

Sou2001-1344

Sou2001-1344

CREDOC Bibliothèque

Alexandrie™

**Crédoc - Les Français et l'Euro :
comportements et craintes lors
du basculement. Juillet 2001.**

R8 0511



0000117282/ ex 01

CREDOC Bibliothèque

Alexandrie™

CREDOC Bibliothèque

Alexandrie™

**Crédoc - Les Français et l'Euro :
comportements et craintes lors
du basculement. Juillet 2001.**

R8 0511



0000117282/ ex 01

CREDOC Bibliothèque

Alexandrie™



CREDOC – DIRECTION
IMPORTANT

Ce rapport est actuellement soumis à embargo ou à diffusion restreinte par le commanditaire de l'étude dont il traite. Il vous est adressé au titre de vos responsabilités à l'égard du centre.

**NOUS VOUS DEMANDONS DE NE PAS LE
DIFFUSER**

Les Français et l'Euro : comportements et craintes lors du basculement

Etude réalisée pour le compte de GPA

Juillet 2001

Jean-Pierre LOISEL - Agathe COUVREUR

Département Consommation

Sommaire

- Contexte, objectifs et méthode.....3
- Données de cadrage.....6
- Le passage à l'Euro : perception et connaissances.....19
- Le passage à l'Euro : facile ou difficile ?.....30
- L'impact sur les comportements de consommation.....42
- Les situations concrètes de consommation.....49
- Conclusions.....64

Rappel du contexte, des objectifs et de la méthode

Contexte et objectifs

- Afin de faciliter le passage à l'Euro pour ses clients, GPA souhaite ...
 - comprendre comment ils perçoivent cet événement,
 - repérer les difficultés concrètes qu'ils vont rencontrer dans leur vie quotidienne, ainsi que les craintes que l'Euro suscite,
 - connaître les mécanismes d'apprentissage et de conversion que les consommateurs vont mobiliser.
- ... pour élaborer un document pédagogique de communication sous la forme d'une bande dessinée.

Méthodologie de l'étude

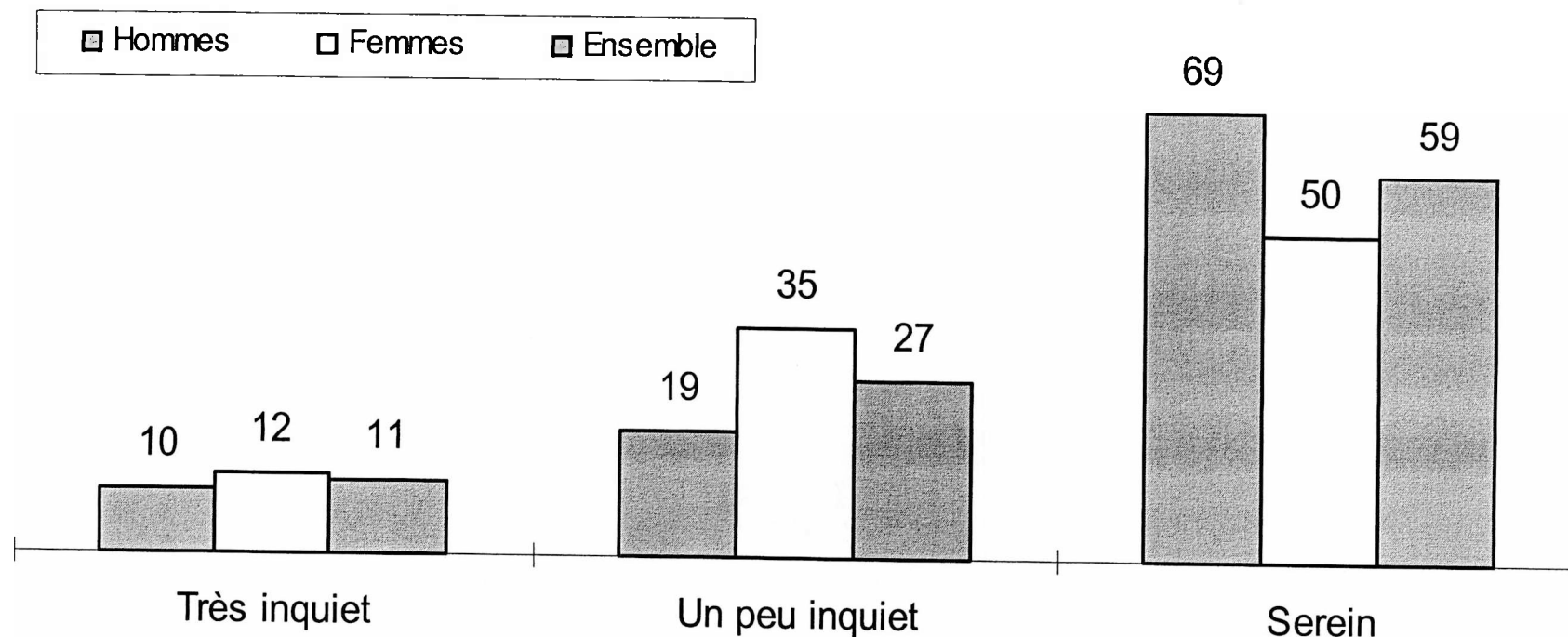
- Une **méthodologie qualitative**, permettant de comprendre les comportements, attentes et préoccupations des consommateurs.
- **32 entretiens** d'1h30 en face-à-face auprès d'un échantillon :
 - représentatif du profil-type des assurés de GPA,
 - diversifié en termes de sexe, d'âge, de région (Normandie, Centre et zones frontalières), de taille d'agglomération et de PCS.

