



L'introduction de l'Euro : un satisfecit général des consommateurs

Résultats du Baromètre EURO / Janvier 2002

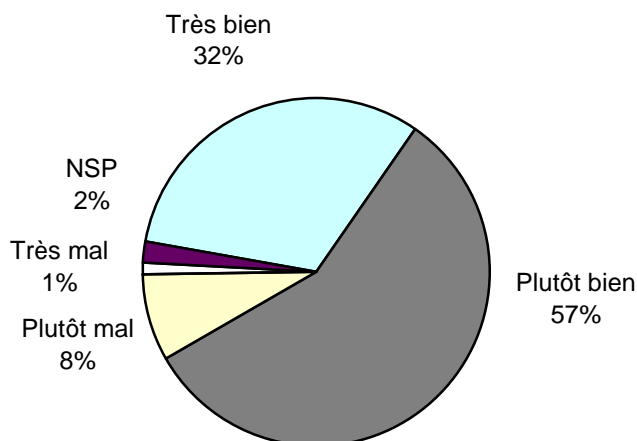
Entre le lundi 7 et le jeudi 10 janvier 2002, le CREDOC a réalisé une enquête quantitative par téléphone auprès d'un échantillon de 534 personnes représentatives de la population des 18 ans et plus en termes de sexe, d'âge, de profession et catégorie sociale du chef de ménage, de région d'habitation et de taille d'agglomération.

Globalement, cette première vague du Baromètre EURO mis en place par le CREDOC montre que **le passage à l'Euro recueille l'assentiment d'une grande majorité de Français** : nos concitoyens sont à la fois satisfaits de la façon dont s'est déroulé le changement de monnaie et, plus fondamentalement, ils semblent acquis au principe même de la monnaie unique.

Des Français satisfaits...

88% des Français estiment que le passage à l'Euro s'est « très bien » ou « plutôt bien » passé, soit un taux très élevé, qui confirme d'autres sondages effectués au cours de la première semaine de janvier. Il semble que les Français soient « entrés » tout naturellement dans l'Euro, sans inquiétude excessive ni impréparation handicapante, contrairement à ce que certains oiseaux de mauvais augure avaient laissé entendre dans les mois qui ont précédé l'arrivée de l'Euro.

Comment s'est passé le passage à l'Euro ?



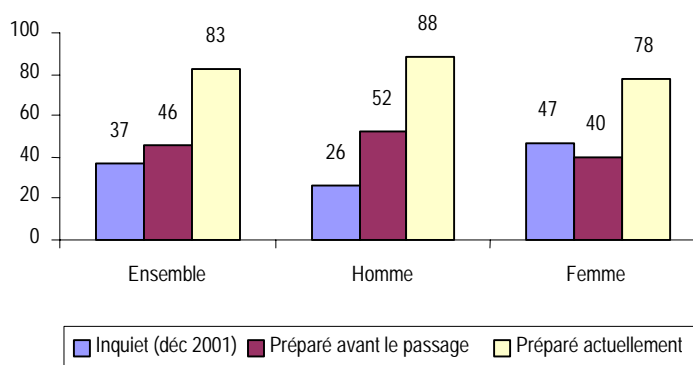
Source : CREDOC, Baromètre EURO, janvier 2002.

En décembre 2001¹, les consommateurs faisaient déjà preuve d'une certaine sérénité, voire d'un certain sang froid : à l'approche du 1^{er} janvier 2002, 62% d'entre eux se disaient totalement ou plutôt sereins, contre 37% d'inquiets. Déjà, près d'un Français sur deux (46%) avait le sentiment d'être préparé à l'usage de cette nouvelle monnaie. Cette attitude, mise au regard de l'effervescence générale suscitée par l'Euro, notamment dans les médias, avait d'ailleurs pu être interprétée comme un signe d'indifférence à l'égard de la monnaie européenne.

