

AVERTISSEMENT :

Le présent rapport a été réalisé par The European Opinion Research Group EEIG pour la direction générale Santé et protection des consommateurs et constitue son opinion sur les Européens et les services financiers.

Cette opinion n'a pas été adoptée ni approuvée en aucune façon par la Commission et ne doit pas être considérée comme exprimant la position de la Commission ou de la direction générale Santé et protection des consommateurs. La Commission européenne ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans le présent rapport et n'assume aucune responsabilité pour son utilisation, quelle qu'elle soit.



EUROBAROMETRE 54.0

LES EUROPEENS ET LES SERVICES FINANCIERS

RAPPORT

REDIGE PAR

The European Opinion Research Group EEIG

POUR

**La Direction Générale
Santé et Protection des Consommateurs**

Direction A – Politique des Consommateurs
« Services financiers »

GERE ET ORGANISE PAR

**La Direction Générale
de l'Éducation et de la Culture**
Unité « Centre pour le citoyen - Analyse de l'opinion publique »

24 février 2001

Ce sondage d'opinion, géré et organisé par la Direction Générale de l'Education et de la Culture, Unité « Centre pour le citoyen - Analyse de l'opinion publique », a été réalisé à la demande de la Direction Générale Santé et Protection des Consommateurs, Direction A - Politique des Consommateurs, « Services financiers » de la Commission européenne.

Il a été effectué dans l'ensemble des Etats membres de l'Union européenne, entre le 7 octobre et le 13 novembre 2000, sous la coordination générale d'INRA (EUROPE) - European Coordination Office, situé à Bruxelles pour le compte du European Opinion Research Group, GEIE.

Le questionnaire, le nom des instituts associés à la recherche et les spécifications techniques figurent en annexe.

Le présent rapport n'engage en aucune façon la responsabilité de la Commission européenne.

La langue originale de ce rapport est le français.

Table des matières

Introduction	i-iii
1. Un citoyen en mal d'information et de protection face aux services financiers	2
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	2
Analyse selon les variables sociodémographiques	6
Comparaison avec les données antérieures - Question TREND	8
2. Les opinions des Européens sur plusieurs aspects de leur législation nationale	10
2.1 La transparence de l'information financière	10
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	10
2.2 La protection des droits des consommateurs	11
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	11
2.3 Le recours possible contre les banques et les assurances	12
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	12
2.4 La sécurité de l'exécution des transactions	13
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	13
2.5 La protection de la confidentialité des informations	14
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	14
Analyse selon les variables sociodémographiques sur l'ensemble des propositions	15
Comparaison avec les données antérieures - Question TREND	16
3. L'harmonisation des normes de protection des consommateurs	17
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	17
Analyse selon les variables sociodémographiques	18
Comparaison avec les données antérieures - Question TREND	19
4. Les services bancaires ou financiers à distance	20
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	20
Analyse selon les variables sociodémographiques	21
Comparaison avec les données antérieures - Question TREND MODIFIE	23
5. L'usage des nouvelles technologies et la protection des consommateurs	28
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	28
Analyse selon les variables sociodémographiques	29

6. Les obstacles à l'utilisation des services financiers dans l'Union européenne	30
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	30
Analyse selon les variables sociodémographiques	32
7. Les moyens de paiement préférés	34
7.1 A l'échelle nationale	34
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	34
Analyse selon les variables sociodémographiques	36
7.2 Dans un autre Etat membre de l'Union européenne	38
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	38
Analyse selon les variables sociodémographiques	40
7.3 Les raisons invoquées pour justifier le choix d'un moyen de paiement à l'échelle nationale	42
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	42
Analyse selon les variables sociodémographiques	44
7.4 Les raisons invoquées pour justifier le choix d'un moyen de paiement dans un autre Etat membre	45
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	45
Analyse selon les variables sociodémographiques	47
8. Les paiements à distance	48
8.1 Leur pratique	48
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	48
Analyse selon les variables sociodémographiques	50
8.2 Les raisons invoquées pour ne jamais avoir payé à distance	51
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	51
Analyse selon les variables sociodémographiques	53

9. L'attrait des porte-monnaie électroniques	55
9.1 Dans la perspective d'une utilisation nationale	55
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	55
Analyse selon les variables sociodémographiques	56
9.2 Dans la perspective d'une utilisation internationale	57
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	57
Analyse selon les variables sociodémographiques	58
10. Les comptes d'épargne	59
11. Les comptes courants	65
12. Taux de pénétration des moyens de paiement	72
13. L'endettement des Européens	75
13.1 Les crédits hypothécaires	75
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	75
Analyse par variables sociodémographiques	77
13.2 Les prêts/financements/autorisation de découvert	79
Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres	79
Analyse par variables sociodémographiques	82

Annexes

Spécifications techniques

Questionnaire bilingue

Introduction

Le sondage d'opinion analysé dans le présent rapport a été effectué dans les quinze Etats membres de l'Union européenne, entre le 7 octobre et le 13 novembre 2000, dans le cadre de l'Eurobaromètre¹ 54.0, à la demande de la Direction Générale Santé et Protection des consommateurs, Direction A - Politique des Consommateurs, « Services financiers » de la Commission européenne. Ce sondage est géré et organisé par la Direction Générale de l'Education et de la Culture, Unité « Centre pour le citoyen - Analyse de l'opinion publique ».

Le présent rapport aborde l'expérience et la perception qu'ont les Européens de diverses problématiques liées aux services financiers, et se place dans une perspective temporelle puisqu'il met en relation les résultats de ce sondage à ceux récoltés dans le même cadre par le passé. Il se subdivise en les mêmes chapitres que ceux du rapport de l'EB52.0, couvrant :

- La vision globale qu'ont les Européens des services financiers (y compris l'information et le coût des services bancaires, la question du surendettement, celle des litiges avec les institutions de crédit, celle du crédit au logement, etc.)
- Leurs points de vue sur plusieurs aspects de leur législation nationale (tels que le fait qu'elle assure ou non la transparence de l'information financière, qu'elle protège ou non les droits de consommateurs, etc.)
- Leur avis sur la nécessité d'une harmonisation des normes de protection des consommateurs à l'échelle européenne
- Leurs positions sur plusieurs aspects de leur législation nationale appliquée plus particulièrement aux services financiers à distance
- Leur souhait de voir prises des mesures destinées à la protection des consommateurs utilisateurs des nouvelles technologies dans le cadre de la commercialisation des services financiers
- Les obstacles qu'ils perçoivent à une utilisation trans-européenne des services financiers
- Leurs moyens de paiement nationaux et transnationaux préférés
- Leur expérience des paiements à distance
- L'attrait des porte-monnaie électroniques
- L'accès des Européens aux produits bancaires et leur endettement

¹ Les sondages Eurobaromètre, ou plus exactement les « sondages Eurobaromètre standards », sont réalisés depuis 1973 (EB N° 0), pour le compte de l'ancienne Direction générale X de la Commission européenne, aujourd'hui Direction Générale de l'Education et de la Culture. Ils incluent la Grèce depuis l'automne 1980, le Portugal et l'Espagne depuis l'automne 1985, l'Allemagne de l'Est, depuis l'automne 1990 et l'Autriche, la Finlande et la Suède depuis le printemps 1995.

Ce sondage se fonde sur quatre questions « TREND », c'est-à-dire des questions qui ont été posées par le passé sous exactement le même libellé et plus particulièrement dans les Eurobaromètres 52.0 et 47.0, de huit questions « TREND MODIFIE », c'est-à-dire des questions posées sous une forme similaire, mais pas parfaitement identique dans une vague Eurobaromètre précédente (à nouveau, soit dans l'Eurobaromètre 47.0, soit dans la vague plus récente, EB52.0) et de trois nouvelles questions. Alors que les questions purement « TREND » autorisent les comparaisons terme à terme, les questions « TREND MODIFIE » ne permettent que des mises en relation prudentes car les modifications peuvent être substantielles tant dans la formulation des questions que dans celle des items proposés. Il est bien évident que ces modifications ne sont introduites que dans un souci d'amélioration et qu'il est toujours possible de relever des tendances, à condition de poser clairement le cadre de l'analyse et de l'interprétation.

Dans chaque Etat membre, ces questions ont été soumises à un échantillon représentatif de la population nationale âgée de quinze ans et plus. Au total, 16.172 personnes ont été interrogées, soit, en moyenne, quelque 1.000 personnes par Etat membre, sauf en Allemagne (2.000 : 1.000 dans les nouveaux Länder et 1.000 dans les anciens Länder), au Royaume-Uni (1.300 : 1.000 en Grande-Bretagne et 300 en Irlande du Nord) et au Luxembourg (600). Précisons que les chiffres relatifs à l'Union européenne dans son ensemble présentés dans ce rapport sont une moyenne pondérée des chiffres nationaux. Pour chaque Etat membre, la pondération utilisée est la part de la population nationale âgée de 15 ans et plus au sein de la population communautaire âgée de 15 ans et plus².

Les spécifications techniques reprises en annexe détaillent l'ensemble des questions relatives à la méthodologie telles que dates de terrain, sélection de l'échantillon, population couverte, pondération, limites de confiance, etc. Précisons certains termes utilisés dans ces spécifications techniques : la pondération marginale est celle qui se fonde sur une variable, telle que l'âge **ou** le sexe, tandis la pondération croisée se fonde sur le croisement de deux variables, telles que, par exemple, l'âge **et** le sexe. Les régions NUTS sont « un classement des régions de l'Union européenne suivant une structure hiérarchique à trois niveaux ». L'Eurobaromètre est pondéré sur base des régions NUTS 2.

Il convient aussi de noter que le total des pourcentages présentés dans les graphiques illustrant le rapport et dans les tableaux formant les annexes peut dépasser 100% lorsque le répondant a la possibilité de donner plusieurs réponses à une même question.

² Cf. spécifications techniques en annexe.

Lorsque le répondant n'a la possibilité de ne donner qu'une seule réponse, ce total peut également ne pas atteindre exactement 100%, mais un nombre très proche (par exemple, 99% ou 101%), du fait des arrondis.

Devant l'hétérogénéité des systèmes éducatifs au sein de l'Union européenne, il a été décidé de fixer des seuils subjectifs d'instruction. Le premier est le niveau « faible », qui regroupe les personnes ayant quitté le circuit d'éducation à 15 ans ou avant cet âge, le deuxième est le niveau « moyen », qui englobe les individus ayant quitté ce circuit entre 16 et 19 ans et le troisième est le niveau « fort », qui réunit ceux l'ayant quitté après 19 ans.

Les abréviations suivantes sont utilisées pour désigner les Etats membres :

B	Belgique
DK	Danemark
WD	Anciens Länder
D	Allemagne
OD	Nouveaux Länder
GR	Grèce
E	Espagne
%F	France
IRL	Irlande
I	Italie
L	Luxembourg
NL	Pays-Bas
A	Autriche
P	Portugal
FIN	Finlande
S	Suède
UK	Royaume-Uni

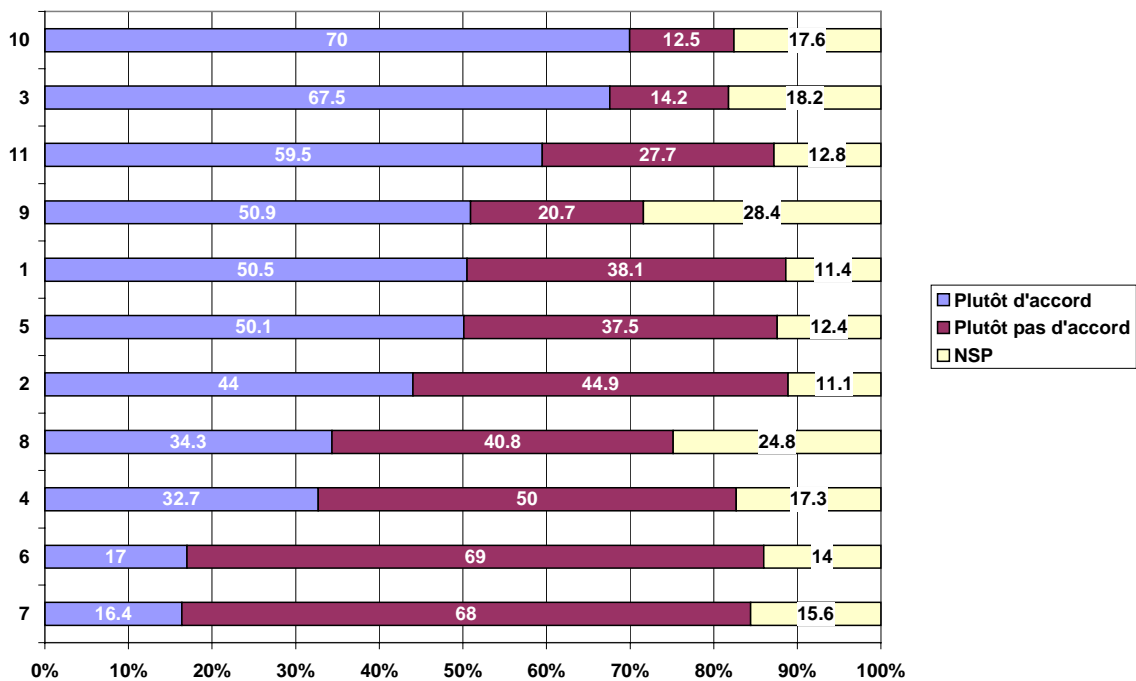
Une remarque s'impose en ce qui concerne la séparation entre les anciens et les nouveaux Länder de l'Allemagne qui se justifiait lorsque l'Allemagne de l'Est a été introduite dans la liste des Etats couverts par l'Eurobaromètre, à l'automne 1990. Cette distinction a été conservée malgré la réunification car elle met fréquemment en évidence des différences d'opinion tranchées entre ces deux territoires.

