

■ Objectifs

- Mettre en évidence l'opinion des Français à l'égard du crédit à la consommation
- Identifier les conditions de souscription des crédits à la consommation
- Mesurer l'appréciation des organismes de crédit

■ Méthode

- Enquête par téléphone sur un échantillon de 1000 individus représentatifs des français de 18 ans et plus
- + échantillon complémentaire de 277 détenteurs de crédits

Les chiffres clefs de la détention de crédit à la consommation

■ Détenteurs : 32% de la population

- Détenteurs de crédit classique : 27%
- Détenteurs de crédit renouvelable : 9%

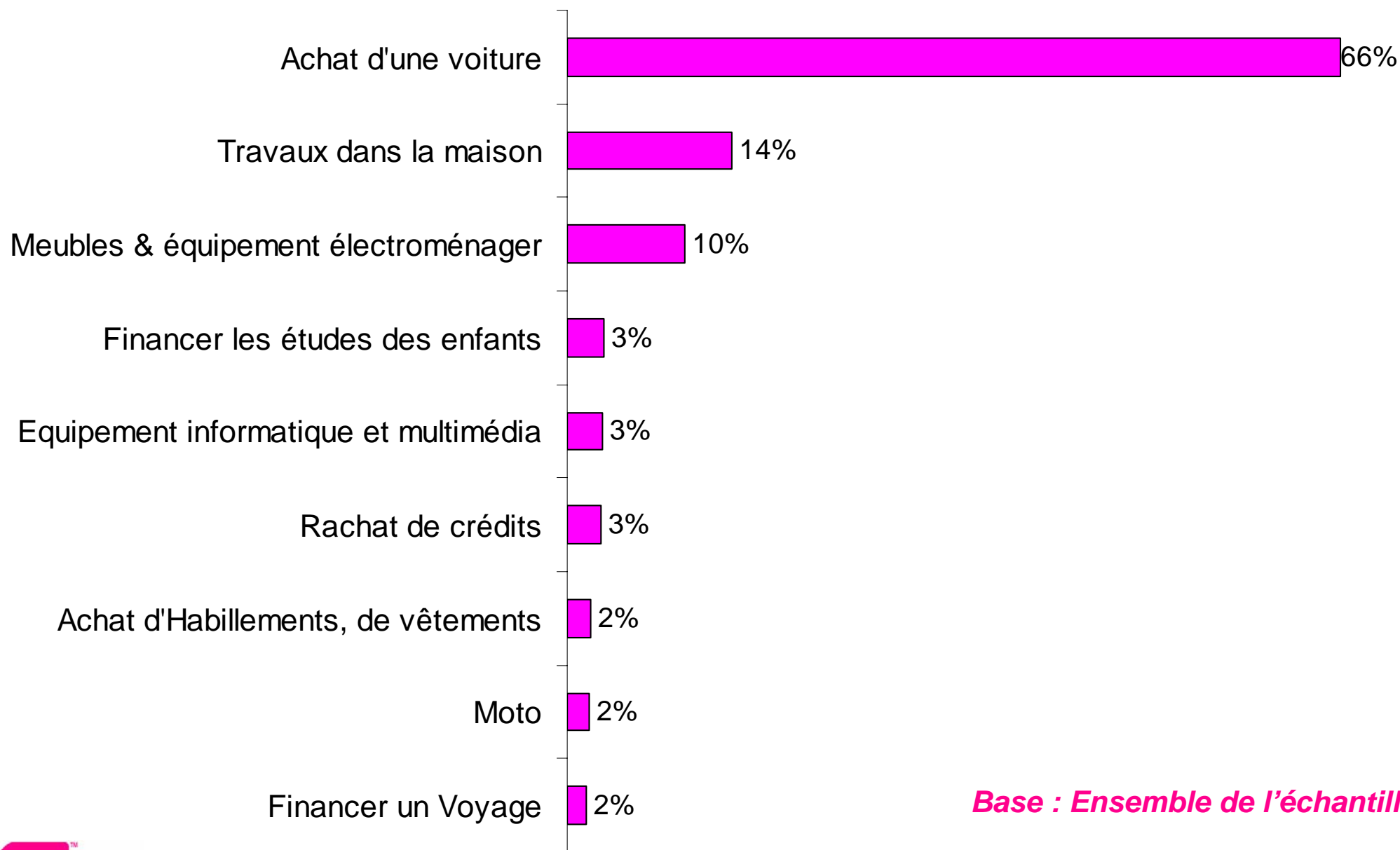
■ Non détenteurs : 68% de la population

- A déjà eu recours à un crédit à la consommation : 24%
- N'a jamais eu recours à un crédit à la consommation : 44%

→ Près de 14 millions de Français de 18 ans et plus détiennent aujourd'hui un crédit