Début janvier, une fois la « bascule » effectuée, ce ne sont pas moins de 83% de nos concitoyens qui se jugent « préparés » à l'utilisation de l'Euro. Comme nous l'avions anticipé, c'est bien l'arrivée de la nouvelle monnaie, sa concrétisation physique dans des pièces et des billets bien réels, qu'il fallait attendre voir les Français s'impliquer dans ce nouveau système monétaire, l'appivoiser et se mettre à « penser Euro ».

¹ CREDOC, Enquête Consommation, menée du 15 novembre au 2 décembre 2001.

Etes-vous inquiet du passage à l'Euro (données de décembre 2001) ?
Avant l'arrivée de l'Euro, vous sentiez-vous préparé à l'usage de cette monnaie ?
Aujourd'hui, vous sentez-vous préparé à l'usage de l'Euro ?
 (en %)



Sources : CREDOC, Enquête Consommation (décembre 2001)
 et Baromètre EURO (janvier 2002).

... mais pas tous convaincus d'avoir vécu un événement historique majeur

De fait, une personne sur deux témoigne d'une certaine indifférence face à l'arrivée effective dans cette nouvelle monnaie : 52% des Français n'ont pas le sentiment d'avoir vécu quelque chose d'historique et 45% ont vécu le passage à l'Euro dans l'indifférence.

A l'inverse, 27% disent l'avoir vécu avec amusement et 23% avec un certain « pincement au cœur ». Ce sont les femmes qui semblent manifester le plus de regrets (27%).

Comme on pouvait s'y attendre, les plus jeunes (18-24 ans) sont ceux qui ont été les plus nombreux à ne pas voir dans le passage à l'Euro un événement historique (63%) et à vivre le changement de monnaie dans l'amusement, voire l'excitation (42%).

Des consommateurs qui jouent le jeu de l'Euro

On l'a dit, la préparation effective au passage à l'Euro n'a été rendue possible que par l'apparition de la monnaie physique. Globalement, on peut dire que **les Français ont à la fois « joué le jeu » et fait preuve d'un réel pragmatisme**, s'équipant massivement des outils nécessaires au bon apprentissage de l'Euro (kit Euro, calculette).

Curieux et pressés de découvrir cette nouvelle monnaie, nombreux sont ceux qui se sont précipités à la banque, chez les buralistes ou dans les bureaux de Poste dès la mi-décembre pour acheter un kit Euro : au total, **71% des ménages déclarent avoir acheté un kit Euro**. Les ménages d'âge médian (35-44 ans) ont été les plus nombreux (83%), sans doute parce qu'ils avaient hâte de montrer les nouvelles pièces à leurs enfants et de démarrer cet apprentissage en famille.

Par ailleurs, **82% des Français disposent d'une calculette Euro**. Les seniors sont plus équipés que la moyenne (93% des 55-64 ans). C'est tout d'abord aux commerçants qu'ils ont confié le rôle de « bureaux de change » : seuls 21% sont allés changer des Francs à la banque, les plus âgés ayant été également plus nombreux à procéder ainsi (31% des 55 ans et plus).

Au moment de l'enquête, **84% de nos concitoyens avaient déjà payé en Euro en liquide, 79% par chèque et 64% par carte bancaire²**. Plus encore, à peine dix jours après l'introduction de l'Euro, près de sept Français sur dix (68%) déclarent avoir payé en majorité leurs achats en liquide en Euro ou dans les deux monnaies, un tiers seulement ayant continué à utiliser principalement le Franc. Pour autant, les Français n'ont pas encore liquidé leurs Francs, puisque 62% disent en détenir encore.

² Le moindre taux de paiement par carte bancaire est en partie lié au fait que tout le monde ne dispose pas de ce moyen de paiement.

Pour le paiement et le rendu de monnaie, 64% des Français préfèrent fonctionner en « tout Euro », c'est-à-dire payer en Euro et récupérer de la monnaie en Euro, tandis que 21% préfèrent payer en Francs et avoir de la monnaie en Euro, notamment pour écouler leurs anciens billets. On note que moins d'un Français sur dix (9%) souhaite fonctionner en « tout Francs », pour le paiement et le rendu de monnaie.