Données de cadrage

Dans le cadre de son **enquête annuelle sur la consommation**, menée en janvier 2001, le CREDOC a intégré plusieurs questions sur l'Euro, dont nous présentons ici, en préambule, les principaux résultats :

-
- **59% des Français se disent "sereins"** face au passage à l'Euro.
 - **Les femmes sont plus inquiètes** que les hommes.
 - **Seuls 11% des Français se disent "très inquiets"** du passage à l'Euro.

Au 1er janvier 2002, le passage à l'Euro sera une réalité. Etes-vous ... ?

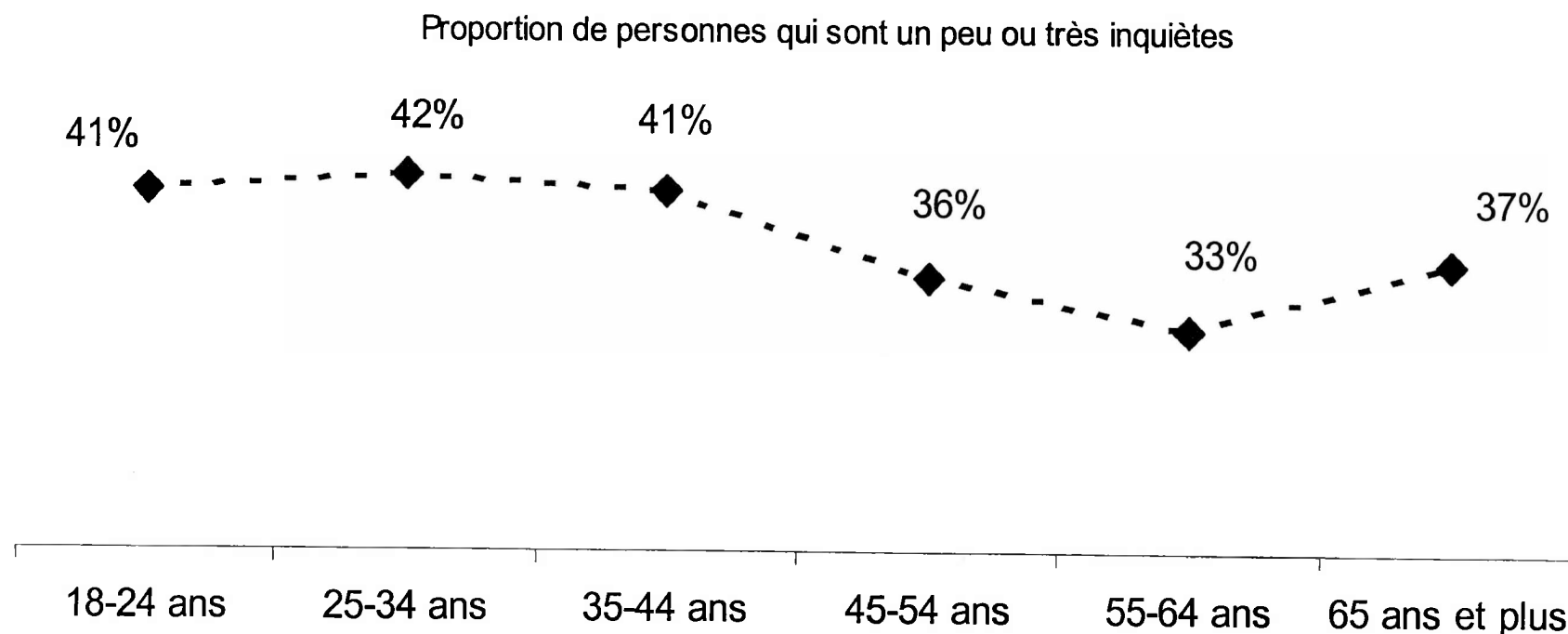


Source : CREDOC, enquête Consommation auprès de 1000 personnes, janvier 2001.

CREDOC

-
- Contrairement aux idées reçues, **l'inquiétude ne progresse pas mécaniquement avec l'âge.**
 - Être inquiet ne signifie pas forcément "avoir peur" : l'inquiétude des jeunes adultes (18-44 ans) reflète en réalité leur **degré de préoccupation** sur un sujet de société, qui les concerne directement.
 - A l'inverse, l'inquiétude des seniors (<65 ans) renvoie à une certaine **peur du changement.**