L'abréviation employée pour désigner l'Union européenne dans son ensemble est « UE15 ». Quant à l'abréviation « NSP », elle signifie « Ne Sait Pas ».

RAPPORT

Q.24 Pour chacune des affirmations suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?

1. Les banques donnent assez d'informations concernant la gestion des comptes bancaires
2. Avoir un compte bancaire revient très cher
3. Dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause
4. Le crédit a la consommation est plus utile que dangereux
5. En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien cela va coûter
6. On peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle
7. Le problème du surendettement, c'est-à-dire quand le consommateur ne peut plus rembourser ce qu'il a emprunté, n'existe pas en (notre pays)
8. Les établissements financiers expliquent clairement le fonctionnement et les risques du crédit au logement (m)
9. Il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement
10. Dans les litiges avec les compagnies d'assurance, il est très difficile d'avoir gain de cause (n)
11. En matière d'assurance, on ne sait jamais à l'avance comment on est couvert (n)



1. Un citoyen en mal d'information et de protection face aux services financiers

Avant de procéder à l'analyse des résultats, il convient de remarquer que cette question était posée en 1999 sous une forme différente de celle adoptée en 2000. En effet, bien que le libellé de la majorité des propositions soumises aux répondants soit, dans la dernière enquête, identique à ce qu'il était en 1999, il ne s'agissait plus pour ces derniers de choisir parmi une liste d'affirmations les quatre qui se rapprochaient le plus de leur opinion, mais bien de dire s'ils étaient plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec chacune d'entre elles. Les comparaisons terme à terme sont donc impossibles pour cette question. Cependant, les tableaux de l'étude précédente sont repris en annexe et le rapport de l'enquête de 1999 peut également être consulté en parallèle au présent rapport.

Onze affirmations ont ainsi été soumises aux ressortissants européens dont les résultats sont détaillés ci-dessous, selon un ordre qui reflète les degrés d'assentiment recueillis (et non pas l'ordre de présentation des affirmations dans le questionnaire d'interview).

ANALYSE A L'ECHELLE DE L'UE15 ET DES ETATS MEMBRES

Dans les litiges avec les compagnies d'assurance, il est très difficile d'avoir gain de cause

Soixante-dix pour cent des Européens partagent cet avis contre seulement 13% qui se disent « plutôt pas d'accord ».

77% de Grecs, 76% de Suédois et 75% de Français et d'Allemands ont choisi le « plutôt d'accord ».

Les meilleurs scores recueillis pour l'opinion inverse sont enregistrés au Luxembourg (21%), au Danemark (20%) et au Royaume-Uni (16%). Signalons, enfin, que le NSP atteint les 33% en Irlande, les 27% aux Pays-Bas et les 26% au Portugal, pour une moyenne nationale européenne de 18%.

Dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause

Cette assertion recueille l'assentiment de 68% d'Européens, et plus particulièrement de 74% de Grecs, d'Italiens, de Suédois et d'Allemands contre seulement 14% qui la rejettent.

La réponse « plutôt pas d'accord » recueille ses meilleurs résultats au Danemark (36%), au Luxembourg et aux Pays-Bas (24% chacun). Signalons, enfin, que le NSP atteint les 35% aux Pays-Bas, les 29% au Luxembourg et les 27% en Irlande, pour une moyenne nationale européenne de 18%.

En matière d'assurance, on ne sait jamais à l'avance comment on est couvert

Une large majorité (60%) d'Européens est plutôt d'accord avec cette proposition, contre seulement 28% qui partagent l'avis inverse. La Finlande (77%), la Grèce (72%) et la Suède (70%) sont les pays où la réponse « plutôt d'accord » est la plus fréquemment choisie.

En revanche, les proportions de ceux qui estiment qu'en matière d'assurance, la couverture proposée est connue est de 49% aux Pays-Bas (seul pays qui n'épouse pas le modèle européen, avec 38% de « plutôt d'accord »), de 42% au Luxembourg, de 39% en Belgique et de 38% en Autriche. Notons, enfin, que le taux de NSP atteint 28% au Portugal, 22% en Irlande et 19% en Espagne (pour une moyenne européenne de 13%).

Il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits de logement

La moitié de la population européenne (51%) est plutôt d'accord avec cette affirmation, contre seulement 21% qui estiment le contraire. La Grèce et l'Allemagne (56% chacune), la Finlande et le Royaume-Uni (54% chacun) sont les pays où la réponse « plutôt d'accord » est la plus volontiers choisie.

En revanche, les proportions de ceux qui estiment qu'il n'est pas très difficile de comparer les conditions du crédit au logement sont de 28% en Belgique, de 26% au Luxembourg et de 25% au Portugal, en Finlande et en Suède. Notons, enfin, que le taux de NSP est très élevé pour cet item : 28% pour la moyenne de quinze pays de l'Union européenne. Il atteint même les 40% en Espagne, les 38% en Irlande et les 36% dans les nouveaux Länder (pour une moyenne nationale allemande de 25%).

Les banques donnent assez d'informations concernant la gestion des comptes bancaires

La moitié de la population européenne (51%) estime que les banques donnent assez d'informations sur la gestion des comptes bancaires, contre 38% qui ne partagent pas ce point de vue. La Finlande (75%), le Luxembourg (67%), les Pays-Bas (63%) et le Danemark (59%) sont les pays où la réponse « plutôt d'accord » est la plus conséquente.

En revanche, le « plutôt pas d'accord » atteint les 50% au Royaume-Uni, les 47% en Suède et les 46% en Irlande. Signalons que le « plutôt d'accord » arrive en tête dans treize des quinze pays. Les deux exceptions : l'Irlande (34% de « plutôt d'accord »- 46% de « plutôt pas d'accord ») et le Royaume-Uni (41% - 50%). Notons, enfin, que le taux de NSP est de 21% au Portugal, 20% en Irlande et 16% en Allemagne (pour une moyenne européenne de 11%).

En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien cela va coûter

La moitié (50%) des Européens tend à penser qu'en matière de crédit, le coût total d'un emprunt est difficile à estimer à l'avance, tandis que quatre personnes sur dix sont d'avis opposé. La Finlande, la Grèce (66% chacune) et le Portugal (60%) sont les pays où la réponse « plutôt d'accord » recueille le plus de suffrages. Par contre, la réponse « plutôt pas d'accord » atteint les 51% au Luxembourg et aux Pays-Bas, les 50% en Belgique et les 48% en Suède. Signalons que le « plutôt d'accord » arrive en tête dans neuf pays sur quinze. Les quatre exceptions sont la Belgique, le Luxembourg, le Royaume-Uni et les Pays-Bas. Signalons qu'au Danemark (deux fois 47%) et en Suède (deux fois 48%), les taux de réponse positive et négative s'équilibrent parfaitement. Notons, enfin, que le taux de NSP est de 22% au Portugal, 19% en Espagne et 16% en Irlande et au Luxembourg (pour une moyenne européenne de 12%).

Avoir un compte bancaire revient très cher

Le « plutôt pas d'accord » et le « plutôt d'accord » se retrouvent quasi côte à côte pour cette proposition (45% - 44%). Ce sont les Pays-Bas (68%), devant le Danemark (60%), la Finlande et la Suède (58% chacune) qui ont le plus massivement choisi la réponse « plutôt pas d'accord ». Trois pays, en revanche, dépassent la majorité absolue pour la réponse « plutôt d'accord » : l'Italie (65%), l'Irlande (61%) et la Belgique (53%). Le NSP atteint les 11% pour la moyenne européenne. C'est en Grèce (18%) et au Portugal (17%) qu'il est le plus important.

Signalons enfin que neuf pays européens affichent un profil conforme à la moyenne européenne. Les exceptions sont l'Italie, l'Irlande, la Belgique, l'Allemagne et l'Autriche, pays où l'utilisation d'un compte bancaire semble onéreuse. Enfin, l'Espagne est le seul pays qui affiche un taux identique de « plutôt d'accord » et de « plutôt pas d'accord ».

Les établissements financiers expliquent clairement le fonctionnement et les risques du crédit au logement

Pour cette proposition, c'est la réponse « plutôt pas d'accord » (41%) qui l'emporte sur le « plutôt d'accord » (34%). Ce sont la Grèce (54%), le Royaume-Uni (49%) et la Suède (46%) qui ont le plus massivement choisi la première option.

En revanche, la réponse « plutôt d'accord » obtient ses meilleurs scores au Luxembourg (50%), en Finlande (48%) et au Danemark (46%). Le NSP atteint les 25% pour la moyenne européenne. C'est en Irlande (35%), dans les nouveaux Länder (33% pour une moyenne nationale allemande de 26%), au Portugal et en Autriche (31% chacun) qu'il est le plus important. Signalons enfin que neuf pays européens affichent un profil conforme à la moyenne européenne. Les exceptions sont le Luxembourg, le Danemark, la Finlande, la Belgique, l'Allemagne et l'Irlande, les six pays pour lesquels la réponse « plutôt d'accord » est supérieure à la réponse « plutôt pas d'accord ».

Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux

Une majorité d'Européens estime que « le crédit à la consommation n'est pas plus utile que dangereux » (50%) contre une personne sur trois qui pense le contraire (33%). Ce sont le Danemark (72%), les Pays-Bas (71%), l'Autriche (67%) et la Finlande (64%) qui ont le plus massivement choisi la réponse « plutôt pas d'accord ». Par contre, la réponse « plutôt d'accord » obtient ses meilleurs scores en Espagne (49%), au Royaume-Uni (43%), en Irlande et au Luxembourg (40% chacun). Le NSP est de 17% en moyenne. C'est au Portugal (27%), en Espagne (25%) et en Italie (24%) qu'il est le plus important.

On peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle

C'est le « plutôt pas d'accord » (69%) qui l'emporte nettement sur le « plutôt d'accord » (17%) pour cette proposition. Ce sont la Finlande (84%), la Suède (82%), l'Espagne (79%) et le Danemark (78%) qui ont le plus massivement choisi cette première réponse.

A l'opposé, la réponse « plutôt d'accord » obtient ses meilleurs taux en Autriche (27%), au Luxembourg (25%) et au Royaume-Uni (24%).

C'est au Portugal (22%) devant les nouveaux Länder (20% pour une moyenne nationale allemande de 18%) que la réponse NSP est la plus conséquente (moyenne EU, 14%).

Le problème du surendettement n'existe pas en (NOTRE PAYS)

Près de sept Européens sur dix (68%) sont conscients de l'existence du problème de surendettement en leur pays tandis que 16% l'ignore. Ce sont les Pays-Bas (90%), la France (85%) et le Danemark (79%) qui ont le plus massivement choisi cette première réponse. A l'inverse, l'autre option obtient ses meilleurs résultats en Finlande (31%), en Grèce (29%), en Italie (28%) et en Belgique (22%).

C'est, à nouveau, au Portugal (31%) devant l'Espagne et l'Allemagne (20% chacune) que la proportion de NSP est la plus importante.

ANALYSE SELON LES VARIABLES SOCIODEMOGRAPHIQUES

Pour dix des onze affirmations, proportionnellement plus d'hommes que de femmes tendent à répondre « Plutôt d'accord » (entre 1 et 5 points d'écart, toujours à l'avantage des hommes). La seule exception est « En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien ça va coûter » pour laquelle la proportion d'hommes ayant répondu « Plutôt d'accord » est inférieure de 3 points à celle des femmes.

Les banques donnent assez d'informations concernant la gestion des comptes bancaires

La proportion de personnes qui se disent « plutôt d'accord » augmente de façon régulière avec leur niveau d'instruction. Elle est la plus conséquente parmi les cadres (58%), les employés (55%) et les indépendants (53%).

Avoir un compte bancaire revient très cher

La proportion de personnes qui se disent « Plutôt d'accord » augmente avec l'âge jusqu'à 54 ans (de 32% à 48%), puis décroît légèrement auprès des 55 ans et plus (45%). Les personnes les plus instruites (43% de « plutôt d'accord ») affichent un taux légèrement inférieur à celui des autres classes d'éducation (46% pour celles ayant un faible niveau d'instruction et 47% pour celles ayant un niveau moyen d'instruction). On constate de grandes disparités pour la réponse « plutôt d'accord » dans les classes socioprofessionnelles : 53% pour les indépendants et 48% pour les sans-emploi, mais seulement 28% pour les étudiants, loin derrière les cadres (41%).

Dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause

A nouveau, le taux de « Plutôt d'accord » augmente avec l'âge jusqu'à 54 ans (de 61% à 72%), avant de décroître sensiblement auprès des 55 ans et plus (65%). Les personnes de niveau d'instruction moyen (71%) ont plus tendance que les deux autres classes d'éducation (66% et 67%) à partager le point de vue exprimé dans cette proposition.

Les indépendants (73%) et les ouvriers (72%) arrivent en tête pour cette réponse.

Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux

Les classes d'âge intermédiaires (35%) affichent un taux de plutôt d'accord plus important que les classes d'âge extrêmes (31% et 29%) et, à nouveau, les personnes de niveau d'instruction moyen (35%) affichent un taux supérieur de « plutôt d'accord » à celui des deux autres classes (32%). Les indépendants (37%) arrivent à nouveau en tête pour cette réponse mais ici devant les cadres et les employés (36% chacun). Ce sont toujours les étudiants (27%) qui ferment la marche pour cette réponse, derrière les retraités (29%).

