

Paris, le 27 octobre 2020

## Communiqué de presse

### **De meilleures conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté**

Banque, assurance et services numériques : l'accès aux services financiers s'est amélioré au cours de la dernière décennie pour les personnes en situation de pauvreté, selon l'enquête sur « les conditions d'accès aux services financiers des ménages vivant sous le seuil de pauvreté » réalisée en 2019 par le Crédoc pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) et rendue publique le 27 octobre 2020.

Accès aux comptes de dépôts quasi-généralisé et large accès au numérique, meilleur équipement des comptes (chéquier, carte, découvert autorisé...) et accès facilité aux espèces, difficultés moins fréquentes, hausse de la détention de produits d'épargne... Les améliorations sont nombreuses depuis 2010, date de la précédente étude sur le sujet. Des points d'attention n'en demeurent pas moins qu'il s'agisse, notamment, des frais d'incidents bancaires, de la connaissance des tarifs et des droits ou de l'accès au crédit.

#### **Accès à un compte bancaire**

En 2019, la quasi-totalité de la population française (99 %) dispose d'un compte de dépôt. 13 % des Français sont clients d'une banque en ligne (9 % des pauvres et bénéficiaires de minimas sociaux). Environ deux-tiers des détenteurs d'un compte le consultent au moins une fois par semaine. C'est toujours par internet ou par une application mobile (77 % en population générale, 64 % pour les ménages pauvres) que la consultation s'effectue le plus souvent. La connaissance du coût annuel du compte et des services associés a progressé chez les ménages pauvres (+ 8 points), mais elle reste parcellaire : 49 % disant le savoir plutôt bien (vs 53 % des détenteurs en population générale) et 49 % plutôt mal.

**On note une forte baisse du nombre de fermetures de comptes bancaires à l'initiative de la banque** (2 % en 2019, contre 5 % en 2010), surtout chez les ménages les plus modestes (4 % pour les bénéficiaires de minimas, contre 10 % en 2010) qui restent cependant plus concernés que la moyenne. Malgré une tendance à la baisse, les cas de refus d'ouverture de compte restent plus nombreux en 2019 pour les défavorisés (4 % pour les ménages pauvres, 7 % pour les bénéficiaires de minimas) qu'en population générale (3 %).

### **Les cas d'interventions de la banque qui sont incomprises par les détenteurs diminuent.**

En population générale, on est plus souvent épargné (73 %) qu'au sein des ménages pauvres par exemple (67 %). **En 2019, un peu plus de 6 Français sur 10 connaissent le droit au compte bancaire** (62 % de la population générale, 63 % des ménages pauvres). L'offre bancaire spécifique est, quant à elle, globalement peu connue de la population : moins d'un tiers des ménages les plus modestes en ont connaissance (30 % des pauvres) ; elle est également peu souscrite (4 % chez les bénéficiaires de minimas), ne suscitant pas toujours l'adhésion des personnes potentiellement concernées. Parmi les Français qui connaissent l'offre bancaire spécifique, une faible proportion d'entre eux en bénéficie effectivement : 6 % des personnes pauvres et 13 % des bénéficiaires de minimas sociaux qui connaissent le dispositif y auraient souscrit (le plus souvent à l'initiative de leur banquier). Mais une très large majorité parmi les personnes pauvres (79 %) et les bénéficiaires de minimas sociaux (71 %) indiquent que leur situation financière n'en relève pas.

### **La majorité des Français ont un livret ou compte d'épargne**

Une majorité des ménages dispose d'au moins un produit d'épargne, disponible immédiatement ou à moyen terme. En population générale, seuls 8 % des répondants n'en détiennent pas. C'est le cas de 19 % des ménages pauvres et de 26 % des bénéficiaires de minimas. Dans tous les groupes, les livrets d'épargne sont plébiscités parce qu'ils permettent de « faire face à l'imprévu » (73 % à 81 % des réponses), mais les montants disponibles sont très disparates entre les catégories : 44 % des détenteurs parmi les bénéficiaires de minimas disposent de moins de 500 euros quand 42 % de la population générale y déteint plus de 5 000 euros.