L'inquiétude face à l'Euro selon l'âge

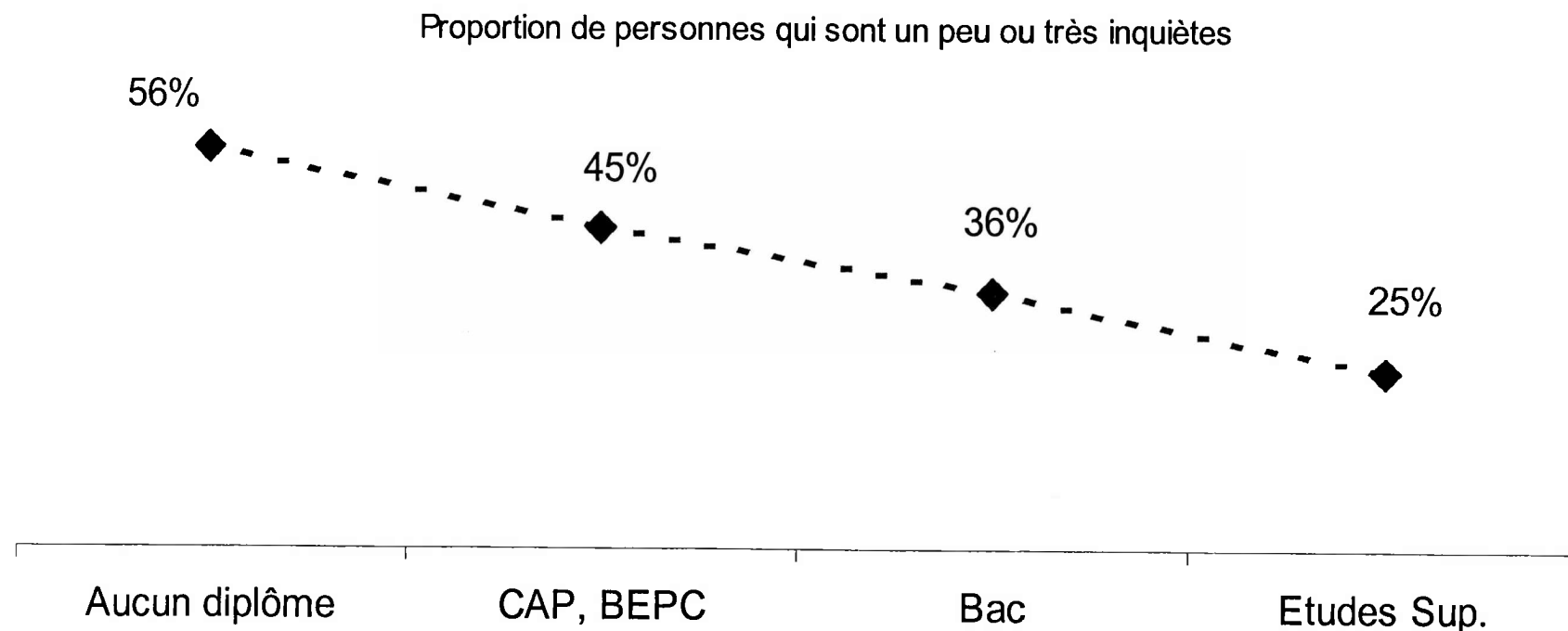


Source : CREDOC, enquête Consommation
auprès de 1000 personnes, janvier 2001.

CREDOC

-
- Le degré d'inquiétude face à l'Euro apparaît **inversement proportionnel au niveau de diplôme.**
 - Seuls 25% des **diplômés du supérieur** se disent "inquiets" : ils **se sentent mieux armés** pour faire face au changement de monnaie, ils connaissent mieux les modalités du passage à l'Euro.
 - 56% des **non diplômés** se disent "inquiets" : cette inquiétude traduit sans doute un manque de connaissance sur le passage à l'Euro ainsi qu'un sentiment de **vulnérabilité.**

L'inquiétude face à l'Euro selon le niveau de diplôme

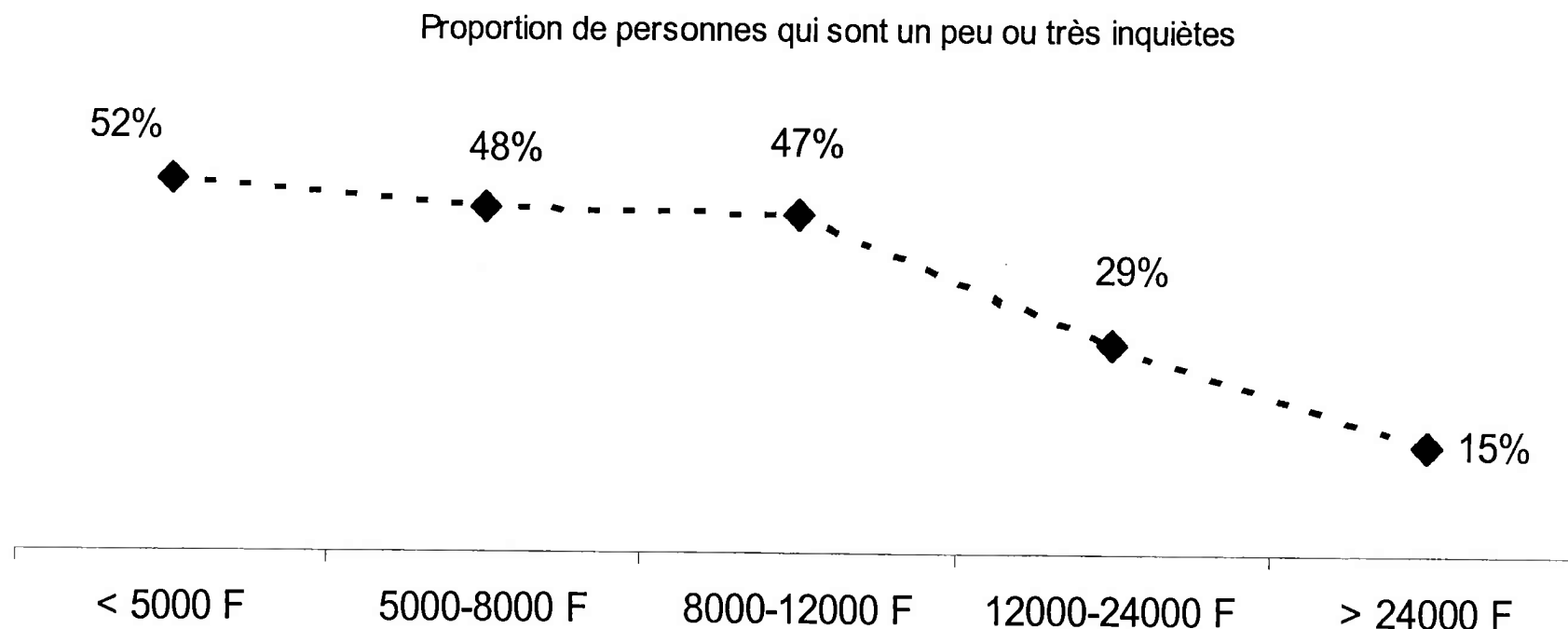


Source : CREDOC, enquête Consommation
auprès de 1000 personnes, janvier 2001.

