

ISA ALDEGHI, PATRICIA CROUTTE, PAULINE JAUNEAU-COTTET

### Ménages pauvres : surendettement en baisse, accès aux services bancaires en hausse

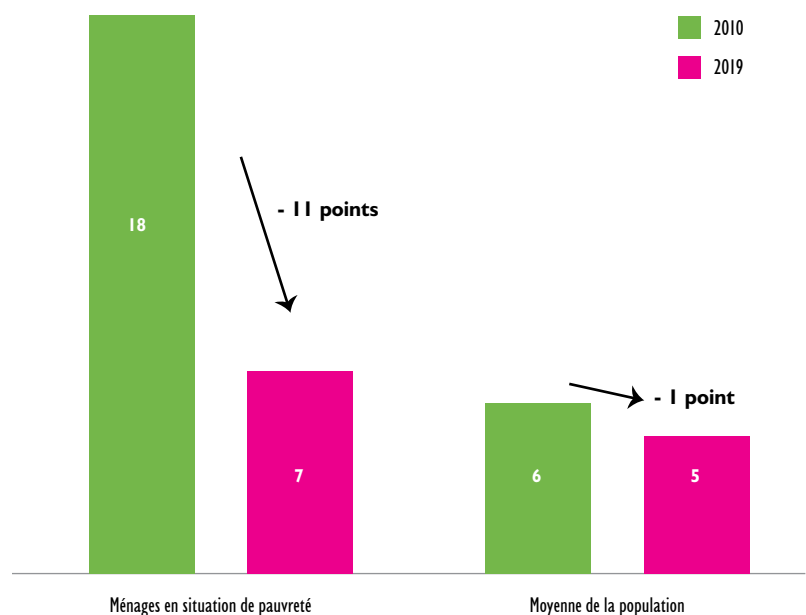
La loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires prévoit le plafonnement des frais bancaires en cas de fonctionnement irrégulier du compte, la garantie de l'accès à un compte bancaire et à des services de base gratuits pour tous, une réforme du traitement des situations de surendettement, une transparence et une concurrence accrues pour l'assurance emprunteur. Une enquête du CRÉDOC pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) sur la situation des ménages pauvres en 2019 révèle que, en dix ans, les cas de surendettement ou d'inscription au fichier des incidents de remboursement des crédits sont en nette diminution et les frais bancaires sont mieux connus. L'accès des ménages pauvres aux services financiers s'est considérablement amélioré : quasiment tous bancarisés, ils ont pour la plupart une carte de retrait et de paiement. Pour autant, les ménages pauvres connaissent encore mal les dispositifs qui leur sont dédiés, comme l'offre de service bancaire spécifique. Ils ont également un accès à l'argent liquide plus contraint, alors même qu'ils y recourent plus souvent que la moyenne de la population. Certes, ils se sont majoritairement emparés des outils numériques pour suivre leur compte ou réaliser des opérations à distance, mais moins que les autres ménages. Ils souffrent, d'ailleurs, d'un déficit d'équipement informatique et d'une moindre autonomie dans l'usage de ces outils.

#### > Surendettement et difficultés de remboursement de crédit sont en baisse

Les politiques publiques en faveur de la prévention du surendettement se sont succédées ces dernières années : loi Lagarde du 1<sup>er</sup> juillet 2010 portant réforme du crédit à la consommation, loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation ou encore loi Sapin 2 du 9 décembre 2016. Elles ont permis une baisse sensible du nombre de personnes concernées. Alors que 18 % des ménages pauvres considéraient vivre une situation de surendettement en 2010, ils ne sont plus que 7 % en 2019, à peine ●●●

#### LA PART DES MÉNAGES EN SITUATION DE SURENDETTEMENT A BEAUCOUP BAISSÉ, SURTOUT PARMIS LES PLUS PAUVRES

Considérez-vous actuellement être en situation de surendettement (crédits, factures) ? (en % de oui)



Source : Enquêtes sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques, assurances et services numériques, CRÉDOC pour le CCSF, 2010 et 2019.

plus que la moyenne de la population (5 %). Parmi les personnes en situation de surendettement, la proportion de celles qui ont déposé un dossier auprès de la Banque de France a également beaucoup baissé (- 15 points dans l'ensemble de la population et - 9 points chez les ménages pauvres).