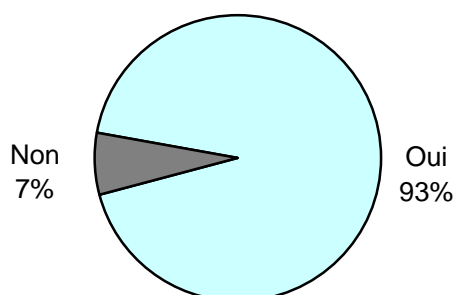
A l'inverse, la solution qui arrange le moins les consommateurs est le paiement en Euro avec un rendu de monnaie en Francs (47%).

Passer par les Francs pour apprendre à payer en Euro

Lorsqu'ils effectuent leurs achats, les Français, encore peu familiarisés avec la nouvelle monnaie, éprouvent majoritairement (63%) **le besoin d'effectuer la conversion d'Euro en Francs**. Les adeptes de la conversion préfèrent convertir le prix de chaque produit (56%), **afin d'établir de nouveaux repères**, plutôt que de convertir uniquement le montant global de leurs achats (39%).

Les consommateurs jugent unanimement que **le double affichage est très utile** pour se familiariser avec l'Euro : 93% d'entre eux le regardent, taux qui tend néanmoins à diminuer quand l'âge augmente (97% des 18-24 ans, contre 87% des 65 ans et plus).

Regardez-vous le double affichage ?

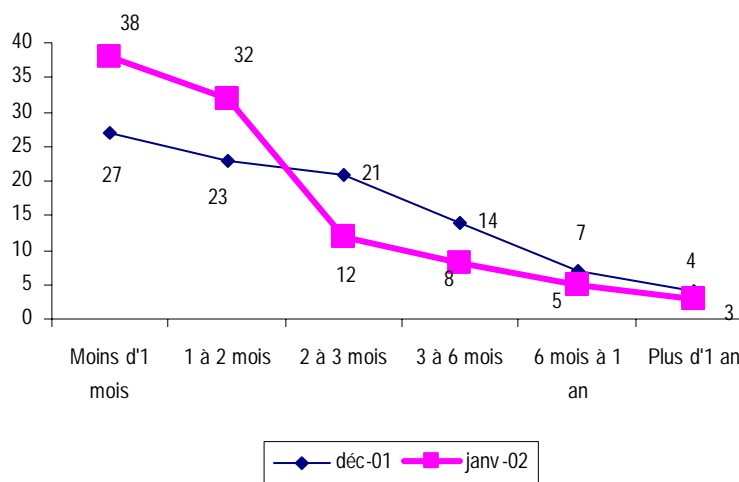


Source : CREDOC, Baromètre EURO, janvier 2002.

Plus encore qu'au mois de décembre, **les Français estiment qu'il leur faudra peu de temps pour s'adapter à l'Euro** : 70% pensent qu'ils y parviendront en moins de deux mois, contre 50% en décembre dernier. Cette évolution permet encore une fois de mesurer combien l'entrée de l'Euro dans la vie réelle a fait avancer les choses et les mentalités.

Dans ce contexte, on comprend pourquoi les trois quarts des consommateurs souhaitent que le double affichage ne perdure pas après le mois de juin 2002, 17% allant même jusqu'à espérer qu'on en finisse immédiatement !

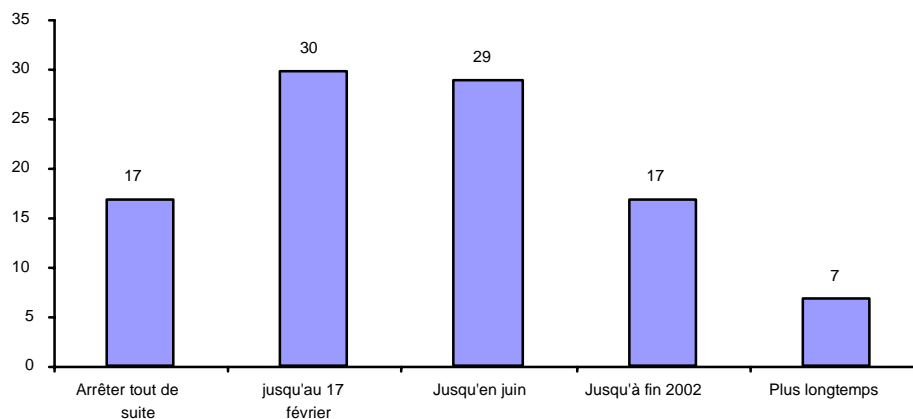
Pour vos achats courants, combien de temps vous faudra-t-il pour vous adapter à l'Euro ?
(en %)