### **Le paiement sans contact adopté par près de sept Français sur dix**

66 % des bénéficiaires de minimas et 73 % des ménages pauvres bancarisés ont un chéquier, contre 86 % en population générale. La très grande majorité des personnes qui disposent d'un compte de dépôt ont une carte de paiement et de retrait (97 % en population générale, 94 % pour les ménages défavorisés). Pour ces derniers, la progression est très nette par rapport à 2010 (+ 13 ou + 14 points, contre + 4 points en population générale). Le plus souvent, il s'agit de cartes à débit immédiat (74 à 78 %). Le paiement sans contact est adopté par 69 % de la population générale (58 % pour les bénéficiaires de minimas et 59 % pour les ménages pauvres). Les bénéficiaires de minimas sont 34 % à retirer du liquide au moins une fois par semaine (27 % en population générale).

### **Plus d'un quart des ménages modestes confrontés aux découverts non autorisés**

Dans les groupes en difficulté, les recours aux découverts non autorisés ne sont pas rares : 29 % des bénéficiaires de minimas et 27 % des ménages pauvres y ont été confrontés (16 % en population générale). Une fois sur deux, pour les bénéficiaires de minimas, le découvert excède 150 euros. **Le plus souvent, quand il y a un découvert non autorisé, il s'agit d'un accident ;** les personnes n'ont pas réussi à tenir leur budget. Mais une proportion non négligeable (30 % à 44 %) le fait par choix, afin de payer une dépense.

## Les frais d'incident bancaire

En cas de rejet par la banque d'un prélèvement ou d'un chèque émis par les personnes qui ont dépassé leur autorisation de découvert (ou qui avaient un solde insuffisant sur leur compte et aucune autorisation de dépassement), dans la moitié des cas, la banque a fait payer des frais : 53 % en population générale ne payent pas de frais contre 50 % des ménages en situation de pauvreté et 46 % chez les bénéficiaires de minimas sociaux. À l'inverse, la proportion de ceux qui subissent « souvent » ou « régulièrement » de tels frais est maximale chez les bénéficiaires de minimas (25 %), moindre chez les personnes en situation de pauvreté (20 %) et plus faible encore en population générale (17 %). Rapportés à l'ensemble de la population, on aboutit aux taux suivants : 8 % des détenteurs d'un compte ont, au cours des douze derniers mois, payé des frais d'incident bancaire à la suite d'un rejet de chèque ou de prélèvement. Cette proportion s'établit à 15 % chez les ménages en situation de pauvreté et à 20 % pour les bénéficiaires de minimas sociaux.

## Les ménages à faibles ressources ont moins souvent recours au crédit (27 ou 28 %) que l'ensemble des ménages (45 %)

Entre 2010 et 2019, les crédits immobiliers ont augmenté chez les défavorisés (+ 4 et + 5 points) et sont restés stables en population générale. Pour autant, l'écart reste conséquent (29 % des répondants en population générale ont un prêt immobilier en cours, 10 à 12 % pour les ménages défavorisés).

**Les crédits à la consommation sont en recul entre 2010 et 2019.** La baisse est plus nette en population générale (27 % à 14 %) que chez les ménages pauvres (23 % à 13 %) ; pour les bénéficiaires de minimas, la baisse est moins spectaculaire (19 % à 15 %). C'est le plus souvent pour acheter un bien ou un service qu'un prêt à la consommation est souscrit, mais pour 46 % des bénéficiaires de minimas et 43 % des ménages pauvres concernés, il s'agit de combler de problèmes d'argent, de payer des factures.

**Les difficultés à rembourser les crédits** concernent le quart des bénéficiaires de minimas ou de ménages pauvres, et seulement 10 % des souscripteurs en population générale. La situation s'est améliorée entre 2010 et 2019, notamment pour les plus défavorisés (- 12 points de difficultés déclarées pour les bénéficiaires de minimas).

En 2019, 6 % des bénéficiaires de minima (- 3 points par rapport à 2010) et 4 % des ménages en situation de pauvreté (- 2 points) sont inscrits au Fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP). En population générale, cette situation est plus rare : on compte 2 % d'inscription en cours au FICP (comme en 2010).

**En 2019, moins de personnes se considèrent comme en situation de surendettement qu'en 2010 :** cela concerne 10 % des bénéficiaires de minimas (contre 26 %), 7 % des ménages pauvres (18 %) et 5 % de la population générale. Parmi les personnes se considérant comme surendettées, la part de celles ayant déposé un dossier à la Banque de France a, également, décliné (passant de 49 % à 35 % pour les bénéficiaires de minimas, par exemple).

