez-vous internet pour ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
<b>Pour consulter le solde de votre compte</b>			
Très souvent	13%	21%	29%
Assez souvent	13%	13%	18%
Rarement	8%	7%	8%
jamais	65%	58%	45%
Non réponse	1%		0%
<b>Pour effectuer des opérations sur votre compte</b>			
Très souvent	6%	7%	13%
Assez souvent	6%	8%	18%
Rarement	7%	8%	12%
jamais	80%	75%	57%
Non réponse	1%	2%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 65 Savez-vous qu'il existe des conventions de compte de dépôt ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	30%	29%	35%
Non	69%	70%	65%
Non réponse	2%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 66 Avez-vous signé une convention de compte lorsque vous avez ouvert votre compte de dépôt, ou après ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Oui	16%	18%	54%
Non	10%	7%	30%
Ne se souvient plus	5%	4%	16%
<b>Total</b>	<b>30%</b>	<b>29%</b>	<b>100%</b>

## RELATION AVEC LA BANQUE ET CONNAISSANCE

Q 164 Selon vous, quand on fait un chèque, au bout de combien de temps l'argent est-il débité du compte ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Le jour même	4%	2%	7%	6%	4%
1 à 2 jours après	21%	22%	27%	17%	15%
3 à 4 jours après	32%	33%	37%	38%	30%
5 à 7 jours après	14%	14%	11%	19%	16%
1 à 2 semaines après	9%	9%	7%	11%	12%
Plus de 2 semaines après	3%	2%	1%	2%	5%
Ne sait pas	17%	17%	9%	7%	18%
Refus	0%	1%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 165 Selon vous, quand on paye avec une carte bancaire à débit immédiat, au bout de combien de jours l'argent est-il débité du compte ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Le jour même	35%	38%	34%	27%	27%
1 à 2 jours après	34%	35%	43%	34%	18%
3 à 4 jours après	11%	8%	8%	11%	7%
5 à 7 jours après	1%	1%	1%	3%	3%
1 à 2 semaines après	0%	0%	1%	1%	2%
Plus de 2 semaines après	1%	1%	1%	2%	4%
Ne sait pas	17%	16%	11%	22%	38%
Refus	0%	0%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 166 Que font les banques quand on fait un chèque sans provision	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Elles étudient votre situation pour savoir si elles peuvent accepter de le payer	54%	44%	55%		
Elles appellent leur client pour essayer de trouver une solution	56%	56%	61%		
Elles envoient une lettre d'information préalable au rejet du chèque	54%	44%	80%		
Elles font payer des agios sur ce découvert provoqué par le paiement du chèque	97%	99%	91%	76%	66%
Elles font payer des frais de rejet si le chèque est refusé	97%	94%	100%	27%	33%
Elles interdisent de faire de nouveaux chèques	71%	82%	76%	21%	39%
Elles ferment le compte	20%	11%	5%	9%	10%
<b>Total</b>					

Q 168 Selon vous, combien coûte en moyenne ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001	
<b>un retrait d'argent au distributeur d'une banque hors de votre réseau bancaire</b>						<b>un retrait d'argent au distributeur d'une banque hors de votre réseau bancaire</b>
Rien	20%	25%	34%	16%	8%	Rien
Inférieur à 1 euros	10%	9%	9%	10%	3%	Inférieur à 5 francs
De 1 à 3 euros	23%	21%	20%	5%	5%	De 5 à 10 francs
De 3 à 5 euros	8%	6%	4%	2%	1%	De 10 à 20 francs
Supérieur à 5 euros	4%	5%	3%	4%	4%	20 francs ou plus
Refus	1%	0%	0%	8%	15%	Refus
Ne sait pas	34%	33%	30%	55%	64%	Ne sait pas
<b>un chèque ?</b>						<b>un chèque ?</b>
Rien	35%	36%	50%	22%	15%	Rien
Inférieur à 1 euros	8%	7%	12%	18%	4%	Inférieur à 5 francs
De 1 à 3 euros	9%	6%	7%	7%	3%	De 5 à 10 francs
De 3 à 5 euros	3%	3%	2%	3%	2%	De 10 à 20 francs
Supérieur à 5 euros	3%	2%	1%	3%	3%	20 francs ou plus
Refus	0%	0%	0%	7%	15%	Refus
Ne sait pas	42%	45%	28%	40%	58%	Ne sait pas
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Q 169 Savez-vous combien vous coûte, par an, votre compte bancaire avec l'ensemble des services associés ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Très bien	16%	16%	26%
Plutôt bien	28%	25%	31%
Assez mal	20%	19%	19%
Très mal ou pas du tout	36%	40%	24%
Non réponse	1%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 170 Avez-vous reçu au début de l'année 2009, un récapitulatif annuel des frais bancaires ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
oui	54%	52%	73%
non	39%	36%	23%
ne se souvient pas	8%	12%	5%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q 171 Selon vous, est ce qu'il est vrai que ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Les banques ont le devoir d'informer leurs clients sur les conséquences des placements, ou des investissements qu'ils réalisent	87%	85%	88%
Les banques peuvent fermer les comptes sans qu'il y ait des frais	20%	21%	16%
Les banques doivent respecter un préavis si elles ferment les comptes de leurs clients	82%	85%	85%
Les clients peuvent changer de banque sans qu'il y ait des frais	56%	52%	51%
Les banques ont le devoir de demander des justificatifs à leurs clients avant d'ouvrir un compte	68%	71%	72%
Les clients peuvent s'adresser à un à un médiateur bancaire s'ils sont en litige avec leurs banques	84%	82%	88%
Parler de ses difficultés à son banquier permet souvent de trouver une solution	78%	79%	84%
<b>Total</b>			