CREDOC

-
- Le degré d'inquiétude face à l'Euro apparaît **inversement proportionnel au niveau de revenus**.
 - Seuls 15% des revenus élevés se disent "inquiets", contre 52% des bas revenus.
 - L'inquiétude des foyers ayant des revenus faibles ou moyens traduit, là encore, un **sentiment de vulnérabilité économique**, voire d'impuissance, face à des changements monétaires qui auront un impact fort dans la vie quotidienne.

L'inquiétude face à l'Euro selon le niveau de revenus

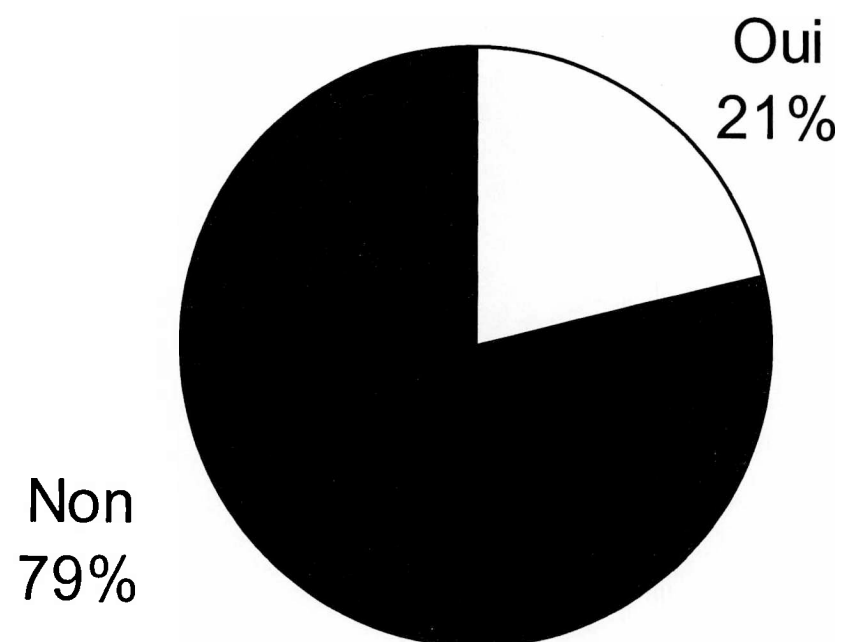


Source : CREDOC, enquête Consommation auprès de 1000 personnes, janvier 2001.

CREDOC

-
- **79% des Français ne connaissent pas l'ordre de prix** de certains produits en Euros.
 - Ce résultat témoigne de **l'état d'impréparation** des Français au passage à l'Euro.
 - La monnaie européenne n'a pas encore, à leurs yeux, d'existence réelle, elle demeure très "virtuelle", en dépit de la pratique du double affichage dans les magasins.

Connaissez-vous l'ordre de prix de certains produits en Euros ?



Source : CREDOC, enquête Consommation
auprès de 1000 personnes, janvier 2001.

CREDOC

Résultats de l'enquête qualitative

1. Le passage à l'Euro : perception et connaissances

Une faible implication générale

- Les Français ont le **sentiment de connaître les grandes lignes du passage à l'Euro.**
- Une interrogation plus poussée révèle des **lacunes importantes dans leur connaissance** du passage à l'Euro.
- Les règles de fonctionnement de la **zone Euro** sont mal connues et soulèvent de nombreuses questions sur la monnaie, les prix, les commissions ...

Une faible implication générale (suite)

- Les consommateurs se montrent **peu impliqués** : recevant finalement assez peu d'information sur l'Euro, **ils ne sont pas encore en "état d'alerte"** et l'échéance Euro leur paraît encore assez lointaine.
- Sauf exception, cet attentisme est général, ils **attendent le jour J** pour s'y mettre.
- Finalement assez passifs, **ils ne cherchent pas l'information** et attendent au contraire qu'elle vienne à eux.

"Je connais les échéances, mais j'avoue que je ne m'en préoccupe pas trop, on verra le moment venu." (H 32 ans)

"Il y aura une période de transition entre le 1er janvier et le 17 février 2002 et je pense que je m'y intéresserai seulement à ce moment là." (H 34 ans)

"Je n'ai pas pris la peine de m'informer. La télé et les journaux en parlent de plus en plus et on trouvera encore plus de choses dans les mois à venir." (H 34 ans)

"Je me suis documentée pour savoir ce qu'il y aura comme monnaie, la forme, pour lui donner une réalité plus tangible, pour cesser d'être passive et devenir plus active. J'ai calculé ce que donnerait une consultation en Euros." (F 50 ans)

"J'ai pris un truc à la banque, j'écoute ce qu'on dit à la télé mais ça ne me passionne pas vraiment." (F 81 ans)

"Mes factures commencent à être en Euros en plus des francs, ça me permet de comparer les deux monnaies." (H 49 ans)

"On aura pas de conversion à faire et on pourra comparer les prix plus facilement." (H 34 ans)

"On pourra payer dans tous les pays de la communauté européenne, sauf peut être l'Angleterre." (F 81 ans)

"Je me demande si on va accepter mes Euros face de Marianne partout où l'Euro a cours." (H 32 ans)

"Avec l'Euro, y aura-t-il toujours ce décalage entre les pays où la monnaie est plus élevée et ceux où elle l'est moins ?" (H 31 ans)

Des connaissances lacunaires

- **Les Français ne connaissent pas bien l'Euro :**
 - le taux de conversion est à peu près connu,
 - ... mais les erreurs de conversion sont nombreuses,
 - et la valeur des pièces et des billets n'est pas familière.
- **Tous ne savent pas appliquer le taux de conversion.** Sauf exception, les personnes âgées se trompent plus fréquemment que les plus jeunes.