En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien cela va coûter

Le niveau de la réponse « plutôt d'accord » ne cesse de croître avec l'âge (de 48% à 52%), alors qu'il ne cesse de baisser avec le niveau d'éducation (de 55% à 45%). Les ouvriers (54%) arrivent ici en tête pour cette réponse, juste devant les sans-emploi et les retraités (53% chacun). Ce sont les cadres (40%) qui affichent le niveau le plus bas de « plutôt d'accord ».

On peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle

Cette opinion est moins répandue parmi les Européens de 15 à 24 ans (13%) que dans les autres classes d'âge (17% et 18%). Une fois de plus, les personnes de niveau d'instruction moyen (19%) ont plus tendance à partager ce point de vue que celles des deux autres classes d'éducation (17% et 15%). Il en va de même pour les ouvriers (19%), qui arrivent ici en tête, juste devant les retraités (18%).

Le problème du surendettement n'existe pas en (NOTRE PAYS)

Si le niveau de « Plutôt d'accord » augmente avec l'âge jusqu'à 54 ans (de 14% à 18%), il décroît ensuite légèrement auprès des 55 ans et plus (16%). Les personnes les plus instruites ont un niveau un peu plus faible de « plutôt d'accord » que les autres classes d'éducation (un seul point d'écart). Les indépendants (22%) sont nettement en tête pour le « plutôt d'accord », au contraire des étudiants (12% seulement).

Les établissements financiers expliquent clairement le fonctionnement et les risques du crédit au logement

Les tranches d'âge intermédiaires (25-54 ans) affichent, avec 37%, un niveau de « plutôt d'accord » plus important que les tranches d'âge extrêmes (30% et 32%). Le niveau de cette réponse augmente de façon régulière avec le niveau d'éducation des personnes interrogées (de 29% à 39%). Les cadres (43%) précèdent les employés et les indépendants (38% chacun).

Il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement

On observe une courbe en plateau pour la réponse « plutôt d'accord » selon les classes d'âge : 40% pour les 15-24 ans, 55% pour les 25-39, 57% pour les 40-54 ans et 49% pour les 55 ans et plus. A nouveau, le niveau de cette réponse augmente de façon régulière avec le degré d'instruction des personnes interrogées (de 48% à 55%). Enfin, toutes les classes socioprofessionnelles atteignent ou dépassent les 48% de « plutôt d'accord ».

Dans les litiges avec les compagnies d'assurance, il est très difficile d'avoir gain de cause

Si les 15-24 ans n'atteignent que les 59% de « plutôt d'accord », les trois autres classes d'âge atteignent et dépassent les 70% pour cette réponse. Une fois de plus, plus le niveau d'éducation des personnes interrogées est élevé, plus elles ont tendance à partager ce point de vue (de 69% à 72%).

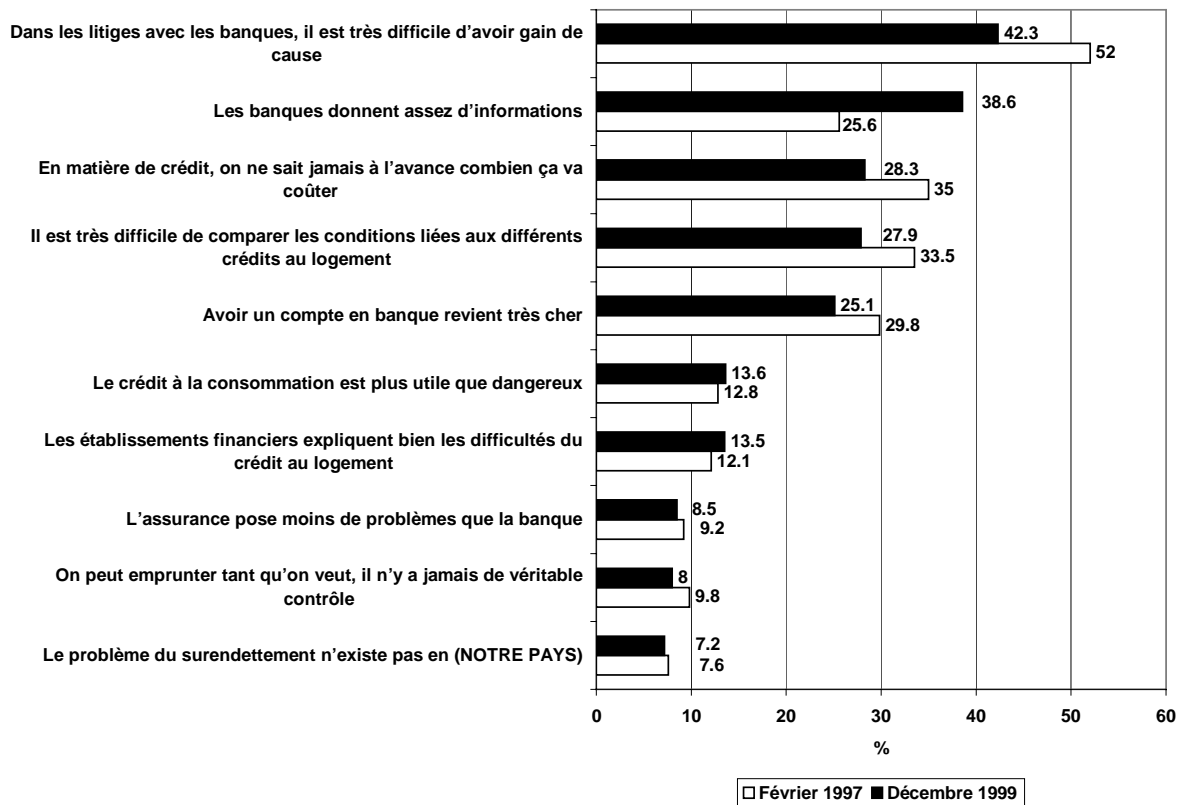
En matière d'assurance, on ne sait jamais à l'avance comment on est couvert

Hormis les plus jeunes (48% de « plutôt d'accord »), les trois autres classes d'âge atteignent et dépassent les 61% d'accord. Enfin, 64% des indépendants et 62% des retraités ont choisi le « plutôt d'accord », une réponse qui n'a séduit que 46% des étudiants, loin derrière les 58% de cadres.

COMPARAISON AVEC LES DONNEES ANTERIEURES – QUESTION TREND MODIFIE

A titre d'information, puisqu'il n'est pas possible d'effectuer une comparaison terme à terme, les données recueillies en 1997 et 1999 montraient un citoyen se sentant, en cas de litige, démuni vis-à-vis des banques, mal informé sur le coût des crédits, et sur les emprunts hypothécaires.

Malgré cela, les Européens estimaient globalement recevoir une information suffisante des institutions bancaires sur la gestion des comptes bancaires. Position qui s'était, par ailleurs, renforcée en l'espace de deux ans.



2. Les opinions des Européens sur plusieurs aspects de leur législation nationale

2.1 La transparence de l'information financière

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

Quarante-trois pour-cent des citoyens de l'Union européenne estiment que leur législation nationale n'assure pas la transparence de l'information financière et 27% pensent le contraire. Cette première opinion l'emporte sur la seconde dans treize pays, et notamment en Grèce (55%), en France (52%) et dans les nouveaux Länder (51% pour une moyenne nationale allemande de 45%). Les deux exceptions sont la Finlande et le Luxembourg. Le NSP atteint les 48% au Royaume-Uni et les 47% en Irlande (moyenne européenne, 31%).

Il y a un an, les citoyens de l'Union européenne avaient déjà privilégié le « non » (40%) au détriment du « oui » (28%). Cependant, alors que cette proportion était, en 1999, inversée dans cinq pays, elle ne l'est plus qu'en Finlande (43% de « oui » - 38% de « non ») et au Luxembourg (43% - 21%).

Q.25.1 Selon vous, en général, la législation (NATIONALITE) actuelle assure-t-elle ou non ... ? (MONTRER CARTE) – LA TRANSPARENCE DE L'INFORMATION FINANCIERE

Pays	Oui		Non		NSP	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
B	26.1	28.3	39.3	39.6	34.6	31.3
DK	32.2	30.6	43.2	54.4	24.7	15.0
WD	29.6	27.5	43.0	45.6	27.3	26.6
D	28.6	27.4	44.8	46.1	26.6	26.2
OD	24.8	26.8	51.3	48.0	23.9	24.7
GR	22.9	28.2	55.0	41.2	22.1	30.6
E	32.4	33.5	33.2	29.1	34.4	37.4
F	27.3	27.1	51.7	50.8	21.0	22.1
IRL	23.8	16.1	29.2	29.6	47.0	54.2
I	28.5	28.5	48.8	44.7	22.6	26.8
L	43.3	42.4	21.3	22.9	35.4	34.7
NL	28.1	37.5	34.7	35.1	37.2	27.4
A	26.8	27.0	32.2	33.9	41.0	39.1
P	27.1	31.5	35.4	28.7	37.4	39.8
FIN	42.7	42.5	38.0	38.0	19.3	19.2
S	31.6	35.6	44.4	38.3	24.0	26.1
UK	16.8	18.8	34.9	29.8	48.4	51.4
UE15	27.0	27.8	42.6	40.4	30.5	31.7

2.2 La protection des droits des consommateurs

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

A la question de savoir si, selon les Européens, la législation actuelle de leur pays assure ou non la protection des droits des consommateurs, c'est le « oui » (45%) qui l'emporte sur le « non » (36%). Cette première réponse dépasse la majorité dans cinq pays : la Finlande (63%), le Danemark (62%), la Suède (60%), le Luxembourg (56%) et l'Autriche (51%). Le non ne l'emporte sur le oui que dans trois Etats membres : en Italie (54%, non - 33%, oui), en Grèce (55% - 30%) et au Portugal (43% - 31%). Le NSP est de 19% en moyenne, mais de 31% en Irlande et de 27% en Autriche.

Peu d'évolution par rapport à il y a un an où le « oui » (43%) l'emportait déjà de 9 points sur le non (34%).

Q.25.2 Selon vous, en général, la législation (NATIONALITE) assure-t-elle ou non ... ? (MONTRER CARTE) – LA PROTECTION DES DROITS DES CONSOMMATEURS

Pays	Oui		Non		NSP	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
B	42.8	39.9	35.2	37.3	22.0	22.2
DK	62.0	64.8	27.8	27.7	10.2	7.5
WD	45.9	43.1	33.4	36.0	20.7	20.5
D	46.0	43.0	34.2	36.1	19.8	20.3
OD	46.3	42.8	37.3	36.7	16.3	19.5
GR	29.5	32.2	55.1	46.2	15.4	21.7
E	47.0	46.0	31.6	26.4	21.4	27.7
F	50.3	49.1	34.9	35.7	14.8	15.2
IRL	44.9	40.4	23.9	19.6	31.2	40.0
I	32.7	26.3	53.5	52.2	13.8	21.5
L	56.3	54.1	17.8	17.8	25.9	28.2
NL	48.9	59.3	27.0	23.2	24.2	17.6
A	51.4	52.1	22.1	20.9	26.5	27.0
P	30.6	32.2	43.3	35.4	26.1	32.5
FIN	63.4	74.8	25.9	17.5	10.7	7.4
S	60.4	68.0	31.3	21.7	8.2	10.3
UK	44.5	45.0	29.1	23.9	26.4	31.1
UE15	44.5	43.4	36.2	34.2	19.3	22.2

2.3 Le recours possible contre les banques et les assurances

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

Quarante pour-cent des citoyens de l'Union européenne ont répondu « non » à la question « Selon vous, la législation actuelle de votre pays assure-t-elle le recours possible contre les banques et les assurances? », 29% ont répondu « oui » et 30% « NSP ». En 1999, ils étaient 39% à estimer que la législation de leur Etat membre n'assurait pas ce recours et 30% à penser qu'elle l'assurait (pour un taux identique de réponses « NSP »).

Le « non » obtient ses meilleurs scores en Italie et en Grèce (53% chacune), en Suède (49%), en Belgique (47%) et en France (45%). En revanche, c'est le « oui » qui l'emporte au Danemark (49%, « oui » - 23%, « non »), en Finlande (48% - 36%), au Luxembourg (38% - 25%) et en Autriche (38% - 27%). Signalons que le taux de « oui » et de « non » est identique aussi bien dans les anciens Länder (deux fois 36%), qu'aux Pays-Bas (deux fois 33%). Enfin, le NSP atteint les 47% en Irlande et les 44% en Espagne.

Pour le reste, les résultats sont quasiment identiques à ceux recueillis en 1999.

Q.25.3 Selon vous, en général, la législation (NATIONALITE) assure-t-elle ou non ... ? (MONTRER CARTE) – LE RECOURS POSSIBLE CONTRE LES BANQUES ET LES ASSURANCES

Pays	Oui		Non		NSP	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
B	26.2	24.7	46.5	46.7	27.3	28.0
DK	49.1	54.0	23.4	30.1	27.5	15.9
WD	35.6	34.8	36.2	37.2	28.2	27.8
D	35.9	34.5	36.5	37.6	27.6	27.6
OD	37.4	33.4	37.5	39.1	25.1	26.9
GR	25.3	28.8	52.6	39.9	22.1	31.2
E	23.3	35.3	32.4	29.6	44.3	35.0
F	31.9	32.5	44.6	48.4	23.5	19.0
IRL	22.9	19.8	29.7	27.5	47.3	52.7
I	25.0	19.0	53.4	52.2	21.6	28.8
L	37.6	35.1	25.2	26.5	37.2	38.3
NL	32.9	39.4	32.9	34.7	34.2	25.9
A	37.7	23.7	27.1	32.6	35.1	43.6
P	26.9	26.1	36.1	32.6	37.0	41.3
FIN	48.0	49.1	36.1	35.1	15.9	15.7
S	29.2	30.4	48.8	45.5	22.0	24.1
UK	22.9	27.7	36.5	28.1	40.6	44.2
UE15	29.4	30.3	40.3	39.1	30.2	30.4

2.4 La sécurité de l'exécution des transactions

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

Les résultats sont très serrés pour la question « Selon vous, la législation actuelle de votre pays assure-t-elle la sécurité de l'exécution des transactions? » puisque 36% ont choisi le « oui » contre 33% le « non » (et 30% le NSP). En 1999, les résultats se ventilaient quasi de la même manière : « oui », 36%, « non », 32% et « NSP », 32%.