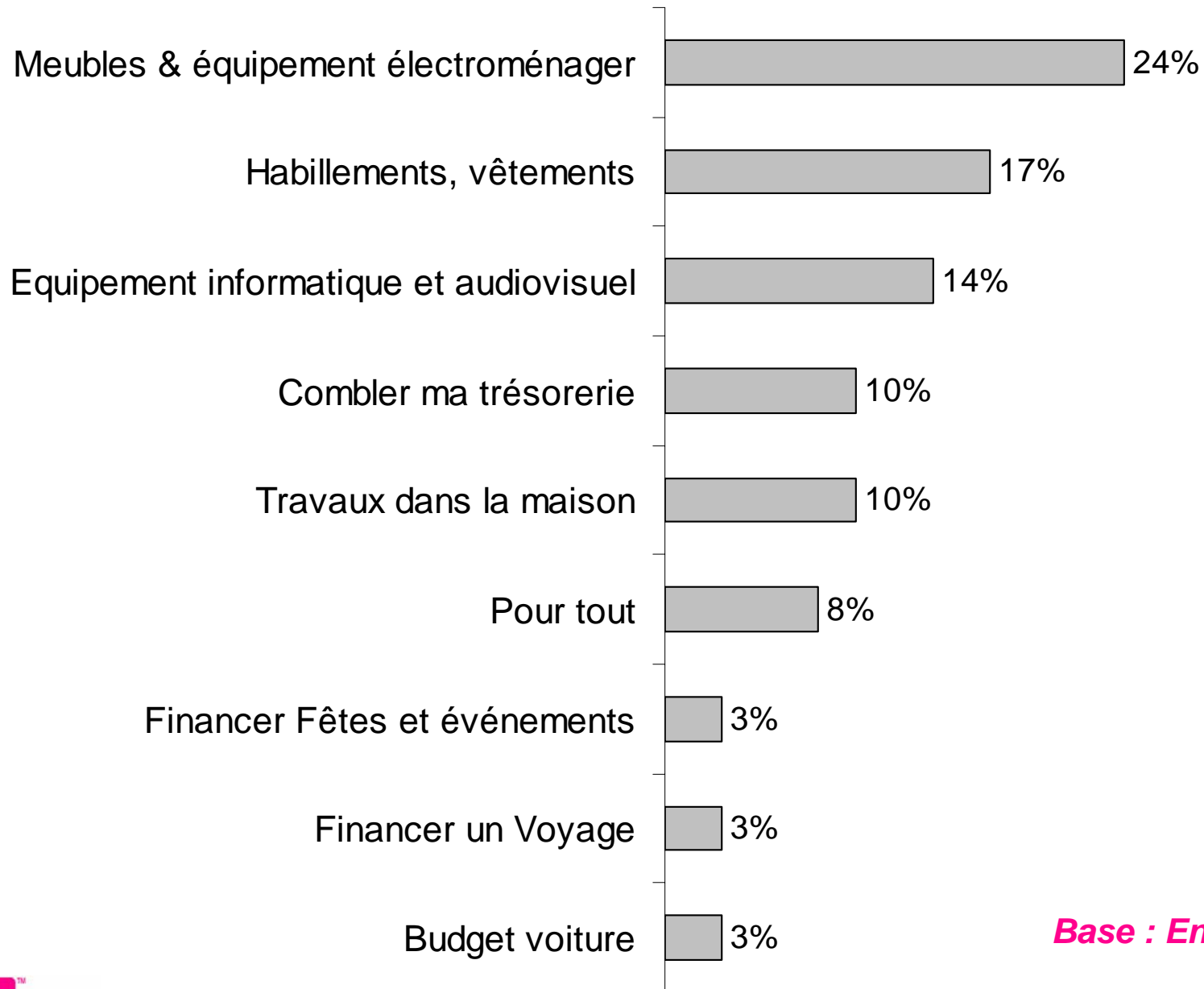
→ 56% des Français détiennent ou ont détenu un crédit à la consommation

Principales destinations des crédits classiques



Base : Ensemble de l'échantillon

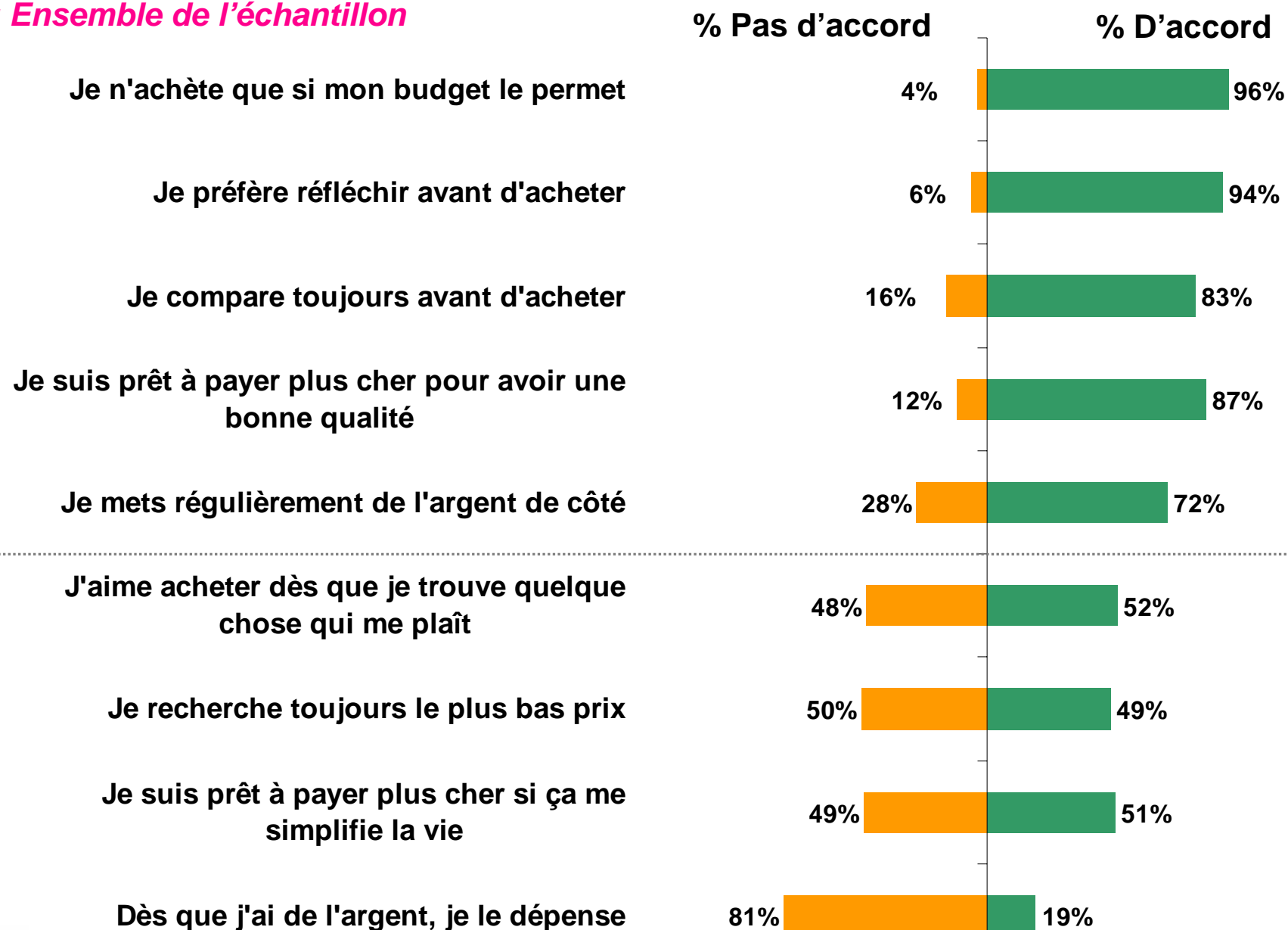
Principales destinations des crédits renouvelables