"Je crois que l'Euro vaut environ 6,55 francs. Quant à la valeur des pièces et des billets, je ne suis pas du tout au courant." (H 19 ans)

"Les divisions s'appellent cents ou centimes. Ca me gêne d'appeler ça des centimes parce que c'est associé au franc et les cents, ça fait anglais." (H 32 ans)

"100 francs, donc 659 Euros."

"Un Euro vaut 6 francs 65 ou 69 et des brouettes après. Le problème, c'est que les arrondis sont vachement importants." (H26 ans)

"Je retire 1000 francs, ça fait donc en Euros ... euh ... oh là là, ça ferait 6500 par la dedans, 6600 si on arrondit. Vous voyez que j'ai besoin de ma calculette." (F 81 ans)

L'Euro n'alimente pas les conversations

- L'Euro n'est pas un sujet fréquemment abordé en famille ou avec l'entourage : ce n'est pas (encore) un sujet valorisé socialement. Ceci tient au fait que l'Euro n'a pas d'existence concrète et ne crée pas encore "d'expériences de vie". Il constitue un sujet de discussion abstrait, voire politique.
- Lorsqu'il suscite des échanges, ils sont le plus souvent **intergénérationnels**, entre les enfants et leurs grands-parents, ces derniers ayant connu le passage aux nouveaux francs.

"J'en parle pas, on ne passe pas nos soirées à parler de l'Euro."

(H 34 ans)

"Mon fils me dit que les administrations vont se faire du blé sur notre dos avec les arrondis." (F 81 ans)

"Je parle de l'Euro avec ma grand mère, elle va être un peu perdue." (F 25 ans)

"Mes enfants n'auront pas connu les francs, ils seront avantagés par rapport à nous." (H 31 ans)

"Ca peut arriver dans les conversations, mais ce n'est pas moi qui commence à en parler." (F 28 ans)

"Non, je n'en parle pas. Je pourrais en parler à ma mère qui a 90 ans et essayer de l'aider." (H 53 ans)

Le banquier est l'interlocuteur de référence

- Le **banquier** est l'interlocuteur de référence.
- Il sera sollicité le moment venu et **devra savoir répondre à toutes les questions**.
- Les plus jeunes envisagent d'utiliser **Internet** pour se renseigner.

"J'ai le fascicule que m'a donné le Crédit Mutuel, il faut que je le lise." (F 23 ans)

"Si je cherche des informations, j'irai chez le banquier qui doit bien avoir une brochure sur le sujet." (F 28 ans)

"A qui je m'adresserai ? À mon banquier ou mon comptable ?" (H 35 ans)

"Je me renseigne à ma banque, c'est tout." (F 79 ans)

"Pour l'Euro, je me renseignerai sur Internet et il va y avoir des pubs, des tracts, des émissions de télé." (H 19 ans)

"J'irais dans une banque, c'est leur boulot après tout, ils sauront me renseigner". (F 28 ans)

2. Le passage à l'Euro : facile ou difficile ?

Les Français jouent la carte de l'immersion totale

- Pour une majorité de consommateurs, le meilleur moyen de passer à l'Euro est d'introduire une **franche rupture entre le Franc et l'Euro**, plutôt que de laisser coexister les deux monnaies.
- Toutefois, une minorité préfère passer à l'Euro en douceur, en **ménageant un temps d'adaptation et de familiarisation** avec l'Euro.
- Dans tous les cas, les Français font preuve d'un **réel pragmatisme** : ils ne veulent pas se compliquer la vie.

*"Je préfère qu'il n'y ait pas de mélange des Francs avec l'Euro."
(H 82 ans)*

"C'est plus simple et plus efficace de tout changer du jour au lendemain, d'un seul coup : devant le fait accompli, on se force à intégrer la nouvelle donne." (F 28 ans)

"Il faut s'immerger brutalement et ne pas mélanger les deux monnaies, mais je ne sais pas si j'y arriverai." (F 81 ans)

"Je pense que je prendrai des Euros dès qu'ils seront disponibles, le 15 décembre, je crois, pour m'habituer." (F 29 ans)

"Pour commencer, je vais demander un carnet de chèques en juillet pour payer en Euros. Je payerai mes courses en francs et je ferai des chèques en Euros pour bien m'habituer." (F 79 ans)

Le taux de change est compliqué

- Le **taux de change** complexe constitue le principal **frein à l'apprentissage** : non seulement les Français ne le connaissent pas bien, mais ils ne maîtrisent pas les règles simples de conversion.
- La **coexistence des deux monnaies** est finalement perçue de manière problématique (conversion, rendu de monnaie ...)
- Au-delà des questions pratiques, le passage à l'Euro induit une **perte de références** : il faudra reconstituer son échelle de valeurs.