Malgré ces proportions très proches, la réponse positive l'emporte sur le non dans dix des quinze Etats membres. Les cinq exceptions sont l'Italie (27%, oui - 42%, non), la Suède (36% - 46%), la Grèce (39% - 42%), l'Allemagne (35% - 37%), et la France (37% - 38%). C'est en Finlande (72%), au Danemark (56%), en Belgique et au Luxembourg (47%, chacun) que la proportion de « oui » est la plus élevée. Signalons enfin le niveau fort élevé de NSP en Autriche (45%) et en Irlande (40%).

A nouveau, peu de changements sont perceptibles entre les résultats recueillis en 1999 et ceux recueillis en 2000.

Q.25.4 Selon vous, en général, la législation (NATIONALITE) assure-t-elle ou non ... ? (MONTRER CARTE) – LA SECURITE DE L'EXECUTION DES TRANSACTIONS

Pays	Oui		Non		NSP	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
B	46.6	41.4	29.0	31.5	24.4	26.2
DK	55.8	55.8	24.6	26.0	19.5	18.2
WD	36.7	32.3	35.2	37.4	28.1	30.1
D	35.0	32.4	36.6	36.3	28.4	31.0
OD	28.1	32.7	42.1	32.2	29.7	34.3
GR	39.4	43.4	41.5	32.5	19.1	24.0
E	44.3	45.5	18.2	19.3	37.5	35.2
F	36.9	38.2	38.0	37.9	25.2	23.9
IRL	34.4	31.4	25.5	20.4	40.1	48.2
I	26.5	22.3	41.5	41.2	31.9	36.5
L	47.2	46.9	15.4	17.1	37.5	36.0
NL	36.9	45.4	27.0	27.1	36.1	27.6
A	34.4	36.5	20.7	23.1	44.9	40.4
P	32.8	32.5	29.1	23.8	38.1	43.7
FIN	71.9	69.2	17.9	20.4	10.2	10.4
S	35.9	38.4	46.1	39.2	18.0	22.4
UK	36.3	38.5	31.3	23.5	32.4	38.0
UE15	36.4	36.2	33.4	31.9	30.1	31.9

2.5 La protection de la confidentialité des informations

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

A la question « Selon vous, la législation actuelle de votre pays assure-t-elle la protection de la confidentialité des informations? », le « oui » (39%) ne l'emporte que d'une courte tête sur le « non » (37%) (et NSP, 24%). Rappelons qu'en 1999, les résultats étaient quasi identiques : oui, 38%, non, 35%, et NSP, 26%.

Le « oui » dépasse la majorité dans quatre pays : la Finlande (63%), la Suède et le Luxembourg (55%, chacun) et le Danemark (53%). Le « non » l'emporte néanmoins en Grèce (30%, « oui » - 50%, « non »), dans les nouveaux Länder (36% - 43%), en Autriche (32% - 36%), en Espagne (33% - 34%) et en France (40% - 41%). Notons que le niveau de « oui » et de « non » est identique en Allemagne (deux fois 39%) et aux Pays-Bas (deux fois 37%). Signalons enfin que le NSP est de 39% en Irlande, de 36% au Portugal et de 32% en Espagne et en Autriche.

Par rapport à 1999, peu d'évolutions sont enregistrées.

Q.25.5 Selon vous, en général, la législation (NATIONALITE) assure-t-elle ou non ... ? (MONTRER CARTE) – LA PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITE DES INFORMATIONS

Pays	Oui		Non		NSP	
	2000	1999	2000	1999	2000	1999
B	43.8	35.7	34.5	37.9	21.7	25.6
DK	52.9	50.9	35.5	37.2	11.6	11.9
WD	39.3	34.4	37.2	41.1	23.5	24.0
D	38.5	34.6	38.5	41.5	22.9	23.4
OD	35.8	35.4	43.4	43.0	20.9	20.9
GR	30.0	33.1	49.9	37.8	20.1	29.2
E	33.4	37.3	34.4	27.9	32.2	34.8
F	39.5	38.0	41.3	43.1	19.2	18.9
IRL	35.3	29.4	25.9	23.3	38.8	47.3
I	44.2	39.5	37.0	36.2	18.9	24.3
L	54.8	51.8	18.9	18.4	26.3	29.7
NL	36.8	43.4	36.7	38.5	26.4	18.1
A	32.2	36.9	35.6	30.0	32.2	33.1
P	33.1	36.2	31.1	24.1	35.9	39.7
FIN	62.4	63.1	25.8	24.9	11.8	12.0
S	54.9	54.8	31.1	26.5	14.0	18.7
UK	36.8	38.8	33.9	26.6	29.2	34.6
UE15	39.2	38.3	36.9	35.3	23.9	26.3

Analyse selon les variables sociodémographiques sur l'ensemble des propositions

On remarque une première constante pour chacun des items de cette question : que le oui l'emporte sur le non ou que ce soit l'inverse, les hommes affichent un taux de non ET un taux de oui systématiquement supérieurs à ceux des femmes. Une autre constante qui se vérifie cinq fois sur cinq : le taux de « non » ne cesse d'augmenter avec l'âge des personnes interrogées jusqu'à 54 ans. Pour les 55 ans et plus, en revanche, le taux de « non » y est systématiquement inférieur. On constate, en outre, cinq fois sur cinq, que le taux de « non » augmente de façon constante avec le niveau d'éducation des personnes interrogées. Les cadres, les employés, les indépendants (souvent rejoints par les ouvriers), presque toujours dans cet ordre, affichent un taux de « non » élevé en comparaison avec les autres classes socioprofessionnelles.

Q.25 Selon vous, en général, la législation (NATIONALITE) assure-t-elle ou non ... ? (MONTRER CARTE)

	La transparence de l'information financière			La protection des droits des consommateurs			Le recours possible contre les banques et les assurances			La sécurité de l'exécution des transactions			La protection de la confidentialité des informations		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
Sexe															
Hommes	30.0	44.8	25.2	47.5	37.0	15.5	32.4	42.1	25.5	40.9	34.8	24.3	41.4	39.0	19.7
Femmes	24.2	40.5	35.3	41.7	35.5	22.8	226.6	38.7	34.7	32.3	32.2	35.6	37.2	34.9	27.9
Age															
15-24	29.0	33.8	37.3	50.1	26.5	23.3	33.5	30.3	36.2	37.8	25.6	36.6	46.2	27.4	26.4
25-39	30.6	43.2	26.2	48.0	36.9	15.1	31.2	41.6	27.3	40.0	34.8	25.2	41.8	38.7	19.5
40-54	25.7	49.0	25.3	45.0	39.7	15.4	29.7	46.0	24.3	37.1	37.1	25.8	39.0	41.2	19.7
55+	23.6	41.8	34.6	38.3	37.9	23.8	25.7	40.1	34.2	32.1	33.5	34.4	33.7	36.8	29.6
Niveau d'instruction															
<=15	21.7	40.2	38.0	35.2	38.0	26.7	21.4	40.1	38.4	28.4	33.6	38.0	31.2	36.7	32.1
16-19	27.3	44.0	28.7	45.9	36.7	17.4	30.7	41.3	28.1	37.8	34.4	27.8	39.7	38.7	21.6
20+	32.8	46.5	20.6	52.0	36.9	11.1	36.8	42.8	20.4	44.8	35.0	20.2	46.3	38.2	15.5
Profession															
Indépendants	32.0	47.3	20.7	45.6	43.1	11.3	31.1	48.6	20.3	43.3	36.4	20.3	38.5	44.1	17.5
Cadres	33.0	50.3	16.7	57.3	34.9	7.8	41.3	40.0	18.7	49.4	35.2	15.4	48.5	39.7	11.8
Employés	33.5	43.3	23.2	51.1	35.5	13.4	35.3	41.7	23.0	42.1	34.2	23.7	44.3	38.2	17.5
Ouvriers	26.0	44.0	29.9	45.0	37.4	17.6	27.9	43.0	29.1	36.4	36.6	27.0	39.8	39.5	20.7
Personnes au foyer	22.1	36.7	41.2	38.9	33.5	27.6	22.1	38.0	39.9	30.1	30.1	39.8	34.7	32.2	33.1
Sans emploi	22.2	44.0	33.8	35.4	41.7	22.9	26.4	38.1	35.5	31.6	33.4	34.9	34.8	36.8	28.4
Retraités	23.1	42.1	34.8	37.6	37.5	24.9	26.0	39.3	34.7	29.9	33.5	36.6	32.8	36.6	30.6
Etudiants	29.1	34.2	36.7	51.9	25.3	22.8	33.6	30.4	36.0	37.5	24.1	38.3	48.2	25.2	26.6
UE15	27.0	42.6	30.5	44.5	36.2	19.3	29.4	40.3	30.2	36.4	33.4	30.1	39.2	36.9	23.9

Comparaison avec les données antérieures - Question TREND

Alors qu'entre 1997 et 1999, on constatait une augmentation de la part des « Oui » pour chaque aspect envisagé, on n'observe entre 1999 et 2000 qu'une variation de ± 2 points dans les proportions de « oui » pour chacune des propositions. En parallèle, la proportion des réponses négatives augmente, mais légèrement (entre +1 et +3 points) et celles des réponses 'NSP' diminue ou stagne (entre -3 et 0).

Les chiffres présentés dans le tableau ci-dessous sont arrondis selon les conventions classiques.

Propositions	1997			1999			2000		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
La transparence de l'information financière	21	43	36	28	40	32	27	43	31
La protection des droits des consommateurs	32	38	30	43	34	22	45	36	19
Le recours possible contre les banques et les assurances	24	40	37	30	39	30	29	40	30
La sécurité de l'exécution des transactions	28	32	39	36	32	32	36	33	30
La protection de la confidentialité des informations	29	35	36	38	35	26	39	37	24

3. L'harmonisation des normes de protection des consommateurs

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

A la question « Chaque Etat membre possède ses propres normes de protection des consommateurs. Pensez-vous ou non que ces normes devraient être harmonisées au niveau de l'Union Européenne ? », le « oui totalement » (56%) l'emporte nettement sur le « oui partiellement » (17%) et le non (10%), pour 16% de NSP. Le « oui totalement » atteint et dépasse les soixante-cinq pour-cent des personnes interrogées en Grèce (70%), en Belgique (69%), en Italie et aux Pays-Bas (65% chacun). C'est en Scandinavie que le « oui partiellement » obtient ses meilleurs scores : 27% en Finlande et en Suède, 21% au Danemark, comme dans les anciens Länder (pour une moyenne nationale allemande de 20%). Le non ne dépasse le « oui totalement » qu'au Danemark (40% de non contre 33% de « oui totalement »). Loin derrière le Danemark, signalons les taux de 22% de non au Royaume-Uni, de 20% en Suède et de 19% en Finlande. C'est en Irlande (29%) que le NSP est le plus élevé, devant le Royaume-Uni (24%) et l'Autriche (22%). La somme des réponses « Oui, totalement » et « Oui, partiellement » est de 73%, total fort proche de la réponse majoritaire recueillie il y a un an (71% de « oui », contre 12% de non et 16% de NSP).

Q.26 Chaque Etat membre possède ses propres normes de protection des consommateurs. Pensez-vous ou non que ces normes devraient être harmonisées au niveau de l'Union européenne ? (SI OUI) Totalement ou partiellement ?

Pays	1999			2000			
	Oui	Non	NSP	Oui, totalement	Oui, partiellement	Non	NSP
B	79.1	8.8	11.9	68.8	10.6	7.1	13.6
DK	58.6	35.7	5.7	32.5	21.1	40.0	6.5
WD	63.0	15.2	15.8	57.7	21.0	6.7	14.6
D	64.2	14.1	14.9	57.3	20.4	7.4	14.9
OD	68.9	10.2	11.4	55.4	18.4	9.9	16.2
GR	81.1	5.5	13.4	70.3	12.2	7.6	9.9
E	59.4	6.8	33.8	58.2	17.2	6.9	17.7
F	77.8	12.0	10.2	62.7	13.7	8.4	15.2
IRL	67.5	7.0	25.5	50.5	12.8	7.9	28.8
I	82.0	4.8	13.3	65.0	17.1	3.3	14.5
L	80.2	13.2	6.6	49.9	20.2	12.1	17.8
NL	83.1	9.1	7.8	64.5	14.7	8.9	11.9
A	72.1	12.0	15.9	47.5	20.1	10.4	22.0
P	83.0	4.1	12.9	61.2	12.4	4.8	21.6
FIN	60.5	28.2	11.3	43.8	27.0	17.8	11.4
S	63.9	24.1	12.0	45.5	27.4	20.4	6.7
UK	68.1	16.4	15.5	37.5	16.7	22.0	23.8
UE15	71.4	11.7	15.5	56.4	17.2	10.0	16.4

Analyse selon les variables sociodémographiques

Le « oui, totalement » est plus important chez les hommes (60%) que chez les femmes (53%), alors que les réponses « non » et « oui, partiellement » ne font montre d'aucune différence entre les sexes. C'est donc le NSP qui voit un taux plus élevé chez les femmes (20%) que chez les hommes (12%). Si le « non » augmente très légèrement avec l'âge (de 9% à 11%), on constate le phénomène inverse pour la réponse « oui, partiellement » qui, elle, baisse de façon constante avec l'âge (de 22% à 13%). Les deux réponses affirmatives augmentent l'une et l'autre de façon très sensible avec le niveau d'éducation, alors qu'on note le phénomène inverse pour la réponse NSP. Le taux de « oui, totalement » est le plus important chez les indépendants (67%), devant les cadres (63%), alors que le taux de « oui, partiellement » est le plus important chez les étudiants (23%) et les employés (20%). Le taux de non atteint quand même les 13% chez les cadres et les 11% chez les ouvriers.