## L'image des établissements financiers progresse dans l'opinion quant à l'information, le conseil et l'écoute

85 % de la population générale est d'accord avec l'idée que « les banques les informent suffisamment sur le fonctionnement du compte ». La proportion est légèrement moindre dans

les catégories défavorisées (80 %). La satisfaction quant aux conseils sur les choix à faire s'établit à 79 % en population générale (3 à 4 points de moins chez les bénéficiaires de minima ou les ménages pauvres) et celle relative à l'écoute accordée en cas de difficultés sur un compte s'élève à 78 % (4 points de moins pour les groupes défavorisés). Tous ces indicateurs progressent entre 2010 et 2019. Globalement, la satisfaction est au rendez-vous et elle a progressé par rapport à 2010 : en population générale, le taux global de satisfaction (très et plutôt satisfait) est passé de 90 % à 91 %. Ce même taux s'établit à 88 % pour les bénéficiaires de minima (+ 8 points) et à 86 % pour les ménages pauvres (+ 7 points).

Les publics défavorisés ont des contacts moins fréquents et moins variés avec les établissements qui gèrent leur compte que l'ensemble de la population. Tous ces contacts, quand ils ont lieu, donnent lieu à des niveaux de satisfaction élevés (84 % à 92 % de satisfaction selon les groupes et les types d'échange), les plus défavorisés se montants toujours, légèrement, moins satisfaits de la qualité des échanges.

### **Une plus faible couverture assurantielle des ménages fragiles financièrement**

Tous les foyers sont couverts par au moins un contrat d'assurance (98 % en population générale comme chez les bénéficiaires de minimas sociaux, 97 % chez les ménages en situation de pauvreté). Pour chaque type d'assurance, cependant, le taux de couverture est plus élevé en population générale que pour les ménages en situation de pauvreté ou pour les bénéficiaires de minimas.

- Les assurances habitation sont les plus répandues, avec plus de neuf personnes sur dix concernés (91 % des bénéficiaires de minimas sociaux et des ménages pauvres, et 95 % de l'ensemble de la population).
- Les complémentaires santé couvrent 79 % des bénéficiaires de minimas et 77 % des ménages pauvres (contre 85 % en population générale) mais la qualité de la couverture tend à s'améliorer avec l'âge : au sein des 35-49 ans, 78 % des ménages pauvres disposent d'une complémentaire santé, soit 10 points de moins que l'ensemble de la population. Mais en dépit de leurs faibles ressources, ces ménages privilégient une assurance potentiellement plus chère, mais qui couvre mieux certaines dépenses dont ils pensent avoir besoin.
- Les assurances auto ou moto concernent près de neuf ménages sur dix en population générale, contre seulement 62 % des bénéficiaires de minimas et 70 % des ménages en situation de pauvreté.
- Les bénéficiaires de minimas sociaux et personnes en situation de pauvreté sont couverts à 27 % et 24 % par une assurance invalidité, incapacité, décès, soit 10 et 13 points de moins que la population générale.
- Les assurances sur les biens sont relativement peu répandues, 14 % des bénéficiaires de minimas et 15 % des ménages pauvres en disposent, le taux de couverture étant un peu plus fort pour les ménages en population générale (19 %).

**Les assurés sont très satisfaits des relations qu'ils ont avec leur assureur s'agissant des principaux produits d'assurances :** plus de 90 % pour l'assurance auto/moto et l'assurance habitation), 87 ou 88 % pour la complémentaire santé et 80 à 83 % pour les assurances des biens.

## **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, 2010) 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 2010, l'étude avait 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.

Dix ans après l'étude de 2019, le CCSF a demandé au Crédoc de renouveler l'exercice, en y intégrant l'accès aux produits d'assurance ainsi qu'aux services numériques. Souhaitant continuer à travailler sur le même périmètre que précédemment, le Crédoc a interrogé 1 000 personnes en population générale, 800 personnes aux minimas sociaux et 800 personnes en situation de pauvreté.

***Pour consulter l'enquête du Crédoc pour le CCSF, rendez-vous sur le site du CCSF : <https://www.ccsfin.fr/>***

***Ainsi que sur le site du Crédoc : <https://www.credoc.fr/>***

*Le CCSF est une instance de concertation, créée par la loi, et chargée de proposer des mesures destinées à améliorer les relations entre les établissements financiers et leurs clients. Les représentants des entreprises du secteur financier (banques, assurances, sociétés financières) et de leurs clientèles y siègent à parité. Des personnalités qualifiées, des parlementaires et des représentants des organisations syndicales complètent sa composition.*

Contacts presse :

• Anne Carrère, responsable de la Communication et des Affaires publiques au CCSF, 01 42 92 25 09 ou 01 42 92 27 59

• Jörg Muller, chargé des Relations presse au Crédoc, 01 40 77 85 32