- "Le principal obstacle, c'est le cours Euros / Francs." (H 32 ans)*
- "L'obstacle, c'est qu'il y a cinq chiffres après la virgule." (H 26 ans)*
- "Au départ, les Euros ne nous diront pas grand'chose." (F 65 ans)*
- "L'obstacle, c'est de tout comparer avec les Francs : il faudra toujours réfléchir pour se rendre compte des prix." (H 19 ans)*
- "Ces histoires de conversion, il faut avoir de petits trucs et l'agilité d'esprit pour ça." (F 44 ans)*
- "Il faudra se donner son échelle : x euros c'est cher et y euros c'est pas cher." (F 28 ans)*
- "La difficulté, c'est qu'il faudra pas seulement payer en Euros, mais penser en Euros." (H 53 ans)*

"Il faut être un minimum matheux. Celui qui n'a pas l'esprit mathématique aura certainement plus de mal. On va passer nos journées à faire du calcul mental." (H 34 ans)

"Au départ, je ferai la conversion pour ne pas être trompée dans mes achats. Tu ne vas pas donner tes Euros comme ça sans savoir ce que tu donnes." (F 65 ans)

"Les anciens et les nouveaux francs, ça m'a perturbée. Les Euros aussi vont me perturber ... mais peut-être que je serai morte à l'Euro !" (F 82 ans)

"Il faudra faire des petits calculs dans la tête, mais j'ai déjà un petit convertisseur." (H 49 ans)

"Il faudra avoir un calcul mental rapide." (F 25 ans)

Les Français veulent maîtriser leur consommation

- Les consommateurs veulent pouvoir **vérifier les prix** et maîtriser leur consommation.
- Ils pensent pouvoir s'adapter à l'Euro facilement et rapidement (moins d'un mois) pour les **achats courants**.
- L'adaptation sera plus longue (plusieurs mois) et difficile pour les **achats plus occasionnels**, impulsifs ou coûteux.

"Passé le temps de la découverte des prix de produits courants, ça devrait aller assez vite pour tout ce qui est quotidien." (H 32 ans)

"En 6 mois, on pourra jongler assez facilement avec l'Euro, parce qu'on va le manipuler tous les jours, pour le pain, les courses, le salaire à la fin du mois." (F 26 ans)

"Je ne me rends pas compte de la difficulté. Chez les commerçants, ça ira peut être plus vite grâce au double affichage." (F 81 ans)

"Pour les cigarettes, il va me falloir 2-3 jours." (F 30 ans)

"Pour avoir tous les réflexes, 5-6 mois je pense, mais ça va dépendre des produits." (H 35 ans)

"Pour les loisirs, les vêtements, tout le superflu, il va nous falloir des mois et des mois." (F 28 ans)

"Pour les grosses courses, je ne saurai qu'au bout d'un moment la valeur habituelle de mon caddie." (F 65 ans)

"Pour les produits que l'on achète pas tous les jours, ça prendra plusieurs mois avant de penser seulement en Euros. Pour de gros trucs, je regarderai ce que ça donne en francs pour pouvoir comparer." (H 34 ans)

"Quand il s'agira d'une somme importante, comme acheter ou vendre mon logement, là, je devrais faire attention." (H 53 ans)

"J'ai du mal à me projeter dans cette période là. Il me faudra une bonne année pour que ça devienne un automatisme." (H31 ans)

L'Euro ne fait pas peur, mais il déstabilise

- Le passage à l'Euro ne fait pas peur, mais il soulève **certaines appréhensions, bien réelles.**
- La crainte de **ne pas se repérer** dans la nouvelle monnaie, de confondre les pièces et les billets, est parfois teintée du regret de voir les Francs disparaître.
- La crainte de **se faire "arnaquer"** pose la question de la **confiance accordée** aux commerçants : ne vont-ils pas en profiter ?
- Pour se rassurer, les consommateurs chercheront à **vérifier et convertir les prix.**

"Ca ne me fait pas peur !" (F 29 ans)

"J'aurai l'impression que les billets sortiront d'un jeu de Monopoly et qu'ils n'auront aucune valeur à mes yeux." (H 19 ans)

"Ca change complètement, notamment les couleurs, les grandeurs" (F 62 ans)

"Hélas, il n'y a pas d'équivalent pour une pièce de 10 F" (F 28 ans)

"C'est plus une appréhension de mal juger la vraie valeur d'achat" (F 26 ans)

"Je vais peut-être regretter de ne plus voir les billets et les pièces qu'on a aujourd'hui, ça va nous faire bizarre." (F 25 ans)

"Ce sera difficile d'être toujours conscient d'une valeur exprimée en Euros, de sa véritable valeur." (H 53 ans)

"Je redoute des facturations bancaires déguisées ... j'ai un peu peur qu'on se fasse rouler partout." (H 32 ans)

"Je pense qu'on aura une inflation." (F 65 ans)

"Je leur fais confiance pour trouver des prix accrocheurs, des arrondis qui arrangeront tout le monde et berneront les consommateurs." (H 34 ans)

"C'est une question de confiance évidemment, on ne pourra pas tout calculer." (F 79 ans)

"Je pense que les commerçants vont arrondir vers le haut, mais sans excès, ils ne sont pas fous." (F 30 ans)

"Certains professionnels vont en profiter pour placer quelques % d'augmentation à droite et à gauche". (H 35 ans)

3. L'impact sur les comportements de consommation

Pas de bouleversement majeur en vue

- Les consommateurs ont le sentiment que le passage à l'Euro ne va **pas modifier radicalement leur rapport à la consommation**.
- Les "fourmis" resteront des "fourmis" et les "cigales" des "cigales" !
- La période de transition sera une **période d'observation**, pendant laquelle les processus d'achat seront sans doute moins "fluides", plus réfléchis.