En 2019, la part des ménages en situation de pauvreté ayant un crédit à la consommation en cours est proche de celle observée pour l'ensemble de la population (13 % contre 14 %). Mais leurs difficultés de remboursement sont plus fréquentes : un ménage pauvre sur quatre ayant un crédit en cours a, au moins occasionnellement, eu des difficultés (contre un sur dix en moyenne), 5 % rencontrant même souvent ces difficultés (contre 2 % en moyenne).

Toutefois, parmi les plus pauvres, l'inscription au Fichier des incidents de remboursements des crédits aux particuliers (FICP) est en recul. En 2019, 4 % étaient inscrits à ce fichier contre 6 % en 2010. Dans l'ensemble de la population, cette part reste stable à 2 %. En 2019, pour la première fois, il a été demandé si les personnes non inscrites au FICP au moment de l'enquête ont pu l'être dans le passé. Les ménages en situation de pauvreté ont répondu oui près de deux fois plus souvent que la moyenne (14 % contre 8 %).

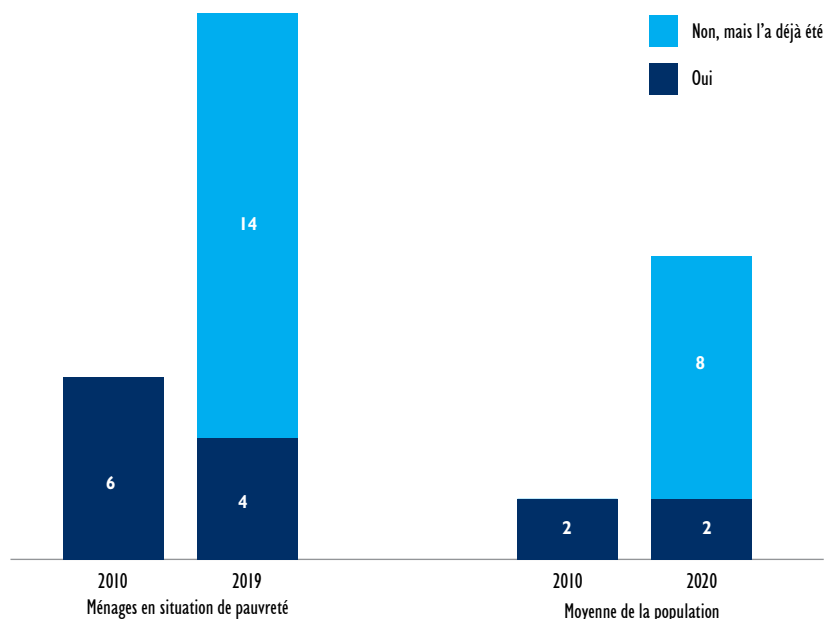
## > En une décennie, l'accès des plus pauvres aux services bancaires s'est amélioré

L'Observatoire de l'inclusion bancaire, créé par la loi du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires, définit l'inclusion bancaire comme « [participant] au processus d'inclusion dans la vie économique et sociale ». Parmi les politiques impulsées par la puissance publique figure l'offre à destination de la clientèle fragile ; elle propose des services bancaires de nature à limiter les frais en cas d'incident de paiement.

En 2019 comme en 2010, les ménages sans compte bancaire sont l'exception. Proches de 0 % dans la population générale, ils ne représentent que 2 % des ménages pauvres à ces deux