Q 162 Avez-vous le sentiment d'être bien accueilli, lorsque vous vous rendez dans cette agence, ou lorsque vous téléphonez aux conseillers ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale	France entière 2001	Bénéficiaires de minima 2001
Très bien	43%	45%	48%	61%	58%
Plutôt bien	47%	44%	46%	34%	34%
Plutôt mal	5%	5%	5%	4%	5%
Très mal	3%	4%	2%	1%	1%
Ne sait pas	0%	0%	0%	0%	1%
Non réponse	1%	2%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Q163 Diriez-vous que ...	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
<b>Vous êtes suffisamment informé par votre agence sur le fonctionnement de votre compte</b>			
Tout à fait d'accord	36%	36%	35%
Plutôt d'accord	37%	37%	43%
Plutôt pas d'accord	17%	15%	13%
Pas du tout d'accord	9%	9%	7%
non concerné	2%	2%	2%
Non réponse	0%	0%	0%
<b>Vous êtes bien conseillé sur les choix que vous avez à faire</b>			
Tout à fait d'accord	29%	31%	31%
Plutôt d'accord	40%	39%	44%
Plutôt pas d'accord	15%	14%	12%
Pas du tout d'accord	12%	11%	8%
non concerné	4%	4%	5%
Non réponse	0%	1%	0%
<b>Vous êtes écouté lorsque vous avez des difficultés sur un compte</b>			
Tout à fait d'accord	32%	35%	37%
Plutôt d'accord	39%	37%	34%
Plutôt pas d'accord	9%	10%	6%
Pas du tout d'accord	10%	9%	4%
non concerné	9%	7%	19%
Non réponse	0%	1%	0%
<b>Vous êtes considéré</b>			
Tout à fait d'accord	32%	34%	37%
Plutôt d'accord	43%	44%	45%
Plutôt pas d'accord	9%	11%	9%
Pas du tout d'accord	13%	8%	6%
non concerné	2%	3%	4%
Non réponse	1%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Enfin, êtes-vous satisfait des relations que vous avez avec votre banque et des services qu'elle vous rend ?	Bénéficiaires de minima sociaux	Personnes en situation de pauvreté	Population générale
Très satisfait	31%	31%	31%
Plutôt satisfait	49%	50%	59%
Plutôt pas satisfait	11%	9%	6%
Pas satisfait du tout	7%	8%	3%
Ne sait pas	1%	2%	1%
Non réponse	1%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## LISTE DES PUBLICATIONS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER

PUBLICATIONS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER, DIFFUSÉES PAR LA BANQUE DE FRANCE  (Tarifs 2010)	Périodicité	Prix HT en euros	Taux de TVA	Prix TTC en euros
<b>Rapports annuels du Comité consultatif du secteur financier</b> Rapport <b>2008-2009</b> – édition 2009 Rapport <b>2007-2008</b> – édition 2008 Rapport <b>2006</b> – édition 2007 Rapport <b>2005</b> – édition 2006	Annuelle	Gratuit *		Gratuit*
<b>Rapports des groupes de travail du Comité consultatif :</b>  Les défis de l'industrie bancaire – Septembre 2006 Édition et mise en vente par la Documentation française				10,00
<b>Études réalisées à la demande du Secrétariat général du CCSF et qui n'engagent que leurs auteurs</b> Les conditions d'accès aux services bancaires des ménages vivant sous le seuil de pauvreté Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France – Novembre 2008 Les enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures proposées par la Commission européenne touchant aux placements financiers – Janvier 2008 La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre – Janvier 2006 La médiation financière – Décembre 2005 L'endettement des ménages européens – Août 2005 <a href="http://www.banque-france.fr/fr/publications/catalogue/catalogue.htm">http://www.banque-france.fr/fr/publications/catalogue/catalogue.htm</a>		14,22 14,22 14,22 14,22 14,22 14,22 14,22	5,50 5,50 5,50 5,50 5,50 5,50 5,50	15,00 15,00 15,00 15,00 15,00 15,00 15,00