Base : Ensemble de l'échantillon

Des comportements d'achat marqués par la prudence

Base : Ensemble de l'échantillon



Dans ce contexte, une perception du crédit à la consommation marquée par une normalisation

Le crédit à la consommation est utile si on sait se discipliner

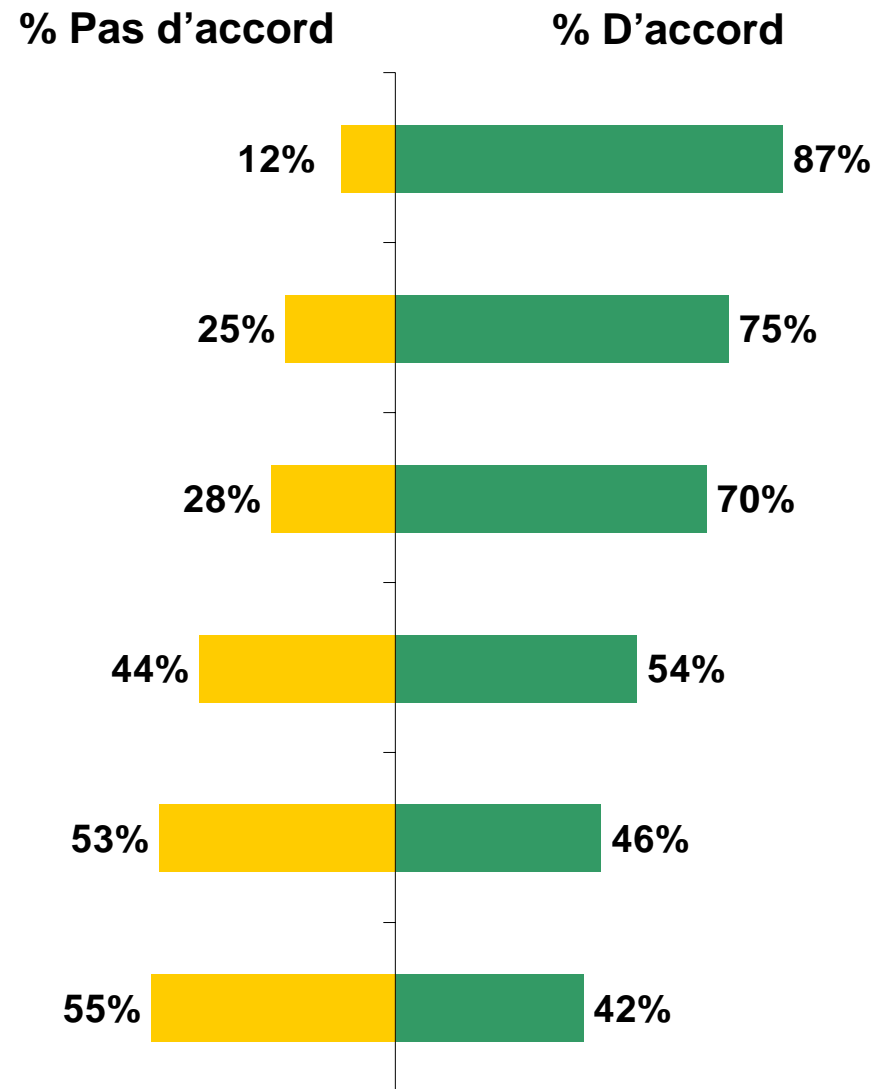
Le crédit à la consommation est indispensable pour certaines dépenses

Aujourd'hui, les français hésitent de moins en moins à avoir recours au crédit à la consommation