### INCIDENTS DE REMBOURSEMENTS DES CRÉDITS : LES MÉNAGES PAUVRES DEUX FOIS PLUS CONCERNÉS

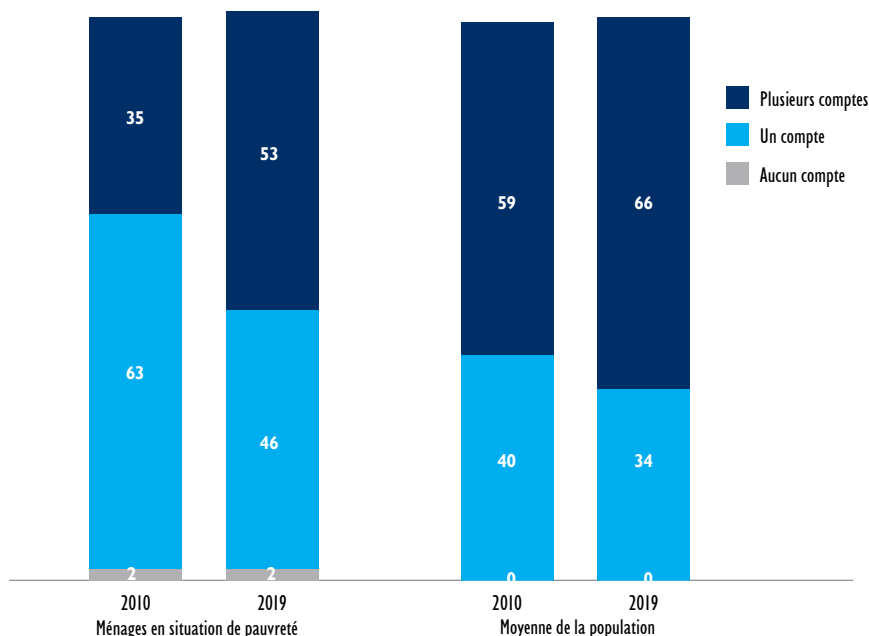
Êtes-vous actuellement interdit bancaire, de chéquier, ou inscrit au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) ? (en %)



Source : Enquêtes sur les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté – banques.

### LE MULTI-ÉQUIPEMENT EN COMPTE BANCAIRE AUGMENTE PLUS VITE POUR LES MÉNAGES EN SITUATION DE PAUVRETÉ

Dans votre foyer, combien y a-t-il de comptes bancaires ? (en %)



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

dates. L'écart entre ménages à faibles ressources et la moyenne porte surtout sur le nombre de comptes, les plus pauvres disposant plus souvent d'un

seul compte. Cet écart reste important mais tend à se réduire au fil des ans : la part des ménages multi-bancarisés a augmenté de 18 points parmi les

ménages pauvres (de 35 % à 53 %) contre 7 points pour la population (de 59 % à 66 %).

La possession de cartes de retrait et de paiement a suivi une évolution comparable. 97 % de la population et 94 % des ménages en situation de pauvreté détenteurs d'un compte de dépôt possèdent cette carte. Par rapport à 2010, la progression a été sensible chez les ménages aux ressources modestes (+ 13 points).

## > La connaissance des tarifs bancaires progresse chez les plus modestes

La moitié des Français qui disposent d'un compte bancaire disent bien connaître le tarif annuel de leur compte et des services associés (53 %). Cette proportion a légèrement diminué en une décennie (- 3 points). A l'inverse, le niveau de connaissance des tarifs bancaires s'est amélioré de 8 points pour les ménages pauvres. En 2019, ils se sentent toutefois moins bien informés que les autres ménages : 49 % se trouvent très bien ou plutôt bien informés du coût de leur compte bancaire contre 53 % en moyenne.

## > Les dispositifs destinés aux ménages fragiles sont encore peu connus

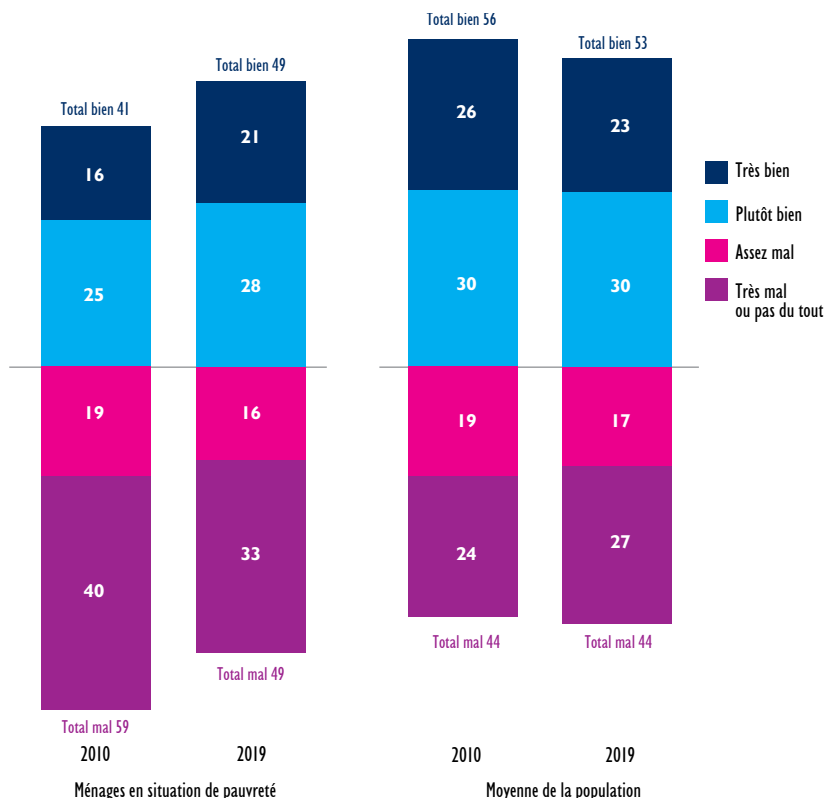
Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2014, les banques proposent aux personnes en situation financière fragile une offre de services bancaires spécifique de nature à limiter