Sources : CREDOC, Enquête Consommation (décembre 2001) et Baromètre EURO (janvier 2002).

Combien de temps le double affichage devrait-il être maintenu dans les magasins ?

(en %)



Source : CREDOC, Baromètre EURO, janvier 2002.

Le passage à l'Euro a peu modifié les comportements de consommation

Si un Français sur deux déclare avoir plus vérifié les prix et le rendu de monnaie qu'avant, ce qui est logique en phase d'apprentissage, nos concitoyens ont peu modifié leurs modes de paiement : 17% disent avoir plus payé que d'habitude en liquide, 12% par carte bancaire et 10% par chèque.

De même, rien n'indique que les consommateurs aient modifié leurs stratégies d'achat et leurs arbitrages, notamment en termes de prix et de marque : seuls 12% disent avoir plus recherché que d'habitude les prix bas, 7% plus évité d'acheter des produits qu'ils ne connaissent pas et 2% acheté plus de produits de marques connues.

Au total, les consommateurs ne semblent pas avoir changé leurs habitudes de consommation : 84% estiment avoir maintenu leur niveau de consommation habituel, tandis qu'une petite minorité (10%) a le sentiment d'avoir consommé moins que d'habitude depuis l'arrivée de l'Euro. On note que ce sentiment est plus spécifiquement exprimé par les plus jeunes (17% des 18-24 ans) et les seniors (20% des 55-64 ans).

Inflation et files d'attente : les deux effets négatifs de l'Euro

En dépit du discours plutôt rassurant du Ministère de l'Economie, **82% des Français jugent que les prix ont beaucoup (21%) ou un peu (61%) augmenté** depuis le passage à l'Euro. A les entendre, certains commerçants et artisans en auraient profité pour revoir leurs étiquettes à la hausse et le jeu des arrondis serait plutôt systématiquement défavorable au consommateur.

Le second inconvénient, moins lourd cependant, épinglé par une partie des consommateurs, est le **temps passé aux achats** : 37% ont eu l'impression de passer plus de temps à faire leurs courses et 48% ont été gênés par de longues files d'attente. Les plus jeunes, peut-être plus impatientes que les autres, sont même 69% à s'en plaindre.

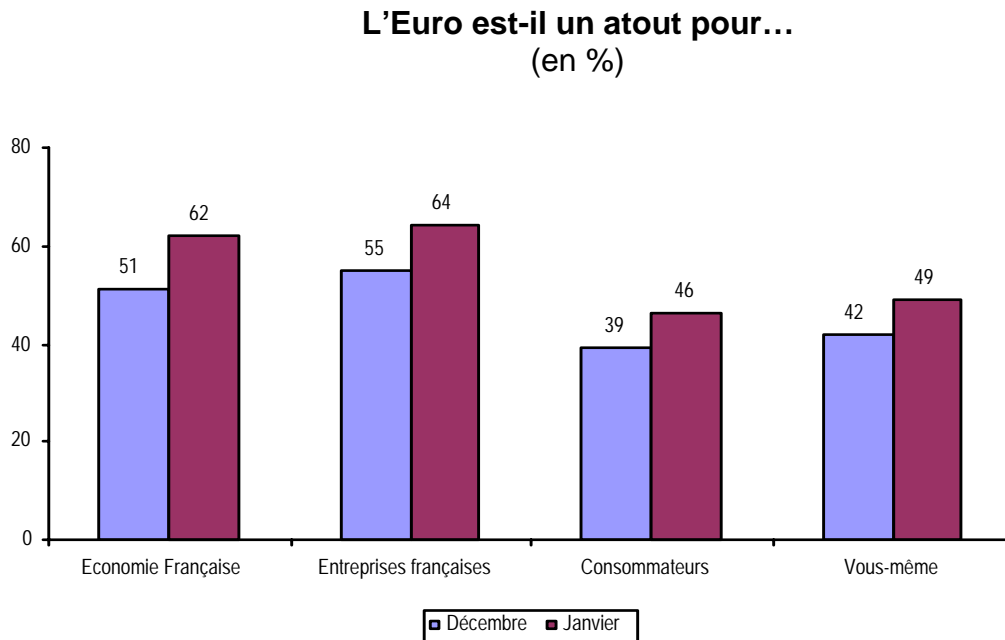
En revanche, peu de personnes ont été confrontées à l'impossibilité de se procurer des billets (16%), à l'incompétence ou la mauvaise humeur de certains commerçants (14%), de certains agents de banque (7%) ou encore à des erreurs sur le rendu de la monnaie (13%).