"Peut être qu'on va être un peu hésitant dans ses achats, mais pas longtemps, tant qu'on est pas sûr que ça vaut tant" (H 48 ans)

"Je ne limiterai rien du tout, rien ne va m'arrêter." (F 25 ans)

"Je ne limiterai pas mes achats d'impulsion, mais je ferai une conversion même en gros." (F 81 ans)

"Le naturel reviendra vite au galop. Ce qui m'arrêtera un petit moment, c'est le temps de m'adapter à l'Euro." (H 34 ans)

"Face à l'inconnu, je ne vais pas consommer plus. Je ne vais pas devenir radine, mais je ne vais pas acheter facilement." (F 30 ans)

"Je n'ai jamais eu des tendances à consommer. Avec l'Euro, je ne vais pas me mettre à m'amuser." (F 82 ans)

L'Euro va favoriser le paiement par CB ou chèque

- Les consommateurs souhaitent **garder leurs habitudes** tout en étant très **vigilants**.
- Ils craignent **leurs propres erreurs** (se piéger soi-même), autant que celles des autres.
- La **CB et les chèques rassurent**.
- Le **liquide sera plus difficile à manier** au début.

"Actuellement, je retire 400 ou 200 francs, ça fera donc 60 ou 30 Euros." (F 79 ans)

"Je ferai beaucoup plus attention au rendu de monnaie, surtout si je paye en francs et qu'on me rend en Euros." (H 32 ans)

"Je préférerai payer avec la carte ou en chèque." (H 19 ans)

"J'utiliserai plus mon chéquier, je serai plus vigilante ... les commerçants seront aussi un peu perdus." (F 62 ans)

"Ce n'est pas le mot de vigilance qui convient. Je ferai plus attention au début, ce sera un moyen pour m'habituer." (F 25 ans)

*"Il faudra compter, le temps d'apprendre à reconnaître les pièces."
(H 35 ans)*

La crainte d'une hausse des prix camouflée

- Le risque de **hausse des prix** est perçu.
- Il résulte à la fois du "discours ambiant", notamment sur les "**arrondis à la hausse**", et d'une méfiance face à certains commerçants.
- Les consommateurs vont chercher à reconstituer une grille de prix. Le seuil psychologique se situe généralement entre **15 et 30 Euros**, qui correspond à la fourchette de 100-200 francs.

"Ils vont arrondir à l'Euro supérieur ... enfin, au franc supérieur, à l'équivalent. La baguette va passer à un Euro." (F Bévière)

"Beaucoup de prix vont être tirés vers le haut et on va nous donner des tas d'excuses pour justifier ces augmentations." (H 32 ans)

"Les prix vont sans doute être tirés vers le haut, mais les consommateurs ne sont pas non plus des pigeons." (F 28 ans)

"1 euro pour la babiole, 20 euros pour le retrait ou l'achat impulsif." (F 28 ans)

"On fait plus attention quand ça dépasse 100 francs. En euros, c'est aux alentours de 15 Euros." (F 65 ans)

"Je fais attention au delà de 200 francs. Ca sera à peu près 30 euros." (H 49 ans)

4. Les situations de consommation

Le supermarché

- Plutôt que de vérifier le prix de chaque produit, les consommateurs **contrôleront le montant global** de leurs achats.
- Certains **prix plus fluctuants** (fruits, légumes, poisson, viande...) seront surveillés de plus près.
- Les consommateurs auront tendance à **garder leurs habitudes**, en achetant des produits connus.

"je ne vais pas modifier ce que j'ai dans mon caddie sous prétexte que la monnaie a changé." (F 25 ans)

"Je regarderai produit par produit, en faisant une conversion avant de le prendre." (H 35 ans)

"Ca sera plus le montant du caddie que les produits." (F 34 ans)

"Je contrôlerai des produits comme les fruits et légumes, parce que les prix varient. Le beurre ou le camembert, non." (F 81 ans)

"Les yaourts, les produits ménagers, je prends toujours les mêmes : je ne vois pas pourquoi je changerai avec l'Euro." (F 65 ans)

"Je prends plutôt des produits de marque car ils donnent plus de confiance. Je ne changerai pas cette habitude." (H 31 ans)

- Le passage à l'Euro ne remettra pas en cause la **sensibilité au prix**, très forte sur ce marché.
- Les **habitudes d'achat sont bien ancrées**, notamment en termes de circuits fréquentés (hypermarchés, stations services ...).
- La **difficulté à convertir le prix du litre en francs** imposera une vigilance d'autant plus grande, par crainte de mal évaluer les prix.

"Les gens font très attention au prix de l'essence. Ca a tellement augmenté qu'ils font vraiment attention." (F 30 ans)

"Je vais aller comme d'habitude chez le grand distributeur, même si l'écart paraît minime. Il y a de quoi se faire avoir, mais les gens seront vigilants à cette petite différence." (H 34 ans)

"3 centimes de plus en Euros, ça fait 18 centimes en francs, c'est un écart important." (F 79 ans)

"J'irai là où c'est le moins cher." (F 16 ans)

"Sur un prix qui varie dans le temps et dans l'espace, on va être un peu perdu avec l'Euro." (H 32 ans)

"Les gens vont penser qu'ils ne gagnent rien à faire quelques kilomètres, ça porte vraiment à confusion." (F 25 ans)

Le restaurant

- Les personnes qui mangent régulièrement au restaurant reconstituent facilement une **échelle de prix** en Euros.
- Le prix d'un repas courant est fixé à 10 euros par une majorité de consommateurs.
- Le prix d'un "bon repas" se situe au-delà de 25-30 euros.

"Les fourchettes seront les mêmes, entre 15 et 40 Euros."

(H 32 ans)

"Un plat du jour devrait être en dessous de 10 Euros."