### QU'EST-CE QUE LE CCSF ?

Le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) est chargé d'étudier les questions liées aux relations entre d'une part, les établissements de crédit, les établissements de paiement, les entreprises d'investissement et les entreprises d'assurance et d'autre part, leurs clientèles. Ses membres représentent le secteur des banques et assurances ainsi que des représentants des associations de consommateurs. Le secrétariat est assuré par la Banque de France. Il délivre des avis et recommandations sur le secteur financier et assurantiel et remet annuellement un rapport au Président de la République et au Parlement. <https://www.ccsfin.fr/>

### LES MÉNAGES EN SITUATION DE PAUVRETÉ CONNAISSENT MIEUX QU'AVANT LEURS FRAIS BANCAIRES

Savez-vous combien coûte, par an, votre compte bancaire avec l'ensemble des services associés ? Vous le savez... (en %)



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

Guide de lecture : En 2019, 49 % des ménages en situation de pauvreté connaissent bien leurs tarifs bancaires contre 41 % en 2010. 49 % également les connaissent mal contre 59 % en 2010.

les frais en cas d'incident de paiement. L'objectif est d'aider les personnes concernées à gérer et à maîtriser leur budget mais aussi de limiter les frais en cas d'incident. En moyenne, quatre Français sur dix ont connaissance de cette offre (39 %). Les ménages les plus modestes, en premier lieu concernés par cette possibilité, sont moins souvent informés de l'existence de ce dispositif (30 %). Quand ils le connaissent, ils pensent, le plus souvent, ne pas être concernés.

## > Un accès moins aisé au liquide et aux distributeurs

Moins d'un Français sur dix ne retire jamais d'argent liquide. Le recours au liquide pour payer les dépenses courantes est toutefois beaucoup plus fréquent pour les ménages à faibles revenus : quatre sur dix utilisent les espèces pour au moins un type d'opération parmi

les huit mentionnées dans l'enquête, contre trois ménages sur dix en moyenne. L'accès au liquide est considéré plus souvent difficile par les ménages pauvres (13 %) que par la moyenne des Français (7 %). Pour les personnes qui résident en zone rurale, qu'elles soient pauvres ou pas, l'accès au liquide est encore moins aisé (6 ou 7 points de moins qu'en moyenne sur l'ensemble du territoire).

Même si l'usage des distributeurs automatiques de billet (DAB) est pour tous la façon la plus commune de se procurer de l'espèce, les ménages en situation de pauvreté ont un peu plus souvent l'habitude de se rendre au guichet de la banque dans ce but : parmi ceux qui retirent de l'argent liquide, 25 % le font au guichet, soit 6 points de plus que la moyenne des ménages. Et quand ils se servent d'un DAB, ils répondent moins souvent qu'ils en trouvent l'usage très facile (64 % contre 74 %).

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

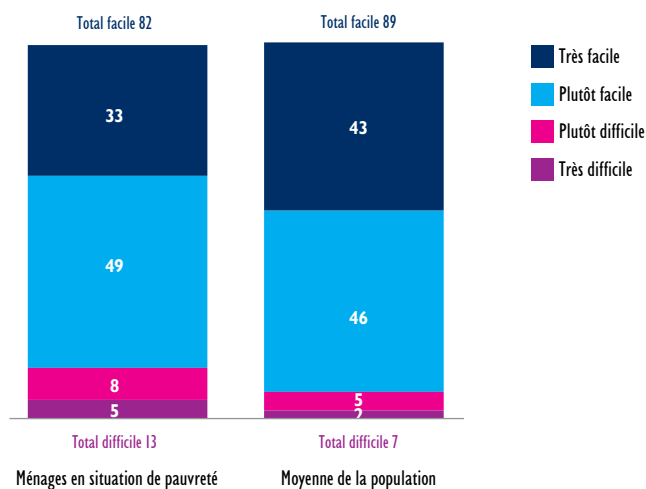
## > Relations avec la banque : les plus pauvres restent éloignés du numérique