Q.26 Chaque Etat membre possède ses propres normes de protection des consommateurs. Pensez-vous ou non que ces normes devraient être harmonisées au niveau de l'Union européenne ? (SI OUI) Totalement ou partiellement ?

		Oui, totalement	Oui, partiellement	Non	NSP
Sexe					
	Hommes	60.0	17.4	10.3	12.3
	Femmes	53.0	17.1	9.8	20.2
Age					
	15-24	52.1	22.4	8.6	16.9
	25-39	56.5	19.4	9.9	14.2
	40-54	59.9	16.4	10.2	13.5
	55+	55.9	13.3	10.7	20.1
Niveau d'instruction					
	<=15	51.8	13.1	10.3	24.7
	16-19	57.1	17.8	10.1	15.0
	20+	61.7	19.8	10.5	8.0
Profession					
	Indépendants	66.8	17.5	6.0	9.8
	Cadres	62.5	19.1	12.6	5.8
	Employés	57.9	20.4	9.4	12.2
	Ouvriers	53.6	18.4	11.1	16.8
	Personnes au foyer	53.4	14.5	8.8	23.4
	Sans emploi	54.1	15.2	10.6	20.1
	Retraités	54.1	13.4	11.6	21.0
	Etudiants	56.1	22.5	7.5	13.9
UE15		56.4	17.2	10.0	16.4

Comparaison avec les données antérieures - Question TREND

En 2000, la proportion d'Européens qui souhaitent voir les normes nationales de protection des consommateurs harmonisées à l'échelle européenne se retrouve pratiquement au même niveau qu'en 1997, après avoir connu un léger recul en 1999.

	1997	1999	2000 ³
Oui	74.8	71.4	73.6
Non	9.9	11.7	10.0
NSP	15.2	15.5	16.4

L'observation des résultats par pays nous apprend que les avancées de la proportion de réponses « oui » sont les plus remarquables en dans les anciens Länder (+16), en Espagne (+16), en Finlande (+10), et en Suède (+9). En parallèle, les reculs le plus marqués de cette réponse s'observent au Luxembourg, au Royaume-Uni et au Portugal.

Dans le même temps, la tendance est au recul de la proportion de personnes qui ne souhaitent pas voir ces normes harmonisées : en Finlande (-10), et dans les anciens Länder (-9). Un seul progrès sérieux, celui du Royaume-Uni (+6).

Pays	1997 (%)			1999 (%)			Différence en points%			2000 (%)			Différence en points%		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Δ Oui	Δ Non	Δ NSP	Oui	Non	NSP	Δ Oui	Δ Non	Δ NSP
B	81.8	6.7	10.9	79.1	8.8	11.9	-2.7	2.1	1.0	79.4	7.1	13.6	0.3	-1.7	1.7
DK	65.4	29.1	5.5	58.6	35.7	5.7	-6.8	6.6	0.2	53.6	40.0	6.5	-5.0	4.3	0.8
WD	68.7	15.1	15.9	63.0	15.2	15.8	-5.7	0.1	-0.1	78.7	6.7	14.6	15.7	-8.5	-1.2
D	70.9	13.7	15.1	64.2	14.1	14.9	-6.7	0.4	-0.2	77.7	7.4	14.9	13.5	-6.7	0
OD	79.3	8.2	11.7	68.9	10.2	11.4	-10.4	2.0	-0.3	73.8	9.9	16.2	4.9	-0.3	4.8
GR	82.3	3.8	13.9	81.1	5.5	13.4	-1.2	1.7	-0.5	82.5	7.6	9.9	1.4	2.1	-3.5
E	61.0	5.9	33.1	59.4	6.8	33.8	-1.6	0.9	0.7	75.4	6.9	17.7	16.0	0.1	-16.1
F	83.4	7.6	9.0	77.8	12.0	10.2	-5.6	4.4	1.2	76.4	8.4	15.2	-1.4	-3.6	5.0
IRL	68.0	6.3	25.7	67.5	7.0	25.5	-0.5	0.7	-0.2	63.3	7.9	28.8	-4.2	0.9	3.3
I	82.9	5.1	12.1	82.0	4.8	13.3	-0.9	-0.3	1.2	82.1	3.3	14.5	0.1	-1.5	1.2
L	88.4	6.5	5.1	80.2	13.2	6.6	-8.2	6.7	1.5	70.1	12.1	17.8	-10.1	-1.1	11.2
NL	82.5	8.4	9.2	83.1	9.1	7.8	0.6	0.7	-1.4	79.2	8.9	11.9	-3.9	-0.2	4.1
A	71.9	13.1	15.1	72.1	12.0	15.9	0.2	-1.1	0.8	67.6	10.4	22.0	-4.5	-1.6	6.1
P	80.9	4.7	14.5	83.0	4.1	12.9	2.1	-0.6	-1.6	73.6	4.8	21.6	-9.4	0.7	8.7
FIN	69.7	21.2	9.0	60.5	28.2	11.3	-9.2	7.0	2.3	70.8	17.8	11.4	10.3	-10.4	0.1
S	72.2	18.1	9.7	63.9	24.1	12.0	-8.3	6.0	2.3	72.9	20.4	6.7	9.0	-3.7	-5.3
UK	70.5	13.0	16.5	68.1	16.4	15.5	-2.4	3.4	-1.0	54.2	22.0	23.8	-13.9	5.6	8.3
UE15	74.8	9.9	15.2	71.4	11.7	15.5	-3.4	1.8	0.3	73.6	10.0	16.4	2.2	-1.7	0.9

³ « Oui » = « Oui, totalement » + « Oui, partiellement »

4. Les services bancaires ou financiers à distance

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

Après avoir précisé aux personnes interrogées que « l'ouverture des marchés et les évolutions technologiques telles que Phone Banking/Banque à distance, Internet, etc. permettent de plus en plus d'avoir recours à distance à des services bancaires ou financiers », il leur a été demandé « Selon vous, la législation actuelle de votre Etat membre assure-t-elle ou non pour ce type de services :

- la transparence de l'information financière,
- la protection des droits des consommateurs,
- le recours possible contre les banques et les assurances,
- la sécurité de l'exécution des transactions et
- la protection de la confidentialité des informations ? »

Q.27 L'ouverture des marchés et les évolutions technologiques telles que Phone Banking/Banque à distance (EQUIVALENT NATIONAL), Internet, etc. permettent de plus en plus d'avoir recours à distance à des services bancaires ou financiers. Selon vous, la législation (NATIONALITE) actuelle assure-t-elle ou non pour ce type de services ... ?

Pays	La transparence de l'information financière			La protection des droits des consommateurs			La protection de la confidentialité des informations			La sécurité des transactions			Le recours possible contre les banques et les assurances		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
B	26.8	38.5	34.7	36.2	36.8	27.1	33.1	39.8	27.1	36.8	36.0	27.2	26.3	43.6	30.0
DK	26.3	40.1	33.6	35.6	37.9	26.4	32.2	47.1	20.7	37.8	37.3	24.9	35.0	28.3	36.8
WD	26.5	41.0	32.5	33.4	38.2	28.4	29.0	42.3	28.6	30.1	36.3	33.6	29.04	35.9	34.6
D	25.3	43.0	31.7	33.5	39.3	27.3	28.0	44.0	28.0	28.1	38.3	33.6	29.3	37.0	33.8
OD	20.7	50.7	28.7	33.8	43.3	22.9	24.0	50.3	25.7	20.5	46.0	33.5	28.6	40.8	30.6
GR	18.8	52.2	29.0	24.4	52.6	23.1	22.0	52.0	26.0	29.9	46.0	24.2	21.2	51.9	26.9
E	26.7	30.1	43.2	35.6	30.9	33.5	25.9	28.9	45.2	32.9	23.3	43.7	25.3	32.5	42.2
F	19.3	51.1	29.6	25.4	47.7	26.8	19.6	53.9	26.5	20.1	52.5	27.4	18.6	50.1	31.3
IRL	20.4	27.4	52.1	30.1	26.6	43.3	25.5	29.5	44.9	25.6	28.2	46.2	20.6	27.7	51.7
I	25.7	43.0	31.3	27.2	45.7	27.1	31.2	39.9	28.9	22.3	40.2	37.5	22.9	44.7	32.4
L	36.6	18.1	45.3	39.0	18.5	42.5	30.3	23.9	45.8	34.5	21.6	43.9	34.0	25.1	40.9
NL	22.7	35.8	41.5	38.8	36.4	24.8	26.2	41.0	32.7	33.3	37.1	29.6	33.7	35.6	30.8
A	23.3	29.5	47.2	36.2	26.7	37.1	23.6	38.2	38.3	27.6	25.7	46.7	24.8	28.9	46.3
P	23.4	34.9	41.7	26.5	38.1	35.4	23.6	34.9	41.5	24.4	32.4	43.1	25.0	33.7	41.3
FIN	41.6	32.2	26.6	51.8	28.9	19.2	41.1	34.8	24.1	53.8	27.0	19.2	44.0	35.0	21.0
S	30.9	40.9	28.2	39.6	41.3	19.1	37.8	42.2	20.0	29.5	50.7	19.8	26.0	48.4	25.6
UK	16.2	33.8	50.0	24.9	33.7	41.4	19.0	40.1	40.9	19.2	39.8	40.9	16.7	35.2	48.1
UE15	23.2	40.3	36.5	30.5	39.4	30.1	25.8	41.9	32.3	26.1	39.0	34.9	24.1	39.7	36.2

A ces cinq questions, le « non » l'emporte systématiquement sur le « oui » dans des proportions très comparables (39 à 42% de non, contre 23 à 31% de oui) et, dans tous les cas, le taux de NSP reste élevé (de 30 à 37%). Signalons cependant que si le « non » l'emporte toujours sur le « oui » en moyenne au niveau de l'Union européenne, il y a quelques exceptions nationales : la Finlande et le Luxembourg, surtout, où le « oui » devance le « non » à chacune des cinq questions. L'Autriche, l'Espagne, l'Irlande et les Pays-Bas pour ce qui concerne la protection des droits des consommateurs. L'Espagne, l'Autriche, la Belgique et le Danemark pour ce qui est de la sécurité de l'exécution des transactions et le seul Danemark pour ce qui est de la protection de la confidentialité des informations. Ce sont la France et la Grèce qui affichent les taux de « non » les plus élevés, tandis que, sans exception, la Finlande donne au « oui » ses meilleurs scores, la plupart du temps devant la Suède et le Danemark.

Enfin, l'Irlande et le Royaume-Uni affichent les taux de NSP les plus élevés, la plupart du temps devant l'Autriche et le Luxembourg.

Il y a un an, on relevait 35 à 38% de « non », contre 24 à 31% de « oui ». Sur cette période, le « non » s'est donc un peu affermi.

Analyse selon les variables sociodémographiques sur l'ensemble des propositions

Le « non » l'emporte sur le « oui » à chacun des items de cette question aussi bien pour les hommes que pour les femmes mais on constate que, systématiquement, le taux de non est plus important chez les hommes que chez les femmes (entre sept et dix points de différence, toujours à l'avantage des hommes). Comme précédemment, c'est l'inverse pour le taux de NSP : il est systématiquement plus élevé chez les femmes que chez les hommes.

Les variables d'âge, d'éducation et de catégories socioprofessionnelles font apparaître des conclusions en tous points identiques à celles de la question 25, une question fort comparable dans son intitulé, si ce n'est que les différences observées entre ces catégories sont ici un peu plus marquées.

Q.27 L'ouverture des marchés et les évolutions technologiques telles que Phone Banking/Banque à distance (EQUIVALENT NATIONAL), Internet, etc. permettent de plus en plus d'avoir recours à distance à des services bancaires ou financiers. Selon vous, la législation (NATIONALITE) actuelle assure-t-elle ou non pour ce type de services ... ?

