

L'enquête du Credoc\* pour le CCSF\* publiée par le Ministère de l'Économie en avril 2010 précise que pour la population étudiée :

- > **L'accès aux services bancaires s'est amélioré entre 2001 et 2009** : accès au compte, détention d'un chéquier, d'une carte de paiement et d'un compte d'épargne.
- > **L'accès au crédit est plus faible que pour l'ensemble de la population** et concerne surtout le crédit à la consommation avec en priorité le crédit renouvelable.
- > **L'éducation aux relations clients-banques est indispensable.**

Le Credoc préconise en premier lieu la poursuite de l'effort d'information des usagers et l'instauration d'une éducation aux relations clients-banques car les ménages en situation de pauvreté utilisent des services pouvant être onéreux sans avoir conscience du coût. Ils font confiance aux banques sans une connaissance minimale de leurs droits, de leurs devoirs et des risques liés à l'utilisation des différents services.

### Comptes bancaires

96 % des ménages vivant sous le seuil de pauvreté avaient un compte bancaire en 2009, contre 92 % en 2001 (99 % pour l'ensemble de la population).

### Chéquiers et cartes de paiement

L'augmentation de la détention d'un chéquier (68 % contre 59 %) et d'une carte de paiement (80 % contre 39 %) est également sensible. La hausse du taux de détention de cartes de paiement s'explique principalement par l'augmentation du nombre de ménages possédant des cartes à débit immédiat.

### Comptes d'épargne

Le taux de possession de comptes d'épargne augmente mais reste plus bas que pour l'ensemble de la population (63 % contre 82 %). Les ménages « pauvres » utilisent plus souvent le paiement en espèces et moins souvent la carte de paiement, notamment chez les commerçants. Ils utilisent plus le chéquier et moins les prélèvements pour les impôts, le loyer, ou les factures d'énergie et de téléphone. Ils utilisent moins les autres moyens de paiement (TIP, prélèvements ou virements) et seuls les mandats postaux font exception.

### Crédits

Les ménages en situation de pauvreté sont moins nombreux que l'ensemble des ménages à posséder des crédits (leur capacité de remboursement est plus faible) et le plus souvent il s'agit de crédits à la consommation, essentiellement des crédits renouvelables. La réserve des crédits est plus élevée que la moyenne (41 % utilisent plus de 1 500 euros, contre 31 % pour l'ensemble des ménages). Et souvent sans connaissance du montant total des intérêts payés. 17 % des ménages pauvres interrogés estiment avoir eu des difficultés pour les rembourser.

### Droit au compte

Le nombre de personnes qui auraient pu recourir à la procédure du droit au compte est très faible car la quasi-totalité des individus concernés a pu obtenir l'ouverture d'un compte. Le médiateur bancaire est peu saisi malgré les besoins.

\* Credoc : Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de Vie

\* CCSF : Comité Consultatif du Secteur Financier