Le crédit à la consommation est bon pour la croissance de l'économie française

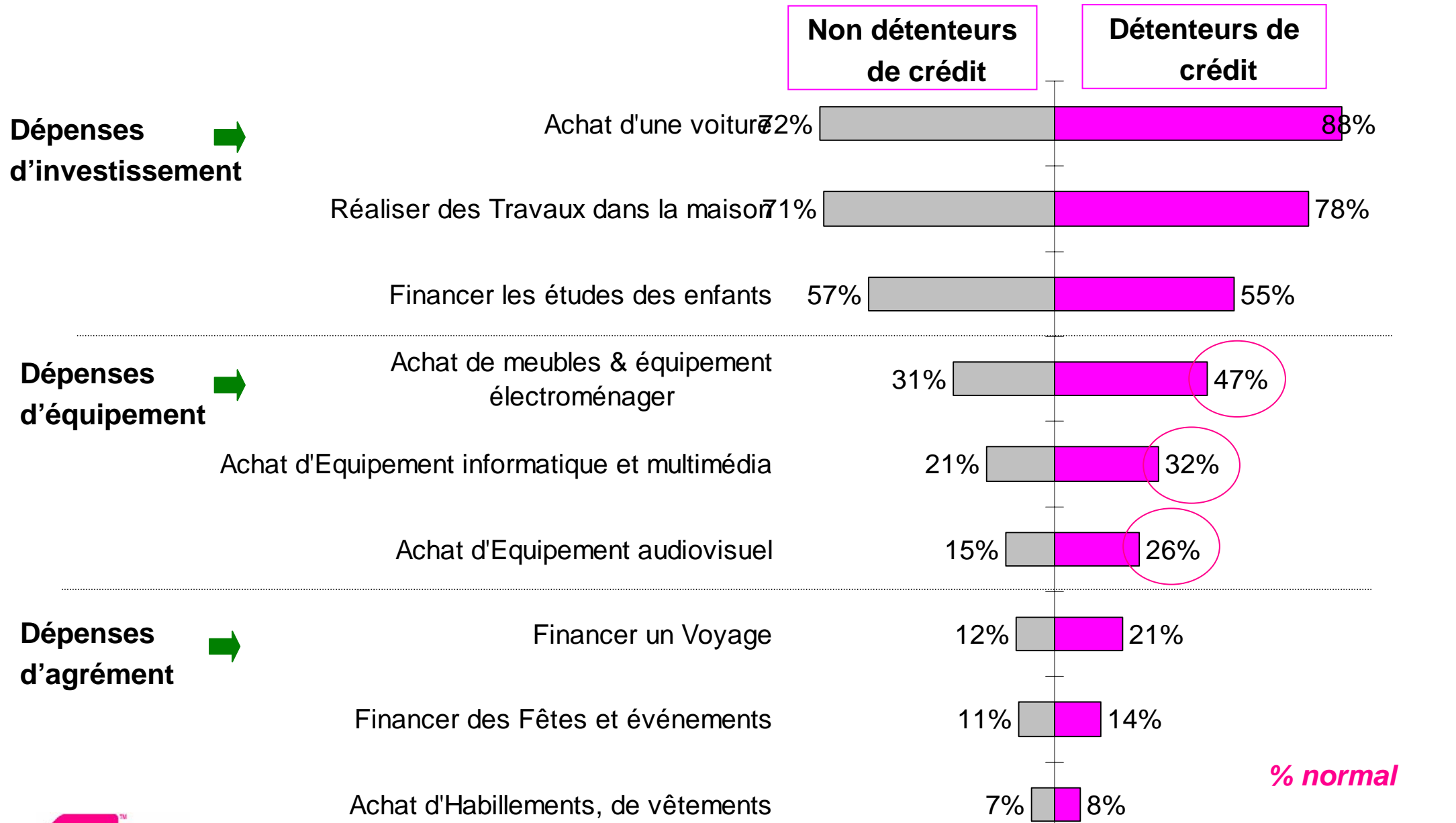
Le crédit à la consommation est fait pour les gens qui ne sont pas raisonnables

Aujourd'hui, les consommateurs sont mieux protégés en matière de crédit à la consommation



Base : Ensemble de l'échantillon

Achats pour lesquels il est normal de souscrire un crédit à la consommation

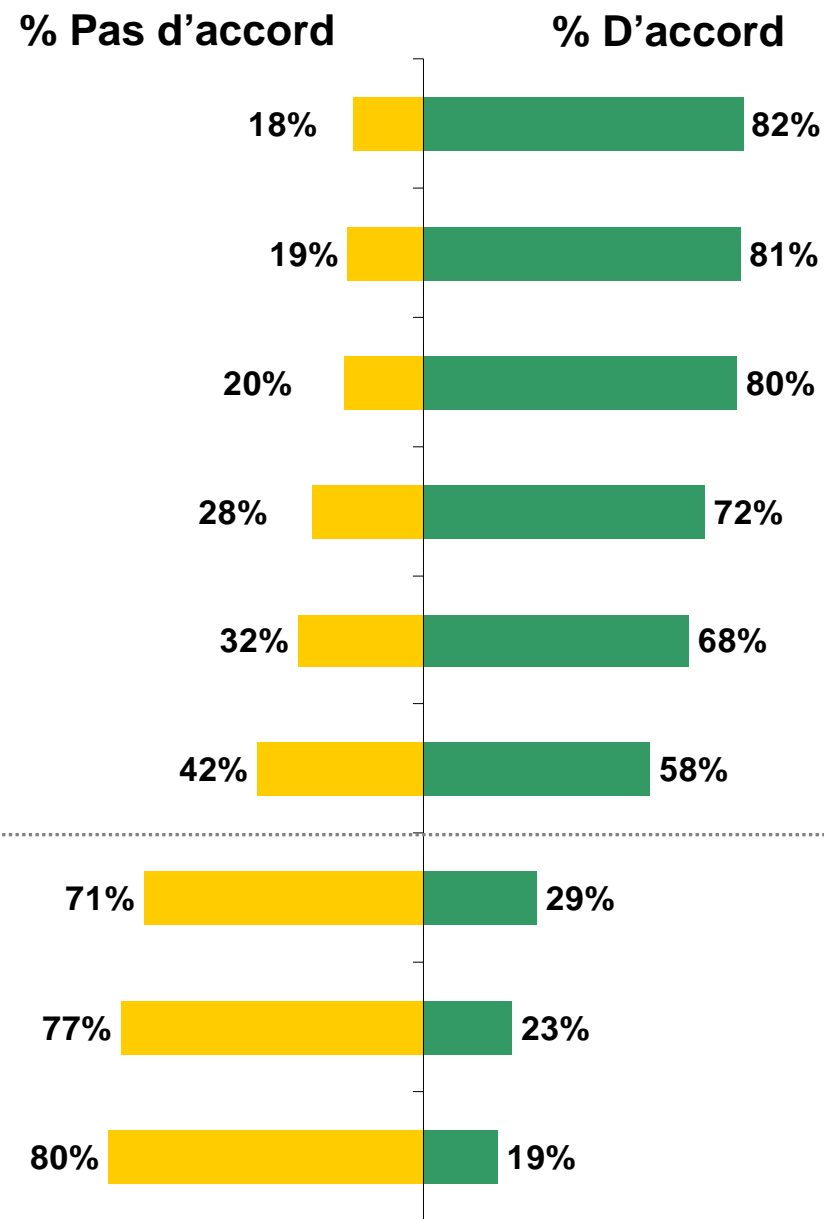


% normal

Les deux moteurs du recours au crédit : l'obligation et l'immédiateté

- Je n'utilise le crédit à la consommation que pour les achats ou les dépenses importantes
- Le crédit à la consommation permet de faire face à des imprévus
- J'utilise le crédit à la consommation quand je ne peux pas faire autrement
- Le crédit à la consommation me permet d'acquérir immédiatement ce que je souhaite
- Je suis bien informé de mes droits quand je prends un crédit à la consommation
- Le crédit à la consommation me permet de vivre avec un minimum de confort