	La transparence de l'information financière			La protection des droits des consommateurs			La protection de la confidentialité des informations			La sécurité des transactions			Le recours possible contre les banques et les assurances		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
Sexe															
Hommes	26.2	44.0	29.8	33.4	42.1	24.5	28.0	45.3	26.7	29.1	42.2	28.7	27.0	42.8	30.2
Femmes	20.4	36.9	42.7	27.8	36.9	35.3	23.7	38.8	37.5	23.2	36.1	40.7	21.3	36.8	41.9
Age															
15-24	27.3	34.7	38.0	36.9	33.7	29.4	30.7	36.1	33.2	28.2	35.5	36.4	29.2	32.9	37.9
25-39	27.1	41.3	31.6	33.2	41.0	25.8	28.5	44.0	27.5	30.1	40.6	29.3	26.7	42.4	30.9
40-54	22.4	45.9	31.7	30.2	43.8	26.2	25.3	47.1	27.6	25.7	44.1	30.1	23.5	44.7	31.8
55+	18.3	38.2	43.5	25.2	37.7	37.1	21.2	39.3	39.5	21.7	35.7	42.6	19.6	37.1	43.2
Niveau d'instruction															
<=15	18.5	36.0	45.5	24.5	36.2	39.2	20.2	37.1	42.7	20.9	34.4	44.7	19.1	36.2	44.6
16-19	23.1	42.2	34.7	30.7	40.8	28.5	25.6	44.4	29.9	26.3	41.0	32.6	24.3	41.6	34.1
20+	28.1	45.5	26.4	34.8	44.3	20.8	31.5	46.7	21.8	31.5	44.1	24.5	28.4	44.3	27.3
Profession															
Indépendants	27.3	45.4	27.3	32.8	45.6	21.6	29.2	47.5	23.3	31.6	43.2	25.2	24.9	46.0	29.1
Cadres	28.9	47.2	23.9	37.6	43.8	18.6	32.0	47.8	20.2	33.9	46.1	20.0	32.4	44.5	23.1
Employés	29.2	43.3	27.5	35.3	41.0	23.7	29.7	45.6	24.7	31.1	43.1	25.8	29.4	42.2	28.4
Ouvriers	23.3	42.3	34.3	30.5	40.7	28.8	26.0	43.8	30.2	26.5	41.0	32.6	23.8	42.4	33.8
Personnes au foyer	18.9	33.0	48.0	25.0	34.5	40.5	20.1	36.1	43.8	21.9	31.4	46.7	18.9	33.9	47.1
Sans emploi	19.6	43.6	36.8	25.7	44.9	29.4	22.4	44.7	32.9	19.7	42.7	37.6	24.5	40.8	34.7
Retraités	17.3	38.0	44.6	24.7	37.6	37.7	21.2	38.9	39.9	20.1	36.3	43.7	18.6	37.5	43.9
Etudiants	28.3	33.5	38.2	40.0	31.8	28.2	32.0	35.2	32.8	29.1	33.6	37.0	29.6	31.4	39.0
UE15	23.2	40.3	36.5	30.5	39.4	30.1	25.8	41.9	32.3	26.1	39.0	34.9	24.1	39.7	36.2

Comparaison avec les données antérieures - Question TREND MODIFIE

La transparence de l'information financière

Peu de progrès sont enregistrés en l'espace d'un an en ce qui concerne la transparence de l'information financière assurée par les diverses législations nationales dans le domaine des services bancaires ou financiers à distance, surtout des reculs. Les premiers au Luxembourg et en Irlande, les seconds, au Portugal et aux Pays-Bas.

Quant à la réponse négative, elle enregistre des progrès en Grèce, au Portugal, en Espagne et en Suède (ainsi que dans les nouveaux Länder) et des reculs au Danemark et en Autriche.

Pays	1997 (en %)			1999 (en %)			Différence (en points %)			2000 (en %)			Différence (en points %)		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Δ Oui	Δ Non	Δ NSP	Oui	Non	NSP	Δ Oui	Δ Non	Δ NSP
B	19.9	37.0	42.1	27.9	36.8	34.7	8.0	-0.2	-7.4	26.8	38.5	34.7	-1.1	1.7	0.0
DK	24.2	49.4	26.4	25.2	47.0	27.8	1.0	-2.4	1.4	26.3	40.1	33.6	1.1	-6.9	5.8
WD	21.2	52.8	25.4	25.0	45.0	29.7	3.8	-7.8	4.3	26.5	41.0	32.5	1.5	-4.0	2.8
D	20.6	52.1	26.7	24.3	44.9	30.5	3.7	-7.2	3.8	25.3	43.0	31.7	1.0	-1.9	1.2
OD	18.5	49.5	31.6	21.8	44.5	33.4	3.3	-5.0	1.8	20.7	50.7	28.7	-1.1	6.2	-4.7
GR	16.5	39.9	43.6	24.1	42.7	33.2	7.6	2.8	-10.4	18.8	52.2	29.0	-5.3	9.5	-4.2
E	18.0	23.7	58.3	31.1	23.3	45.6	13.1	-0.4	-12.7	26.7	30.1	43.2	-4.4	6.8	-2.4
F	19.9	50.3	29.8	23.1	47.7	29.3	3.2	-2.6	-0.5	19.3	51.1	29.6	-3.8	3.4	0.3
IRL	16.8	17.2	66.0	15.9	23.8	60.3	-0.9	6.6	-5.7	20.4	27.4	52.1	4.5	3.6	-8.2
I	18.5	44.9	36.6	27.0	37.5	35.5	8.5	-7.4	-1.1	25.7	43.0	31.3	-1.3	5.5	-4.2
L	38.9	21.6	39.5	30.9	23.1	45.9	-8.0	1.5	6.4	36.6	18.1	45.3	5.7	-5.0	-0.6
NL	30.4	40.0	29.5	29.9	36.1	34.0	-0.5	-3.9	4.5	22.7	35.8	41.5	-7.2	-0.3	7.5
A	24.1	36.5	39.4	19.4	35.2	45.5	-4.7	-1.3	6.1	23.3	29.5	47.2	3.9	-5.7	1.7
P	20.2	21.8	58.1	31.4	25.8	42.8	11.2	4.0	-15.3	23.4	34.9	41.7	-8.0	9.1	-1.1
FIN	33.0	42.0	25.0	39.0	34.4	26.6	6.0	-7.6	1.6	41.6	32.2	26.6	2.6	-2.2	0
S	22.6	29.6	47.8	30.9	35.2	33.9	8.3	5.6	-13.9	30.9	40.9	28.2	0.0	5.7	-5.7
UK	14.7	24.6	60.7	17.0	30.1	52.9	2.3	5.5	-7.8	16.2	33.8	50.0	-0.8	3.7	-2.9
UE15	19.6	40.0	40.3	24.9	37.6	37.4	5.3	-2.4	-2.9	23.2	40.3	36.5	-1.7	2.7	-0.9

La protection des droits des consommateurs

Les progrès observés en ce qui concerne la protection des droits des consommateurs assurée par les diverses législations nationales dans le domaine des services bancaires ou financiers à distance se notent essentiellement au Luxembourg. Le recul le plus prononcé de cette réponse positive est enregistré aux Pays-Bas.

Les avancées les plus conséquentes de la réponse négative se retrouvent en Irlande, en Grèce, en Espagne et aux Pays-Bas.

Pays	1997 (en %)			1999(en %)			Différence (en points %)			2000 (en %)			Différence (en points %)		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
B	21.3	40.2	37.9	31.4	37.8	30.4	10.1	-2.4	-7.5	36.2	36.8	27.1	4.8	-1.0	-3.3
DK	34.7	45.7	19.5	35.3	42.0	22.7	0.6	-3.7	3.2	35.6	37.9	26.4	0.3	-4.1	3.7
WD	25.9	50.3	23.2	33.6	39.5	26.5	7.7	-10.8	3.3	33.4	38.2	28.4	-0.2	-1.3	1.9
D	25.5	49.6	24.4	33.5	39.4	26.7	8.0	-10.2	2.3	33.5	39.3	27.3	0.0	-0.1	0.6
OD	23.7	46.9	29.0	33.2	38.8	27.8	9.5	-8.1	-1.2	33.8	43.3	22.9	0.6	4.5	-4.9
GR	18.4	39.7	41.9	25.2	46.2	28.6	6.8	6.5	-13.3	24.4	52.6	23.1	-0.8	6.4	-5.5
E	22.5	24.3	53.3	35.7	24.7	39.6	13.2	0.4	-13.7	35.6	30.9	33.5	-0.1	6.2	-6.1
F	27.9	44.3	27.8	30.1	43.9	25.9	2.2	-0.4	-1.9	25.4	47.7	26.8	-4.7	3.8	0.9
IRL	23.6	17.2	59.2	28.4	19.0	52.6	4.8	1.8	-6.6	30.1	26.6	43.3	1.7	7.6	-9.3
I	19.1	47.5	33.4	24.9	40.9	34.2	5.8	-6.6	0.8	27.2	45.7	27.1	2.3	4.8	-7.1
L	45.1	21.9	33.0	32.8	25.0	42.2	-12.3	3.1	9.2	39.0	18.5	42.5	6.2	-6.5	0.3
NL	40.5	35.9	23.6	44.9	30.6	24.5	4.4	-5.3	0.9	38.8	36.4	24.8	-6.1	5.8	0.3
A	37.6	30.1	32.3	33.2	27.7	39.1	-4.4	-2.4	6.8	36.2	26.7	37.1	3.0	-1.0	-2.0
P	20.5	27.4	52.0	29.1	32.2	38.7	8.6	4.8	-13.3	26.5	38.1	35.4	-2.6	5.9	-3.3
FIN	46.6	34.2	19.2	52.5	29.1	18.4	5.9	-5.1	-0.8	51.8	28.9	19.2	-0.7	-0.2	0.8
S	35.4	27.2	37.5	39.4	35.8	24.8	4.0	8.6	-12.7	39.6	41.3	19.1	0.2	5.5	-5.7
UK	27.2	24.0	48.8	27.8	29.1	43.1	0.6	5.1	-5.7	24.9	33.7	41.4	-2.9	4.6	-1.7
UE15	25.9	38.6	35.4	31.4	36.1	32.4	5.5	-2.5	-3	30.5	39.4	30.1	-0.9	3.3	-2.3

Le recours possible contre les banques et les assurances

A nouveau, les progrès remarquables en ce qui concerne le recours possible contre les banques et les assurances assuré par les diverses législations nationales dans le domaine des services bancaires ou financiers à distance se notent surtout au Luxembourg et en Autriche.

Le recul le plus prononcé de la réponse négative s'observe au Danemark, tandis que l'on constate quelques avancées conséquentes, en Grèce, en Suède et au Royaume-Uni.

Pays	1997 (en %)			1999 (en %)			Différence (en points %)			2000 (en %)			Différence (en points %)		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
B	21.6	39.0	38.5	21.6	44.1	33.4	0.0	5.1	-5.1	26.3	43.6	30.0	4.7	-0.5	-3.4
DK	30.2	37.9	31.9	33.4	39.2	27.4	3.2	1.3	-4.5	35.0	28.3	36.8	1.6	-10.9	9.4
WD	21.6	53.5	24.0	28.5	40.9	30.4	6.9	-12.6	6.4	29.4	35.9	34.6	0.9	-5.0	4.2
D	20.8	52.1	26.3	28.6	40.5	30.8	7.8	-11.6	4.5	29.3	37.0	33.8	0.7	-3.5	3.0
OD	17.9	47.0	34.8	28.9	38.9	32.0	11.0	-8.1	-2.8	28.6	40.8	30.6	-0.3	1.9	-1.4
GR	13.2	38.2	48.6	22.6	41.9	35.6	9.4	3.7	-13.0	21.2	51.9	26.9	-1.4	10.0	-8.7
E	18.1	21.9	60.1	28.2	25.4	46.4	10.1	3.5	-13.7	25.3	32.5	42.2	-2.9	7.1	-4.2
F	19.3	45.9	34.9	24.2	46.7	29.1	4.9	0.8	-5.8	18.6	50.1	31.3	-5.6	3.4	2.2
IRL	16.7	17.8	65.4	17.5	23.3	59.2	0.8	5.5	-6.2	20.6	27.7	51.7	3.1	4.4	-7.5
I	14.2	45.8	40.0	17.4	43.5	39.1	3.2	-2.3	-0.9	22.9	44.7	32.4	5.5	1.2	-6.7
L	35.5	24.6	40.0	24.5	27.7	47.8	-11.0	3.1	7.8	34.0	25.1	40.9	9.5	-2.6	-6.9
NL	31.7	37.5	30.9	33.6	35.5	30.8	1.9	-2.0	-0.1	33.7	35.6	30.8	0.1	0.1	0.0
A	24.6	35.5	39.8	18.0	32.2	49.9	-6.6	-3.3	10.1	24.8	28.9	46.3	6.8	-3.3	-3.6
P	17.3	24.2	58.5	25.7	30.2	44.1	8.4	6.0	-14.4	25.0	33.7	41.3	-0.7	3.5	-2.8
FIN	30.2	45.7	24.1	39.8	36.3	23.9	9.6	-9.4	-0.2	44.0	35.0	21.0	4.2	-1.3	-2.9
S	18.9	34.8	46.3	25.0	42.2	32.8	6.1	7.4	-13.5	26.0	48.4	25.6	1.0	6.2	-7.2
UK	19.5	25.6	54.9	20.7	29.0	50.4	1.2	3.4	-4.5	16.7	35.2	48.1	-4.0	6.2	-2.3
UE15	19.5	39.4	40.9	24.4	37.8	37.7	4.9	-1.6	-3.2	24.1	39.7	36.2	-0.3	1.9	-1.5

La sécurité des transactions⁴

Aucun progrès notable ne se remarque en ce qui concerne la sécurité des transactions assurée par les diverses législations nationales dans le domaine des services bancaires ou financiers à distance. Les reculs sont les plus prononcés au Portugal, dans les nouveaux Länder et en France.

Les avancées les plus conséquentes de la réponse négative s'observent en Grèce, dans les nouveaux Länder, au Royaume-Uni, au Portugal, en France et en Irlande.