Commandes		Consultation et vente au numéro
<b>Mode de règlement</b>	<b>Commandes par correspondance</b>	<b>BANQUE DE FRANCE</b> <b>Pôle relations avec le public</b> 48, rue Croix des Petits Champs 75001 Paris <b>Heures d'ouverture :</b> du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h
Chèque bancaire ou postal à l'ordre de : « Banque de France – Publications »	<b>BANQUE DE FRANCE</b> Pôle relations avec le public Code courrier : 07-1397 75049 Paris Cedex 01 <a href="mailto:infos@banque-france.fr">infos@banque-france.fr</a>	
Téléphone : 01 42 92 39 08 – Télécopie : 01 42 92 39 40		

Pour les autres publications diffusées par la Banque de France (Pôle relations avec le public), se reporter au catalogue des publications accessible à partir du site Internet : <http://www.banque-france.fr/fr/publications/catalogue/catalogue.htm>

\* Gratuit dans la limite des stocks disponibles en s'adressant directement au Secrétariat général du CCSF (Téléphone : 01 42 92 27 10) et consultable sur le site Internet : <http://www.ccsfin.fr> ou <http://www.ccsfin.net>

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
<b>Assurances</b>	
Assurance automobile (primes, « pay as you drive », bilan annuel de la sécurité routière)	2005 – 2006 – 2007 – 2008/2009
Assurance de protection juridique	2005 – 2006
Assurance et développement durable (charte de l'Association française d'assurance – AFA)	2008/2009
Assurance dommages (démarchage)	2007/2008
Assurance emprunteur (fiche d'information standardisée)	2005 – 2007 – 2008/2009
Assurance habitation (indice INSEE)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Assurance multirisque habitation (primes, dégâts des eaux)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Assurance santé (complémentaires de groupe)	2007 – 2008/2009
Assurance-vie (réforme des conditions d'information du souscripteur, contrats non réclamés, de voir de conseil, commercialisation des produits d'assurance-vie)	2005 – 2007 – 2008/2009
Catastrophes naturelles	2005 – 2008/2009
Contrat collectif obligatoire (article 4 de la loi Evin)	2008/2009
Dommages corporels	2005 – 2007/2008
Expertise après sinistre	2005 – 2008/2009
Intermédiation en assurance (rapport de l'ORIAS)	2007/2008 – 2008/2009
Micro-assurance	2007/2008
Plan d'épargne retraite populaire (PERP)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Prescription biennale	2005
Résiliation des contrats d'assurance (Loi Chatel)	2005
Ventes concomitantes en assurance	2008/2009
<b>Crédit / Emprunt</b>	
Harmonisation des législations sur le crédit à la consommation	2008/2009
Convention AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé)	2006 – 2008/2009
Crédit à la consommation (encadrement de la publicité, cadre juridique pour les rachats de crédits, distribution du crédit sur les lieux de vente)	2005 – 2006 – 2008/2009
Crédit immobilier (France – Europe)	2006
Crédit renouvelable (« Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » Rapport réalisé par le Cabinet Athling Management)	2008/2009
FICP (durée d'inscription et informations données au client)	2008/2009
Endettement des ménages	2008/2009
Hypothèque rechargeable et prêt viager hypothécaire	2006
Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers	2005 – 2006
Microcrédit social, prêt à taux zéro, prêt avenir jeunes, Crédit Lift	2005 – 2006
Modèles types d'offres préalables de crédit	2005
Projet de directive européenne sur le crédit aux consommateurs	2005 – 2006
Usure	2005
<b>Médiation bancaire et financière en France et en Europe</b>	
Élargissement de la médiation bancaire au crédit et à l'épargne	2006 – 2008/2009
Médiation bancaire et financière en France et en Europe	2005
<b>Mobilité bancaire</b>	
Service d'aide à la mobilité bancaire	2007/2008 – 2008/2009
Suppression des frais de clôture de compte	2005
Transfert des produits d'épargne réglementée	2008/2009
<b>Moyens de paiement</b>	
Chèques (recouvrement des chèques impayés, incidents de paiement par chèques, interdiction d'émettre des chèques)	2005 – 2006
Prélèvement (dépliant)	2007/2008