- Je n'hésite pas à prendre un crédit à la consommation quand le taux est attractif
- Je n'hésite pas à prendre un crédit à la consommation quand il y a une bonne affaire à saisir
- Je ne pourrais pas vivre sans crédit à la consommation



Attitude envisagée en cas de non obtention du crédit

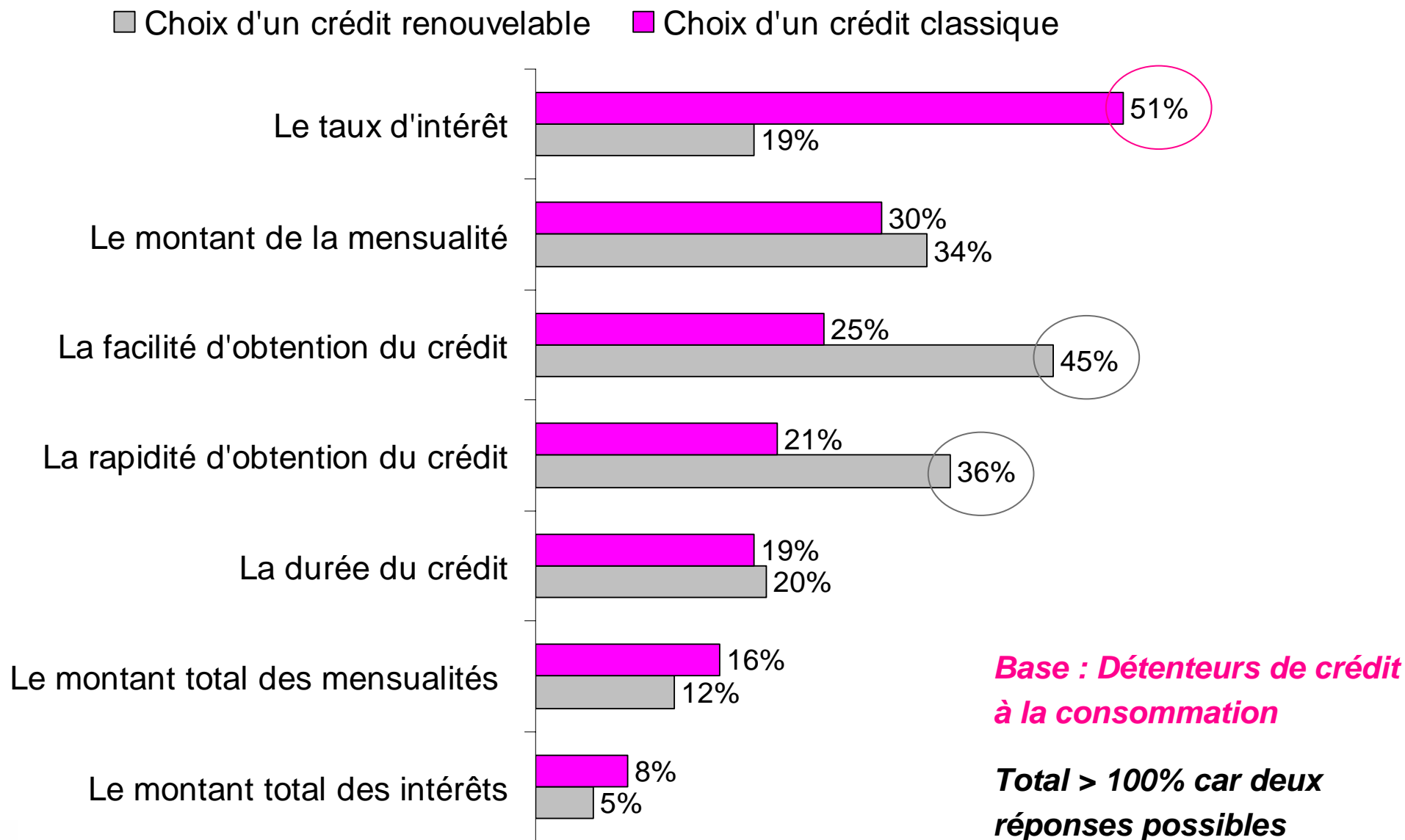
→ La moitié des détenteurs de crédits n'auraient pas pu faire la dépense qu'ils souhaitaient en cas de non obtention de leur dernier crédit



Base : Détenteurs de crédit à la consommation

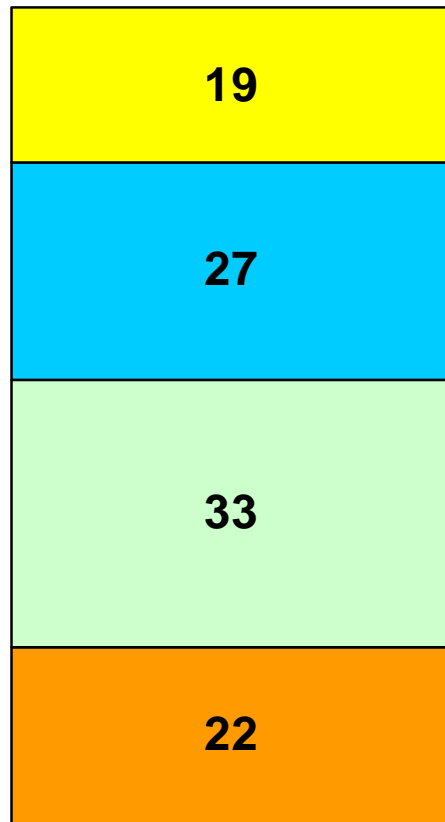
Principaux critères de choix d'un crédit à la consommation