Pays	1997 (en %)			1999 (en %)			Différence (en points %)			2000 (en %)			Différence (en points %)		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
B	28.4	32.6	38.0	32.2	35.7	31.2	3.8	3.1	-6.8	36.8	36.0	27.2	4.6	0.3	-4.0
DK	39.3	37.3	23.4	33.1	41.7	25.2	-6.2	4.4	1.8	37.8	37.3	24.9	4.7	-4.4	-0.3
WD	20.5	49.8	29.0	25.8	41.1	32.9	5.3	-8.7	3.9	30.1	36.3	33.6	4.3	-4.8	0.7
D	19.5	48.8	31.0	25.9	40.2	33.7	6.4	-8.6	2.7	28.1	38.3	33.6	2.2	-1.9	-0.1
OD	15.6	45.1	38.5	26.5	36.8	36.4	10.9	-8.3	-2.1	20.5	46.0	33.5	-6.0	9.2	-2.9
GR	21.8	35.5	42.6	33.4	36.1	30.5	11.6	0.6	-12.1	29.9	46.0	24.2	-3.5	9.9	-6.3
E	22.8	18.5	58.7	34.9	18.6	46.5	12.1	0.1	-12.2	32.9	23.3	43.7	-2.0	4.7	-2.8
F	27.1	40.1	32.8	25.6	45.5	29.0	-1.5	5.4	-3.8	20.1	52.5	27.4	-5.5	7.0	-1.6
IRL	23.7	17.8	58.6	22.2	21.3	56.5	-1.5	3.5	-2.1	25.6	28.2	46.2	3.4	6.9	-10.3
I	17.4	37.0	45.6	21.0	36.7	42.2	3.6	-0.3	-3.4	22.3	40.2	37.5	1.3	3.5	-4.7
L	41.6	21.4	37.0	30.3	24.8	44.9	-11.3	3.4	7.9	34.5	21.6	43.9	4.2	-3.2	-1.0
NL	32.6	38.9	28.4	34.9	34.6	30.4	2.3	-4.3	2.0	33.3	37.1	29.6	-1.6	2.5	-0.8
A	25.2	32.3	42.5	24.7	30.9	44.4	-0.5	-1.4	1.9	27.6	25.7	46.7	2.9	-5.2	2.3
P	20.6	20.2	59.2	30.5	24.6	45.0	9.9	4.4	-14.2	24.4	32.4	43.1	-6.1	7.8	-1.9
FIN	47.1	33.2	19.6	50.0	30.8	19.2	2.9	-2.4	-0.4	53.8	27.0	19.2	3.8	-3.8	0.0
S	28.4	30.5	41.0	26.0	46.9	27.1	-2.4	16.4	-13.9	29.5	50.7	19.8	3.5	3.8	-7.3
UK	25.4	25.2	49.4	23.8	30.1	46.0	-1.6	4.9	-3.4	19.2	39.8	40.9	-4.6	9.7	-5.1
UE15	23.5	35.3	41.0	27.0	35.4	37.6	3.5	0.1	-3.4	26.1	39.0	34.9	-0.9	3.6	-2.7

⁴ Dans la version de 1999, cet item se lisait « la sécurité de l'exécution des transactions ».

La protection de la confidentialité des informations

La tendance principale observée pour la réponse « oui » est le recul, très prononcé, aux Pays-Bas, en Grèce, au Royaume-Uni et en Italie.

Quant à la réponse négative, elle enregistre des avancées conséquentes en Grèce, en Italie et au Portugal. Et une retraite marquée au Danemark.

Pays	1997 (en %)			1999 (en %)			Différence (en points %)			2000 (en %)			Différence (en points %)		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
B	15.9	44.6	38.6	28.0	39.6	31.7	12.1	-5.0	-6.9	26.8	38.5	34.7	-1.2	-1.1	3.0
DK	33.5	46.6	19.9	28.7	49.4	21.9	-4.8	2.8	2.0	26.3	40.1	33.6	-2.4	-9.3	11.7
WD	25.2	48.2	25.9	27.0	45.9	26.8	1.8	-2.3	0.9	26.5	41.0	32.5	-0.5	-4.9	5.7
D	24.7	47.4	27.2	27.2	45.2	27.2	2.5	-2.2	0.0	25.3	43.0	31.7	-1.9	-2.2	4.5
OD	22.5	44.1	32.5	28.0	42.7	28.9	5.5	-1.4	-3.6	20.7	50.7	28.7	-7.3	8.0	-0.2
GR	16.4	37.6	46.0	27.9	38.3	33.8	11.5	0.7	-12.2	18.8	52.2	29.0	-9.1	13.9	-4.8
E	19.9	24.1	56.0	29.4	26.1	44.5	9.5	2.0	-11.5	26.7	30.1	43.2	-2.7	4.0	-1.3
F	25.5	44.1	30.4	24.3	48.1	27.6	-1.2	4.0	-2.8	19.3	51.1	29.6	-5.0	3.0	2.0
IRL	20.6	19.7	59.7	21.3	22.8	55.9	0.7	3.1	-3.8	20.4	27.4	52.1	-0.9	4.6	-3.8
I	22.3	41.1	36.7	33.3	32.4	34.3	11.0	-8.7	-2.4	25.7	43.0	31.3	-7.6	10.6	-3.0
L	44.4	22.4	33.3	32.0	25.5	42.6	-12.4	3.1	9.3	36.6	18.1	45.3	4.6	-7.4	2.7
NL	36.9	40.5	22.6	36.8	40.6	22.6	-0.1	0.1	0.0	22.7	35.8	41.5	-14.1	-4.8	18.9
A	28.7	37.3	33.9	24.6	34.4	41.0	-4.1	-2.9	7.1	23.3	29.5	47.2	-1.3	-4.9	6.2
P	19.5	24.9	55.6	30.9	25.1	44.0	11.4	0.2	-11.6	23.4	34.9	41.7	-7.5	9.8	-2.3
FIN	38.7	41.5	19.7	46.0	34.1	19.8	7.3	-7.4	0.1	41.6	32.2	26.3	-4.4	-1.9	6.5
S	33.1	26.2	40.7	32.0	39.8	28.3	-1.1	13.6	-12.4	30.9	40.9	28.2	-1.1	1.1	-0.1
UK	23.0	30.0	46.9	24.1	31.4	44.5	1.1	1.4	-2.4	16.2	33.8	50.0	-7.9	2.4	5.5
UE15	24.1	38.4	37.3	28.3	37.7	33.9	4.2	-0.7	-3.4	23.2	40.3	36.5	-5.1	2.6	2.6

5. L'usage des nouvelles technologies et la protection des consommateurs

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

Plus de deux tiers des Européens (68%) ont répondu « oui, totalement » à la question « Est-il nécessaire ou non de prendre des mesures dans l'UE pour protéger le consommateur en ce qui concerne l'usage des nouvelles technologies qui interviennent désormais dans la commercialisation des services financiers? », et 14% ont répondu « oui, partiellement ». Ils ne sont que 5% à avoir répondu non à cette question, pour 13% de NSP.

Le « oui, totalement » atteint les 81% aux Pays-Bas, les 80% en France, les 77% en Grèce et les 72% en Italie. Le « non » atteint les 15% au Danemark, loin devant les 9% en Belgique et en Finlande. Mentionnons enfin les 27% de NSP en Irlande, les 24% en Autriche et les 19% en Espagne. Il y a un an, quatre cinquièmes des Européens (79%) avaient répondu « oui » à cette question. On enregistre donc un recul de 3 points entre 1999 et 2000.

Q.28 La commercialisation de services financiers fait de plus en plus intervenir des nouvelles technologies et techniques. D'après vous, est-il nécessaire ou non de prendre des mesures dans l'Union européenne pour protéger le consommateur en ce qui concerne l'usage de ces nouvelles technologies ? (SI OUI) Totalement ou partiellement ?

Pays	1999			2000			
	Oui	Non	NSP	Oui, totalement	Oui, partiellement	Non	NSP
B	78.6	6.6	14.4	62.1	13.4	9.3	15.2
DK	78.3	10.9	10.7	52.3	22.5	15.0	10.2
WD	73.3	7.8	18.5	61.6	19.6	4.8	14.0
D	74.4	7.4	17.8	62.0	19.2	4.8	14.1
OD	78.6	6.2	15.0	63.5	17.7	4.6	14.2
GR	86.5	2.3	11.2	77.1	8.5	5.2	9.3
E	72.7	1.5	25.8	66.0	12.8	2.3	19.0
F	87.3	7.0	5.7	80.0	9.6	5.6	4.8
IRL	69.6	4.7	25.8	58.0	10.5	4.3	27.1
I	84.6	2.8	12.6	72.2	11.2	2.7	13.9
L	84.9	6.4	8.7	68.9	14.4	7.6	9.1
NL	87.3	5.2	7.5	80.6	8.8	2.9	7.8
A	61.4	10.7	27.9	53.8	14.4	7.7	24.0
P	79.0	3.8	17.2	68.1	11.7	2.6	17.6
FIN	80.1	10.1	9.8	47.3	31.5	8.7	12.5
S	83.3	8.9	7.7	70.1	18.8	5.7	5.4
UK	76.3	7.9	15.8	64.9	12.8	6.0	16.3
UE15	79.2	5.9	14.8	68.2	13.7	4.8	13.3

Analyse selon les variables sociodémographiques

Le « oui, totalement » est plus important chez les hommes (71%) que chez les femmes (66%), alors que les réponses « non » et « oui, partiellement » ne font montre d'aucune différence entre les sexes. C'est donc, à nouveau, le NSP qui voit un taux plus élevé chez les femmes (16%) que chez les hommes (10%).

Si le « oui, totalement » augmente très légèrement avec l'âge jusqu'à 54 ans (de 65% à 73%), avant de chuter chez les 55 ans et plus (65%), on constate le phénomène inverse pour la réponse « oui, partiellement » qui, elle, baisse de façon constante avec l'âge (de 17% à 11%). Les deux réponses affirmatives augmentent l'une et l'autre de façon très sensible avec le niveau d'éducation, alors qu'on note le phénomène inverse pour la réponse NSP. Le taux de « oui, totalement » est le plus important chez les cadres (76%), devant les indépendants (75%), alors que le taux de « oui, partiellement » est le plus important chez les étudiants (16%) et les employés (15%).

Q.28 La commercialisation de services financiers fait de plus en plus intervenir des nouvelles technologies et techniques. D'après vous, est-il nécessaire ou non de prendre des mesures dans l'Union européenne pour protéger le consommateur en ce qui concerne l'usage de ces nouvelles technologies ? (SI OUI) Totalement ou partiellement ?

		Oui, totalement	Oui, partiellement	Non	NSP
Sexe	Hommes	70.8	13.8	5.0	10.3
	Femmes	65.8	13.6	4.5	16.0
Age	15-24	64.9	17.0	4.7	13.4
	25-39	69.7	15.2	4.5	10.6
	40-54	72.9	13.3	3.8	10.0
	55+	65.3	11.1	5.7	17.9
Niveau d'instruction	<=15	62.0	11.2	5.4	21.4
	16-19	70.5	13.7	4.5	11.3
	20+	72.5	16.6	4.6	6.3
Profession	Indépendants	75.1	13.0	3.4	8.5
	Cadres	76.2	14.7	5.3	3.8
	Employés	72.1	15.4	4.7	7.7
	Ouvriers	67.1	14.9	4.7	13.3
	Personnes au foyer	65.9	11.4	3.8	18.9
	Sans emploi	63.8	13.9	5.5	16.8
	Retraités	63.7	11.9	5.9	18.6
	Etudiants	68.5	16.1	4.2	11.2
	UE15	68.2	13.7	4.8	13.3

6. Les obstacles à l'utilisation des services financiers dans l'Union européenne

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

A la question « D'après vous, y a-t-il des obstacles empêchant les consommateurs d'avoir recours aux services financiers n'importe où dans l'Union Européenne ? Si oui, lesquels ? », 29% des Européens ont choisi la suggestion « Oui, manque d'informations », devant la suggestion « Oui, problèmes dus à la langue » (25%), le NSP (23%), « Non, aucun obstacle » (19%), « Oui, mauvaise protection légale en cas de problème » et « Oui, trop risqué » (les deux fois, 18%).

La réponse « Oui, manque d'informations » atteint les 37% en Grèce, juste devant les 33% portugais et les 32% français et italiens. Signalons les 39% aux Pays-Bas et dans les nouveaux Länder (pour une moyenne nationale allemande de 38%), devant les 33% belges et suédois pour la réponse « Oui, problèmes dus à la langue ».

La réponse « Non, aucun obstacle » a surtout été choisie par le Danemark et la Finlande (50% chacun) et le Luxembourg (35%), tandis que les taux de NSP les plus élevés sont à trouver au Royaume-Uni (40%), en Espagne (35%) et au Portugal (30%).

En automne 1999, 32% des Européens avaient choisi la suggestion « Oui, manque d'informations », devant la suggestion « Oui, problèmes dus à la langue » (25%) et aussi la réponse NSP (25% également) et devant, enfin, trois autres suggestions qui obtenaient toutes les trois 17%: « Non, aucun obstacle », « Oui, mauvaise protection légale en cas de problème » et « Oui, trop risqué » (chaque fois: 17%).