L'Euro a la cote

Lorsqu'on leur demande ce qu'ils pensent de cette nouvelle monnaie, à la fois sous un angle pratique et esthétique, **les Français font preuve d'un certain enthousiasme**. Ainsi, 67% des consommateurs trouvent-ils que les pièces sont belles et 65% que les billets sont beaux. De même, plus de huit Français sur dix trouvent qu'on se repère facilement dans les différents billets (83%) et que ces derniers sont pratiques à utiliser (82%).

Les Français sont **un peu plus réservés sur la praticité des pièces**, qu'ils ont pourtant l'occasion d'utiliser plus souvent que les billets : elles sont jugées pratiques à utiliser par un consommateur sur deux (50%) et seuls 39% estiment qu'on s'y repère facilement. Il sera intéressant de voir l'évolution de ces opinions dans le prochain baromètre Euro, qui aura lieu début février. Tout porte à croire qu'après un mois de pratique, les consommateurs seront plus à l'aise dans le maniement des nouvelles pièces.

Phénomène plus intéressant encore, **l'Euro est perçu comme un atout pour les acteurs économiques par un nombre croissant de Français**. Aujourd'hui, 64% des Français estiment que la monnaie européenne est un atout pour les entreprises françaises (+9 points par rapport à décembre 2001), 62% qu'elle est positive pour l'économie française (+11 points), 49% des personnes interrogées pensent que l'Euro est un atout pour elles-mêmes (+7 points) et 46% que c'est un atout pour l'ensemble des consommateurs (+7 points).



Sources : CREDOC, Enquête Consommation (décembre 2001)
et Baromètre EURO (janvier 2002).

TRIS PAR SEXE ET AGE

Avec le passage à l'Euro, avez vous l'impression d'avoir vécu quelque chose d'historique ?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Oui, Historique	47	48	46	38	48	54	41	53	48
Non	52	49	54	63	49	45	59	46	50
Ensemble (y compris Ne sait pas)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Avez-vous plutôt vécu le passage à l'Euro ...

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Dans l'indifférence	45	45	45	41	56	48	41	39	43
Avec amusement, excitation	27	31	24	42	28	21	25	31	21
Avec un pincement au cœur	23	18	27	17	13	29	25	25	25
Ensemble (y compris Ne sait pas)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Avez-vous personnellement, ou quelqu'un de votre foyer, acheté un kit Euro ?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Oui	71	70	73	70	56	83	71	79	73
Non	29	30	27	30	44	18	30	21	27
Ensemble (y compris Ne sait pas)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Avez-vous personnellement une calculette Euro ?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Oui	82	80	85	69	82	79	84	93	86
Non	18	20	15	31	18	21	16	7	14
Ensemble (y compris Ne sait pas)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Etes-vous allé changer des Francs au guichet de votre banque ?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Oui	21	21	21	13	10	22	20	30	32
Non	79	79	79	88	90	78	80	71	68
Ensemble (y compris Ne sait pas)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Avez-vous déjà payé en Euro... ?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
...en liquide	84	84	84	92	87	86	87	79	74
... par carte bancaire	64	71	59	50	79	76	67	69	42
... par chèque	79	75	82	55	78	85	83	90	78