→ Des attentes d'immédiateté qui transparaissent dans le choix du type de crédit



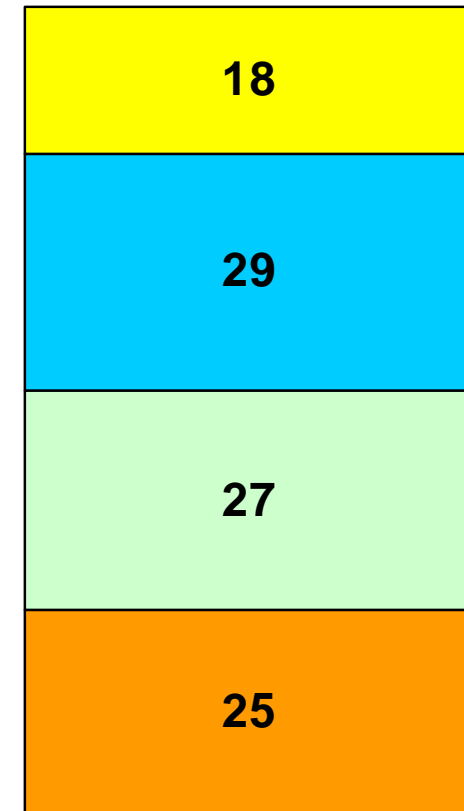
Des attitudes de consommation et images du crédit qui se structurent de la même façon entre détenteurs et non détenteurs

Détenteurs de crédit à la consommation



- Les dépensiers
- Les gestionnaires
- Les prudents
- Les réfractaires

Non détenteurs de crédit à la consommation



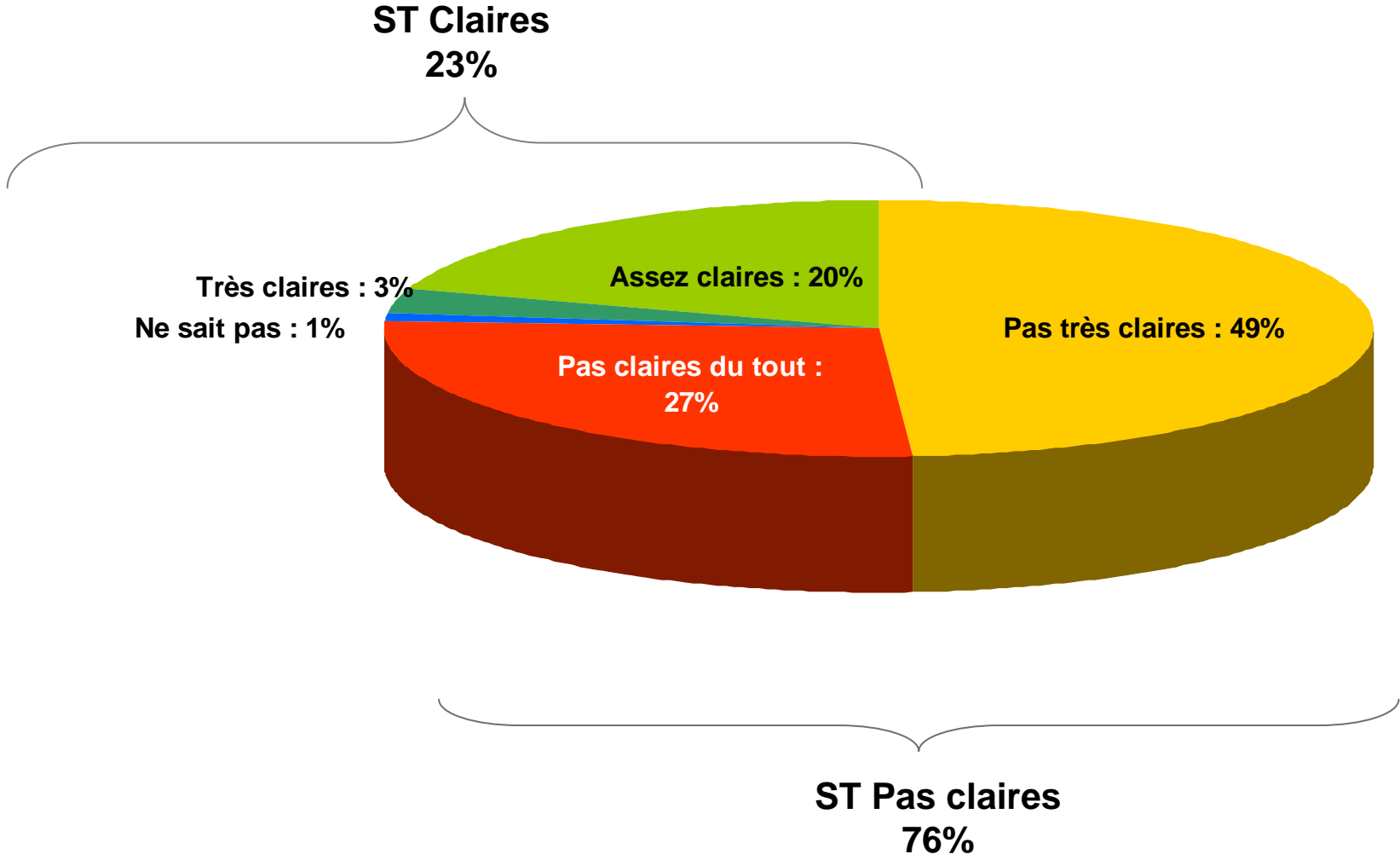
- ←
- ←
- ←
- ←

Conclusion

- Le caractère utile du crédit à la consommation est largement reconnu par les Français.
- Le caractère obligatoire de la dépense et le désir d'acquisition immédiate d'un bien sont les deux situations majeures qui justifient le recours au crédit et orientent le choix d'un type de crédit, le crédit renouvelable étant une réponse adaptée à l'attente d'acquisition immédiate.
- L'attitude vis-à-vis du crédit à la consommation est faiblement prédictive du comportement des Français en matière de souscription d'un crédit.