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
<b>Pédagogie bancaire et financière</b>	
Pédagogie financière (IEFP, CODICE, organisations de consommateurs, professionnels, éducation financière à l'école)	2005 – 2006 – 2008/2009
<b>Produits financiers</b>	
Information précontractuelle et contractuelle en matière de produits financiers	2005
Commercialisation et publicité des produits financiers	2005 – 2006 – 2007/2008
Comparateurs dans le secteur financier	2008/2009
Directives sur les marchés d'instruments financiers	2007/2008
Glossaire des principaux termes utilisés en matière de produits financiers	2005
La réforme du cadre de gestion des OPCVM	2008/2009
Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne	2005
Livre blanc sur les OPCVM	2007/2008
Livret d'épargne durable	2006
<b>Services financiers en Europe</b>	
Cartes bancaires dans le cadre du SEPA – Espace unique des paiements en euros (« Les cartes de retrait et de paiement dans le cadre du SEPA » – étude réalisée par SA Mansit – 2009)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Services de paiement en Europe (Directive, transposition en droit français)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Amélioration de la concertation européenne dans le secteur financier (réunion élargie du CCSF le 11 septembre 2008)	2008/2009
Les voies d'harmonisation des services financiers en Europe (colloque CCSF/Eurofi du 7 mars 2007)	2006
Livre vert sur les services financiers de détail	2006
<b>Surendettement / Exclusion bancaire / Élargissement de l'accès au crédit</b>	
<b>Surendettement</b>	
Baromètre du surendettement de la Banque de France	2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Ménages en voie de désendettement	2008/2009
Surendettement des particuliers et des familles / Enquêtes typologiques	2005 – 2006 – 2008/2009
<b>Exclusion bancaire</b>	
Accès gratuit à la liquidité bancaire	2005 - 2006
Conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (étude réalisée par le Crédoc – 2009)	2008/2009
Droit au compte – services bancaires de base	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Forfaitisation et plafonnement des incidents de paiement sur chèques	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Insaisissabilité de certaines sommes portées en compte (solde bancaire insaisissable – SBI)	2000/2001 – 2007/2008 – 2008/2009
Moyens de paiement alternatifs pour les clients sans chéquier (carte à autorisation systématique)	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
<b>Tarification</b>	
Accessibilité des tarifs	2008/2009
Coût d'accès téléphonique	2006
Loi sur le droit opposable au logement (plafonnement des frais sur incidents de paiement)	2006 – 2007/2008
Procédure individualisée en cas de cumul d'incidents de paiement	2006 – 2007/2008
Récapitulatif annuel des frais bancaires	2008/2009
Suivi de l'évolution des tarifs bancaires	2006 – 2007/2008
Tarification des services bancaires - Information	2005
<b>Tenue de compte – coffres</b>	
Comptes joints	2008 – 2008/2009
Conventions de compte – conventions de services bancaires	2005 – 2006 – 2007/2008 – 2008/2009
Lisibilité des frais bancaires et des relevés de comptes	2005

## BON DE COMMANDE



**Merci de compléter ce bon de commande en lettres majuscules en reprenant références et prix dans les pages précédentes**

Nom : ..... Prénom : .....  
Raison sociale : .....  
Adresse : .....  
.....  
Code postal : 

--	--	--	--	--

 Ville : .....  
Téléphone : .....  
Activité : .....  
N° Siret : ..... Code NAF : .....

**Ressortissant de l'Union européenne**

N° identifiant TVA. À défaut, la TVA française sera appliquée : .....  
*Votre règlement doit être effectué Hors Taxes*

**Non ressortissant de l'Union européenne**

*Votre règlement doit être effectué Toutes Taxes Comprises.*

**Je commande les publications suivantes :**

TITRE	Quantité	Prix HT	Prix TTC	TOTAL

**TOTAL**

Ci-joint mon règlement de ..... EUR  
à l'ordre de « **Banque de France – Publications** »  
Fait à ..... le ..... 200

Signature :

Merci de renvoyer ce bon de commande sous enveloppe affranchie, à l'adresse suivante :

**BANQUE DE FRANCE**  
**Pôle relations avec le public – Code courrier 07-1397– 75049 PARIS CEDEX 01**

Adresse courriel : [infos@banque-france.fr](mailto:infos@banque-france.fr) – Tél. : 33 (1) 42 92 39 08 –

Fax : 33 (1) 42 92 39 40

Heures d'ouverture :

du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h