Depuis le passage à l'Euro, dans quelle monnaie avez-vous majoritairement payé vos achats en liquide ?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
En Euro	51	51	50	47	50	63	53	44	44
En Francs	32	33	32	36	33	26	27	36	38
Dans les 2 monnaies	17	16	18	17	17	11	20	20	19
Ensemble (y compris Ne sait pas)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Lorsque vous effectuez des achats, avez-vous besoin de convertir les prix en Francs ?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Oui, je fais la conversion	63	62	65	55	65	69	65	57	62
Non, je raisonne en euro	27	30	25	33	30	22	33	26	25
Ca dépend	7	7	7	11	5	9	10	7	5
Ensemble (y compris Ne sait pas)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

LA MONNAIE

Trouvez-vous les pièces en Euro...?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Elles sont belles	67	70	65	80	72	66	53	69	69
On s'y repère facilement	39	42	36	45	42	39	35	31	39
Elles sont pratiques à utiliser	50	53	46	69	56	49	40	39	48

Trouvez-vous les billets en Euro...?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Ils sont beaux	65	67	63	80	70	58	59	59	65
On s'y repère facilement	83	84	82	91	86	87	80	77	76
Ils sont pratiques à utiliser	82	85	78	88	87	84	81	80	70

Avez-vous plus que d'habitude...?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Vérifié les prix	53	48	57	64	62	55	50	53	36
Vérifié le rendu de monnaie	52	49	55	58	66	59	43	51	36
Payé en liquide	17	14	19	22	17	16	20	20	9
Payé par carte bancaire	12	12	12	14	15	12	11	16	4
Payé par chèque	10	8	13	2	12	11	5	20	12

Et avez-vous plus que d'habitude...?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
L'impression de passer plus de temps aux courses	37	37	38	36	42	39	37	31	35
Recherché le prix le plus bas	12	11	13	19	10	18	11	12	5
Evité d'acheter des produits pas connus	7	6	9	8	6	7	7	8	9
Acheté des produits de marque connue	2	1	3	2	2	2	1	3	1
Fait des achats sur des coups de tête	2	1	2	5	1	2	1	0	1

Les désagréments : vous personnellement avez-vous été gêné par...?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
De longues files d'attente	48	48	48	69	54	46	48	36	38
L'impossibilité de se procurer des billets	16	15	16	25	9	19	18	10	15
L'incompétence, la mauvaise humeur de certains commerçants	14	12	15	17	16	13	15	12	9
Des erreurs lors du rendu de monnaie	13	11	15	22	9	19	13	8	7
L'impossibilité de payer en Euro	8	8	8	9	7	12	6	7	6
L'incompétence, la mauvaise humeur d'agents de banque	7	10	5	8	8	10	6	8	4
L'obligation de renoncer à un achat	5	4	6	8	5	7	3	2	3

L'impact de l'Euro sur les prix depuis le 1^{er} janvier

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Beaucoup augmenté	21	18	23	19	20	19	31	15	19
Un peu augmenté	61	63	60	64	63	63	52	66	61
TOTAL AUGMENTE	82	81	83	83	83	82	83	81	80
Restés stable	14	17	12	16	14	14	15	20	11
Un peu baissé	1	0	1	0	1	2	0	0	0
Ensemble (y compris Ne sait pas)	100	100	100	100	100	100	100	100	100

L'impact sur sa propre consommation. Depuis l'arrivée de l'Euro, a...?

En %	Ensemble	Sexe		Age					
		Homme	Femme	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +
Consommé moins que d'habitude	10	11	9	17	10	7	6	20	5
Consommé autant que d'habitude	84	80	86	72	88	82	84	77	91
Consommé plus que d'habitude	6	8	4	11	2	9	8	3	2
Ensemble (y compris Ne sait pas)	100	100	100	100	100	100	100	100	100