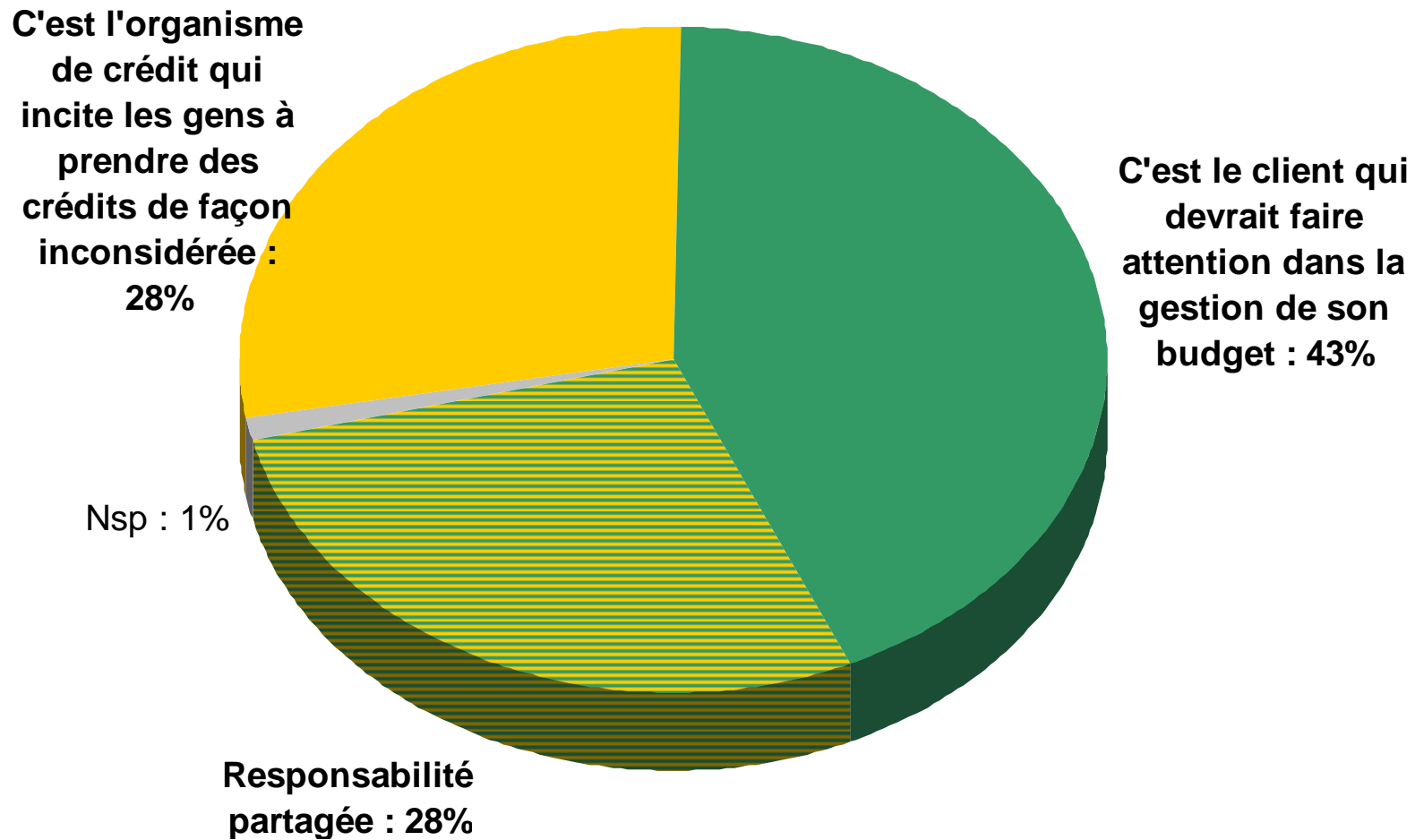
Graphiques introductifs aux différentes tables rondes

Des informations financières dans les publicités pour le crédit à la consommation **considérées comme peu claires**



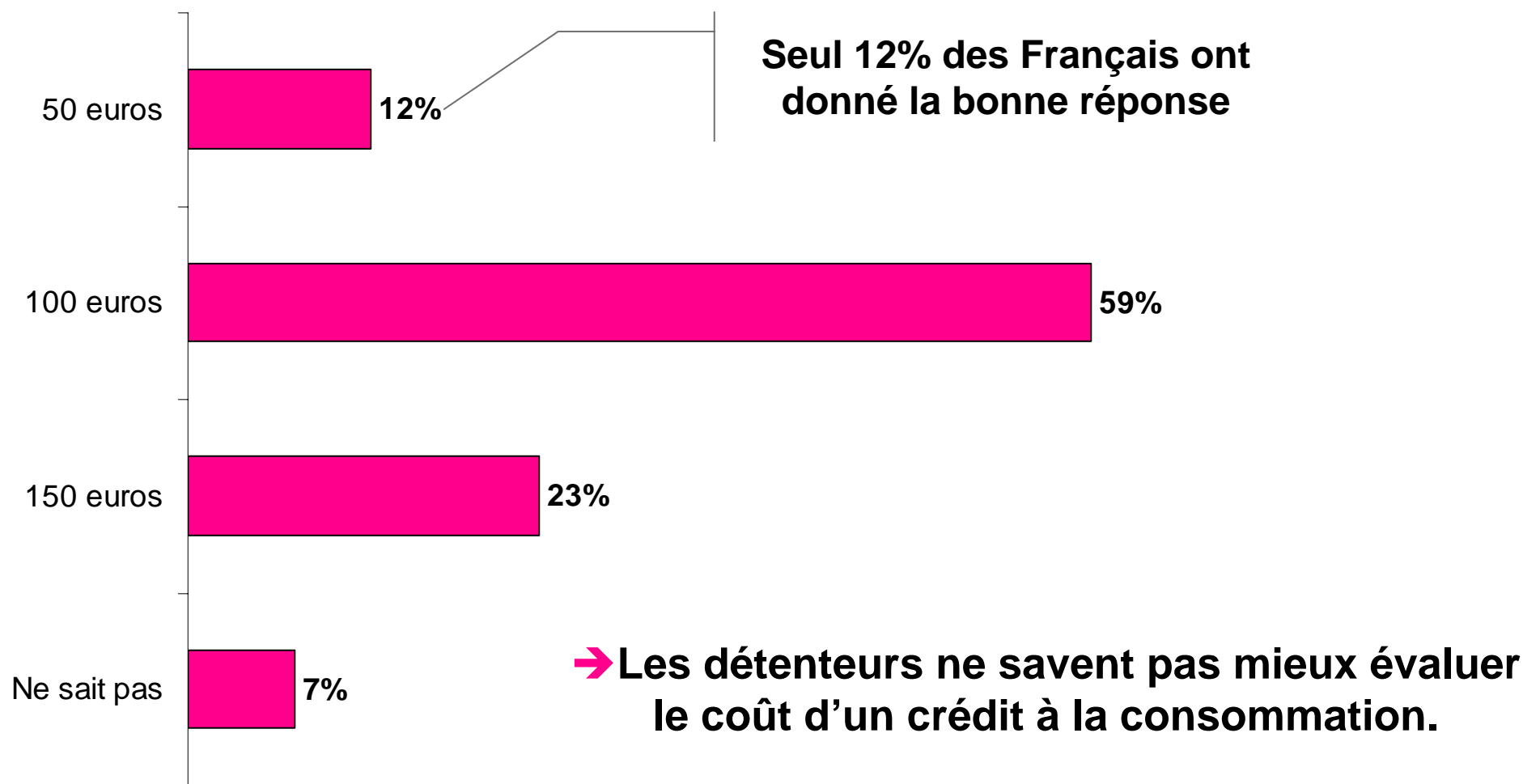
Perception de la responsabilité en cas de non remboursement