Le besoin d'une éducation financière et budgétaire pour tous les citoyens a été soulevé dans le cadre du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale (2013). La Mission Société Numérique vise, pour sa part, à donner à tous les citoyens la capacité de saisir les nombreuses opportunités qu'offre le développement du numérique et à favoriser la montée en compétences des 13 millions de Français éloignés du numérique.

Au cours des vingt dernières années, la digitalisation de la société a en effet bouleversé les rapports sociaux et impacté bien des pans de l'économie ; les relations avec les établissements bancaires ne font pas exception. Si la diffusion des technologies de l'information suit une évolution continue, certains ménages restent éloignés du numérique. Alors que, selon l'enquête Conditions de vie et Aspirations du CRÉDOC, Internet est de plus en plus perçu comme nécessaire pour se sentir intégré dans la société (68 % des Français souscrivent à cette idée en 2019, + 14 points par rapport à 2009), les défauts d'équipement (avoir un accès limité à internet, ou pas d'accès du tout) ainsi que les difficultés d'utilisation (ne pas

### UN ACCÈS AU LIQUIDE JUGÉ MOINS SOUVENT FACILE PAR LES MÉNAGES EN SITUATION DE PAUVRETÉ

Diriez-vous que vous avez un accès au liquide ? (en %)



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

### L'ENQUÊTE DU CRÉDOC POUR LE CCSF SUR LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES BANCAIRES

En 2019, le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) a confié au CRÉDOC la réalisation d'une enquête quantitative sur les conditions d'accès aux services financiers des personnes qui se situent sous le seuil de pauvreté (c'est-à-dire percevant moins de 60 % du revenu médian). Cette enquête s'inscrivait dans le prolongement de deux précédentes enquêtes (2001, 2009) sur l'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit.

En 2001, l'analyse des conditions d'accès aux services bancaires était centrée sur l'interrogation des seuls allocataires de minima sociaux. En 2009 comme en 2019, l'étude a porté sur les ménages en situation de pauvreté financière tout en continuant à interroger un échantillon de ménages bénéficiaires d'un minimum social, pour permettre la comparaison avec les résultats précédemment obtenus. Le présent document s'intéresse aux seuls ménages pauvres ainsi qu'à l'ensemble de la population pour les deux dernières enquêtes disponibles.

pouvoir, ne pas savoir utiliser les nouvelles technologies) constituent deux obstacles à l'accès aux droits, biens et services. Les plus âgés, mais aussi les plus fragiles financièrement, sont moins souvent équipés en informatique et en font moins souvent usage.

Les plus pauvres sont aussi fragilisés pour d'autres pratiques : suivre des comptes

par internet (64 % le font contre 77 % en moyenne), réaliser des opérations en ligne comme des virements (55 % contre 70 %), entre autres raisons parce qu'ils ont moins de comptes courants et d'épargne ; ils ont moins souvent un compte dans une banque en ligne (9 % contre 13 %) et font moins souvent des achats en ligne (68 % contre 74 %). ■

## Pour en savoir plus

- > Les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté - banques, assurances et services numériques - Isa Aldeghi, Solen Berhuet, Patricia Crouette, Nelly Guisse, Pauline Jauneau-Cottet, CRÉDOC, à paraître
- > Dispositifs en faveur des publics fragiles : site internet de la Banque de France, <https://particuliers.banque-france.fr/sites/default/files/media/2018/02/28/offre-specifique-clientele-fragile.pdf>
- > Baromètre du numérique 2019, CRÉDOC pour le CGE, l'ARCEP et l'Agence du numérique
- > Améliorer la connaissance et le suivi de la pauvreté et de l'exclusion sociale : rapport du CRÉDOC pour ONPES, à paraître
- > Evolution du traitement du surendettement : voir par exemple le site de la Finance pour tous, <https://www.lafinancementoutous.com/pratique/credit/surendettement/surendettement-ce-qui-a-change-avec-la-loi-lagarde-et-les-reformes-suivantes/>