(H 53 ans)

"Repas courant : 10 Euros ; coup de tête : 15 à 20 Euros ; bon resto : 25 Euros." (F 28 ans)

"10 Euros me paraissent une barre à ne pas franchir."

(H 49 ans)

"Un repas comme ça, c'est 60-70 francs, c'est à peu près 10 Euros. Pour un repas de fête, disons aux alentours de 30 Euros."

(F 65 ans)

- Le budget alloué aux vacances est **très lié au niveau des revenus**.
- Il est le plus souvent calculé sur la base des revenus et budgété à l'avance (enveloppe globale).
- Pour certains, le budget vacances est moins contraint (on se fait plaisir).
- Pour tous, le **budget vacances ne devrait pas changer** avec l'Euro.

"C'est toujours en fonction de mes revenus : je serai obligée de convertir la somme en francs pour me donner une idée." (F 65 ans)

"L'Euro ne va pas changer mes habitudes pour les vacances : on va toujours essayer de dépenser la même somme." (H 31 ans)

"Les vacances en général, on ne regarde pas trop : que ce soit en francs ou en Euros, ça sera un petit peu plus." (F 34 ans)

"Je pars très peu en vacances, étant agriculteur : l'Euro ou le franc ne changera rien." (H 49 ans)

"Je partirai toujours du prix en Francs et je me dirai je ne dépense pas plus de tant d'Euros" (F 29 ans)

- Le salaire en Euros est **déjà connu**, mais il **surprend et fait sourire**.
- Au-delà de cette première impression, la majorité des Français raisonnent en termes de pouvoir d'achat.

"Aïe, ça fait mal le salaire en Euros, c'est tout petit." (H 32 ans)

*"Factures en francs + salaire en Euros = déprime assurée."
(F 28 ans)*

*"Il faut se dire que le pouvoir d'achat reste le même et à ce titre,
je n'ai aucune raison de m'inquiéter." (H 34 ans)"*

"1200 Euros, on a l'impression de gagner moins." (H 49 ans)

*"On n'a pas l'impression d'avoir beaucoup ... il faut se mettre en
tête qu'on a la même chose en francs. On finira par s'habituer."
(F 65 ans)*

"Ca me fait l'effet que je suis pauvre, surtout". (F 30 ans)

Les comptes bancaires et l'échéance d'assurance

- Le passage à l'Euro sera l'occasion de **regarder ses relevés de comptes bancaires de plus près**, tout en s'habituant à la nouvelle monnaie.
- Les prélèvements automatiques (abonnements, assurance, allocations ...) feront l'objet d'une plus grande vigilance.
- L'assurance constitue une dépense obligatoire mais impliquante. L'indication du **prix en francs** est largement souhaitée.

"Peut être que je serai un petit peu plus vigilant, plus scrupuleux dans ma comptabilité." (H 31 ans)

"Il est très probable que je fasse davantage attention les premiers mois du passage à l'Euro. C'est un bon moyen pour se familiariser avec l'Euro." (H 32 ans)

"La première année, il est normal d'exprimer les prix dans les deux monnaies. Au début, je ferai la conversion, mais après je comparerai des Euros avec des Euros." (H 53 ans)

"Pour certaines factures, il est souhaitable qu'apparaisse pendant 2-3 ans le prix en francs pour mémoire." (H 32 ans)

"L'assurance est une somme importante dans un budget ; on y fait de toutes façons un minimum attention." (F 28 ans)

Une certaine méfiance vis-à-vis des assureurs

- Un **capital confiance déjà entamé** : les consommateurs ont le sentiment que les assureurs fixent leurs prix de manière peu transparente et qu'ils les augmentent sans cesse.
- A l'inverse, certains font spontanément confiance aux assureurs.
- Sauf en cas de contentieux, les consommateurs ont peu d'échanges avec leur assureur.
- Il y a sans doute une carte à saisir lors du passage à l'Euro pour **communiquer, rassurer** et instaurer la confiance.

"Je ne m'adresserai pas forcément à mon assureur : non pas que je ne lui fasse pas confiance, mais je ne lui parle pas beaucoup."

(F 28 ans)

"Il y a des commerçants en qui nous n'avons aucune confiance (taxi, garagiste, assureur). Je n'aurai pas plus confiance par la suite, je calculerai ma police d'assurance." (F 28 ans)

"Les assureurs sont des gens très sérieux, je leur fais confiance."
(H 49 ans)

"Je ne fais pas vraiment confiance aux assureurs, mais il faudra bien." (F 62 ans)

"De toutes façons, ils nous augmentent comme ils veulent quand ils veulent." (F 82 ans)

Conclusions

Communiquer sur l'Euro, c'est DIFFICILE

- les consommateurs sont peu impliqués et très passifs,
- ils attendent la dernière minute "pour s'y mettre",
- ils ont le sentiment qu'ils seront submergés d'information par les médias,
- ils se méfient des acteurs économiques (commerçants, banques, administrations...), soupçonnés de profiter du passage à l'Euro pour augmenter leurs prix et leurs prélèvements,
- l'Euro n'est pas un sujet de communication valorisé socialement.

Communiquer sur l'Euro, c'est STRATEGIQUE

- les consommateurs, qui se posent déjà beaucoup de questions, s'en poseront encore plus dès le 1er janvier,
- peu enclins à aller chercher l'information, ils attendent qu'elle vienne à eux, sous une forme pédagogique,
- les banques, interlocuteur de référence, ne pourront répondre à toutes les demandes : il y a de la place pour une communication des assureurs,
- les consommateurs attendent qu'on les aide à se repérer et à maîtriser leur consommation par des conseils simples et pratiques, exerçant la vigilance.