→ Les Français considèrent que la responsabilité principale revient au détenteur de crédit



Très peu de Français savent déterminer des intérêts à verser

Exemple pour un prêt de 1000€ à 10% sur un an. Montant des intérêts versés selon les Français :



Une représentation des organismes de crédit par les Français qui masque une perception très positive des clients

- Une image dégradée des organismes de crédit aux yeux des Français

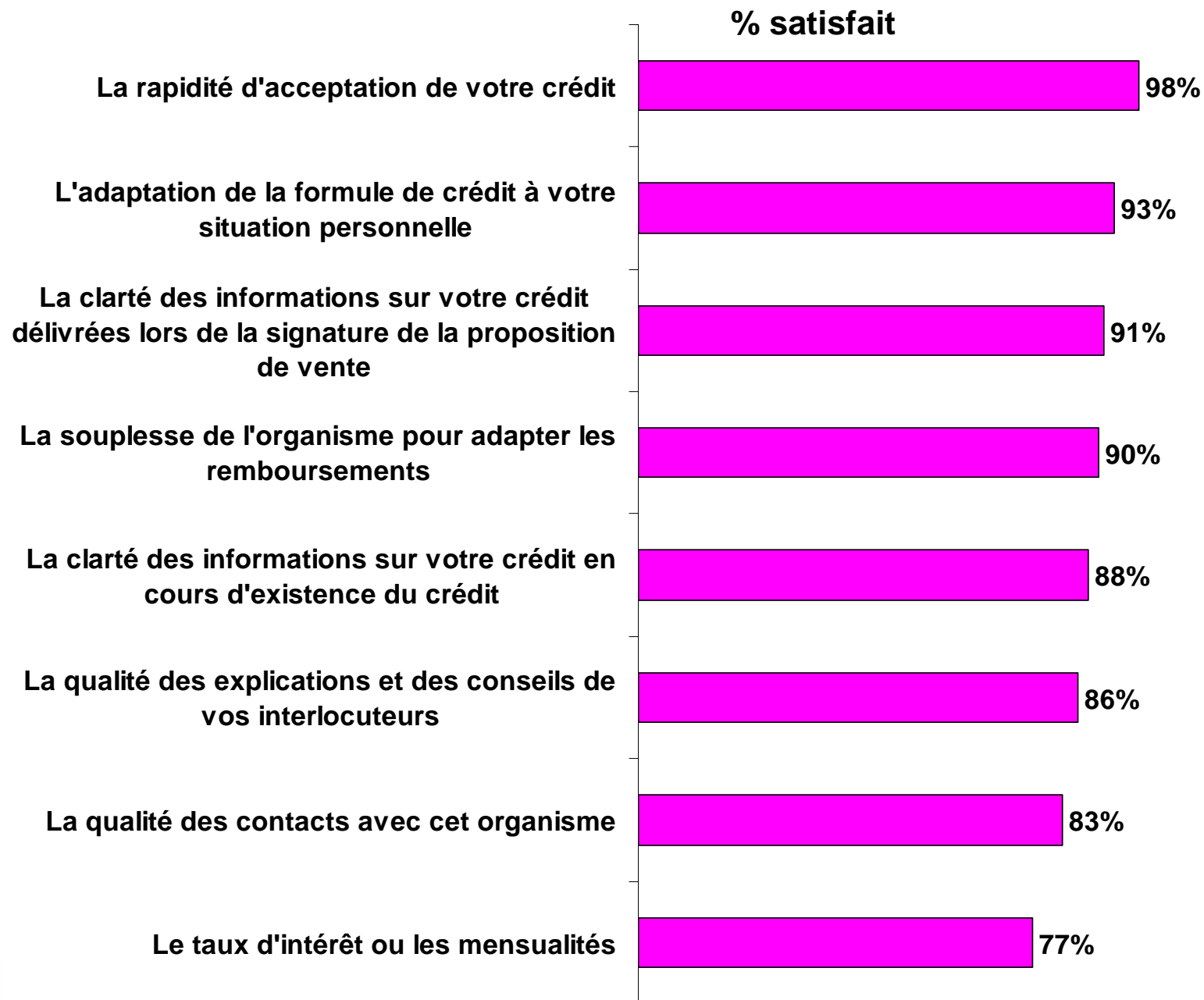
...

Une note inférieure à la moyenne : 4,4 sur une échelle de 1 à 10

- ... Qui ne correspond pas à la perception des clients des organismes de crédit :

96% des clients actuels des organismes de crédit sont satisfaits et
38% sont très satisfaits

Une satisfaction élevée sur toutes les dimensions de la relation



Les Français et le crédit à la consommation

Colloque ASF du 15 décembre 2004