Q.29 D'après vous, y a-t-il des obstacles empêchant les consommateurs d'avoir recours aux services financiers n'importe où dans l'Union européenne ? (SI OUI) Lesquels ? (MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES MAXIMUM)

- | | |
|---|---|
| 1. Non, aucun obstacle | 6. Oui, difficultés dues à la distance |
| 2. Oui, manque d'informations | 7. Oui, mauvaise protection légale en cas de problème |
| 3. Oui, mauvaise information | 8. Oui, problèmes dus à la langue |
| 4. Oui, trop risqué | 9. Autres (SPONTANE) |
| 5. Oui, nécessité de disposer de sommes importantes à investir/à placer | |

<i>Données 2000</i>										
Pays	1	2	3	4	5	6	7	8	9	NSP
B	22.3	30.2	14.9	19.4	7.8	19.3	20.5	32.7	1.2	15.5
DK	50.0	16.1	7.6	13.3	1.4	5.1	14.7	16.1	1.6	10.7
WD	17.2	30.4	18.6	30.9	6.0	19.0	29.9	37.8	0.6	15.5
D	15.9	30.1	18.9	33.0	6.3	19.0	31.2	38.1	0.5	15.0
OD	11.0	29.0	19.9	40.7	7.6	19.0	36.1	39.4	0.2	13.1
GR	24.0	37.3	20.4	8.0	2.9	12.6	11.6	21.1	0.6	15.6
E	22.1	27.2	8.4	5.8	3.4	6.7	5.4	10.3	1.4	35.4
F	21.6	32.2	13.4	14.5	9.6	17.2	17.1	25.6	0.4	17.3
IRL	14.2	30.1	8.3	18.3	7.4	11.8	11.9	22.9	0.7	29.2
I	15.7	31.6	19.6	13.5	4.9	10.7	14.0	21.3	0.3	24.5
L	34.8	18.7	10.5	18.3	3.6	4.6	10.9	10.7	1.4	24.7
NL	18.7	31.1	14.1	21.3	4.6	12.5	25.4	39.3	1.2	14.6
A	23.6	24.1	15.3	13.0	7.5	7.9	20.7	20.1	0.8	20.9
P	12.7	32.7	16.9	9.6	11.2	9.9	6.9	14.9	0.9	29.6
FIN	49.8	22.7	8.1	14.5	2.1	9.5	14.3	26.8	0.7	7.8
S	19.6	28.9	19.3	16.5	5.2	10.0	25.6	33.0	1.1	16.5
UK	17.4	24.5	5.8	14.5	2.1	7.3	10.1	16.5	0.8	39.5
UE15	19.3	29.4	14.2	17.6	5.5	12.8	17.6	24.9	0.7	23.4

<i>Données 1999</i>										
Pays	1	2	3	4	5	6	7	8	9	NSP
B	23.5	32.6	14.2	11.6	8.0	19.3	19.2	29.5	1.0	18.2
DK	49.6	16.5	7.6	13.9	2.5	4.7	11.9	11.9	1.7	13.9
WD	11.5	37.3	25.6	33.4	7.6	15.7	34.0	39.6	1.6	14.3
D	12.0	37.0	24.5	34.3	7.4	16.3	33.7	39.2	1.8	14.5
OD	13.9	35.9	20.3	37.9	6.8	18.6	32.8	37.6	2.4	15.1
GR	12.2	50.2	23.5	6.7	5.9	15.1	9.9	25.9	1.8	14.9
E	18.4	24.3	9.5	4.2	4.0	6.5	5.0	14.1	1.0	42.8
F	20.3	34.7	15.2	15.3	6.7	15.5	19.0	23.7	0.8	15.7
IRL	16.2	32.3	4.6	12.2	6.3	10.1	9.5	18.4	2.8	35.6
I	14.8	35.5	17.9	10.6	5.0	7.4	10.2	18.0	0.3	28.0
L	30.5	17.6	9.0	12.1	3.7	6.9	13.3	8.1	0.9	34.5
NL	15.5	34.4	16.1	18.5	2.5	15.7	27.2	42.1	1.3	16.2
A	22.8	27.0	14.8	8.9	6.0	6.0	18.0	15.4	1.1	23.6
P	15.3	33.8	15.7	8.4	10.0	9.1	4.9	18.5	2.5	32.6
FIN	45.7	20.6	8.9	14.4	4.5	7.8	13.8	21.4	1.2	12.4
S	22.1	25.5	13.4	20.4	4.3	7.7	18.4	22.2	1.0	26.2
UK	18.1	25.0	5.2	10.9	2.4	7.0	7.9	18.9	1.3	40.8
UE15	17.4	32.2	15.5	16.5	5.4	11.3	17.1	24.8	1.2	25.2

Analyse selon les variables sociodémographiques

Pour les deux réponses les plus souvent citées, « Oui, manque d'informations » (trois points d'écart) et « Non, aucun obstacle » (six points d'écart), le taux des hommes est chaque fois supérieur à celui des femmes. Pour les réponses les moins souvent choisies, on ne constate pas de différence entre les sexes, sauf pour la réponse « oui, mauvaise information » sélectionnée par 15% des hommes et 14% des femmes. Le corollaire logique et déjà constaté est la différence importante que l'on trouve à la réponse NSP: 11% pour les hommes mais 17% pour les femmes.

Ce sont les tranches d'âge intermédiaires qui se plaignent du manque d'information, puisque le taux de la réponse « Oui, manque d'informations » atteint les 32% chez les 25-54 ans. Si cette même tranche d'âge affiche un taux de 20% pour la réponse « Non, aucun obstacle », il faut signaler que les plus jeunes ont choisi cette réponse de façon plus massive (23% pour les 15-24 ans), au contraire des personnes plus âgées (17% pour les 55 ans et plus).

Comme le NSP diminue de façon nette avec le niveau d'éducation (de 34% à 15%), il est logique de constater que les réponses les plus souvent choisies augmentent toutes aussi avec le niveau d'éducation et même si ces réponses sont antinomiques. Comment interpréter autrement le paradoxe de voir les réponses « Oui, manque d'informations » et « Non, aucun obstacle » augmenter d'une façon similaire à mesure qu'augmente le niveau d'éducation?

Ce sont les cadres (39%), devant les employés (34%) qui offrent à la réponse « Manque d'informations » ses meilleurs scores, tandis que les étudiants (24%), devant les indépendants (23%) ont contribué le plus volontiers à la moyenne de la réponse « Non, aucun obstacle ». Signalons aussi le taux spectaculaire de NSP pour les personnes au foyer (32%) et les retraités (30%).

Q.29 D'après vous, y a-t-il des obstacles empêchant les consommateurs d'avoir recours aux services financiers n'importe où dans l'Union européenne ? (SI OUI) Lesquels ? (MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES MAXIMUM)

1. Non, aucun obstacle
2. Oui, manque d'informations
3. Oui, mauvaise information
4. Oui, trop risqué
5. Oui, nécessité de disposer de sommes importantes à investir/à placer
6. Oui, difficultés dues à la distance
7. Oui, mauvaise protection légale en cas de problème
8. Oui, problèmes dus à la langue
9. Autres (SPONTANE)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	NSP
Sexe										
Hommes	22.4	31.1	14.8	17.5	5.4	12.8	18.8	25.7	0.8	18.5
Femmes	16.4	27.7	13.7	17.7	5.6	12.8	16.4	24.2	0.7	27.9
Age										
15-24	23.3	29.5	13.6	14.1	4.8	10.9	15.5	20.8	0.3	21.7
25-39	19.8	32.1	14.7	16.6	6.0	13.3	19.3	26.7	0.7	20.1
40-54	19.6	32.1	15.3	18.6	6.2	12.7	19.6	26.5	0.5	19.6
55+	16.5	24.8	13.4	19.5	4.9	13.2	15.6	24.2	1.1	29.7
Niveau d'instruction										
<=15	14.8	23.1	12.1	17.8	4.1	12.1	12.4	22.7	0.9	34.1
16-19	19.7	30.1	14.8	19.1	6.6	13.4	18.7	26.0	0.6	20.8
20+	23.0	36.2	15.5	16.1	5.4	12.8	22.9	26.6	0.8	14.6
Profession										
Indépendants	22.4	30.8	15.7	13.2	6.6	11.3	16.5	24.2	0.9	18.8
Cadres	21.2	38.5	13.1	18.9	5.0	13.3	26.2	26.7	1.0	13.9
Employés	21.3	33.7	15.6	16.2	7.1	13.3	18.9	26.2	0.4	16.1
Ouvriers	20.2	29.8	14.4	18.6	5.4	13.1	18.2	25.7	0.3	23.1
Personnes au foyer	15.7	25.4	12.7	17.9	4.9	10.7	12.2	21.0	1.0	31.6
Sans emploi	18.9	27.9	17.1	18.6	8.4	12.8	21.0	26.8	0.6	21.5
Retraités	15.5	24.6	12.6	20.0	4.3	14.2	15.9	25.6	1.1	30.3
Etudiants	23.8	30.6	16.0	13.6	5.2	11.7	17.1	23.2	0.3	19.4
UE15	19.3	29.4	14.2	17.6	5.5	12.8	17.6	24.9	0.7	23.4

7. Les moyens de paiement préférés

7.1 A l'échelle nationale

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

« Parmi les modes de paiements suivants, lequel préférez-vous utiliser pour effectuer le paiement d'un achat important (au moins 100 euros) dans votre pays? » A cette question, les citoyens de l'Union européenne ont répondu à 49% « Cash/Paiement liquide », loin devant les autres suggestions: « Carte de crédit ou de débit » (30%), « Chèque » (14%) et « Transfert ou virement bancaire » (4%). La réponse « Cash » atteint les 91% en Grèce, très loin devant les 68% espagnols et les 66% irlandais. C'est aux Pays-Bas que la réponse « Carte de crédit ou de débit » s'envole avec 50% des personnes interrogées, juste devant les 47% au Luxembourg, les 45% au Danemark et les 42% en Belgique. La réponse « Chèque » est choisie par 47% de Français, très nettement devant les 21% de Portugais, les 18% d'Irlandais et les 16% de ressortissants du Royaume-Uni. Signalons enfin que les autres suggestions et le NSP n'atteignent pas les 2%.

Ils étaient 46% il y a un an pour la réponse « Cash/Paiement liquide », nettement devant les autres suggestions: « Carte de débit » (17%), « Carte de crédit » (16%), « Chèque » (15%) et « Transfert ou virement bancaire » (3%).

Q.30.a Parmi les modes de paiement suivants, lequel préférez-vous utiliser pour effectuer le paiement d'un achat important en (NOTRE PAYS) ? Par achat important, j'entends une dépense d'au moins (L'EQUIVALENT DE 100 EUROS DANS LA DEVISE NATIONALE). (MONTRER CARTE - UNE SEULE REPONSE)

Résultats 2000

Pays	Cash	Porte- monnaie électro- nique	Chèque	Carte de crédit ou carte de débit	Transfert ou virement bancaire	Transfert ou virement postal	Autre forme de paiement (SPONTANE)	NSP
B	45.4	0.6	4.2	42.0	6.3	0.8	0.3	0.4
DK	45.5	1.1	3.2	45.3	2.7	0.8	0.4	1.0
WD	53.5	2.6	4.4	29.3	8.2	0.2	0.1	1.8
D	51.8	2.8	4.4	30.4	8.6	0.2	0.1	1.6
OD	46.0	3.5	4.3	34.7	10.1	0.2	0.2	1.0
GR	90.7	0.3	1.9	5.4	0.6	0.2	0.8	0.0
E	68.2	2.2	2.1	23.1	3.5	0.0	0.3	0.6
F	15.8	0.0	47.2	34.1	1.3	0.3	0.4	0.8
IRL	66.0	0.7	17.9	12.8	0.9	0.7	0.7	0.4
I	60.2	0.9	10.4	26.1	0.9	0.2	0.0	1.4
L	44.6	1.0	2.8	47.0	3.3	0.4	0.2	0.6
NL	29.4	1.9	2.0	50.0	12.8	0.6	2.0	1.3
A	62.9	1.6	2.8	18.7	10.9	0.8	0.1	2.2
P	50.7	5.4	20.7	19.4	0.1	0.3	0.6	2.8
FIN	49.9	1.7	0.0	41.0	4.2	0.1	0.1	3.0
S	42.5	7.7	0.9	37.9	6.1	4.2	0.6	0.1
UK	45.9	1.3	16.1	35.1	0.8	0.1	0.3	0.4
UE15	48.6	1.7	13.6	30.4	3.9	0.3	0.3	1.1

Résultats 1999

Pays	Cash	Chèque	Carte de crédit	Carte de débit	Transfert ou virement bancaire	Transfert ou virement postal	Autre forme de paiement (SPONTANE)	NSP
B	41.8	5.2	10.5	34.2	4.8	0.8	0.2	1.1
DK	41.7	3.5	5.8	44.8	2.9	0.5	0.1	0.7
WD	53.1	9.9	6.0	22.7	6.5	0.5	0.2	1.1
D	51.3	9.2	6.5	24.1	6.8	0.5	0.2	1.5
OD	44.4	6.5	8.5	29.2	7.8	0.4	0.0	3.2
GR	92.8	0.8	3.5	0.3	0.5	0.5	0.5	1.0
E	63.8	2.4	18.2	11.2	1.8	0.0	0.5	2.1
F	13.4	48.5	36.4	0.0	0.6	0.1	0.2	0.9
IRL	60.0	22.8	10.9	3.9	0.6	0.2	0.3	1.3
I	54.4	13.3	14.9	14.1	0.7	0.1	0.1	2.5
L	38.5	3.0	33.2	20.5	2.1	0.6	0.0	2.0
NL	15.6	2.5	11.5	55.6	13.2	0.0	0.0	1.6
A	55.3	4.8	10.2	10.8	12.2	1.0	0.5	5.2
P	54.3	18.6	6.3	15.3	1.1	0.1	0.5	3.6
FIN	48.6	0.1	8.7	33.3	5.0	0.2	0.2	3.7
S	39.1	3.6	12.2	32.7	5.9	5.4	0.2	0.4
UK	48.4	15.1	19.4	14.9	0.4	0.2	0.3	1.3
UE15	46.2	15.3	16.1	16.8	3.2	0.4	0.2	1.7

Analyse selon les variables sociodémographiques

Pour un taux de NSP identique pour les deux sexes à cette question, on constate que les hommes (48%) paient un peu moins volontiers « en liquidités» que les femmes (49%), tandis que c'est l'inverse pour la « carte de crédit ou de débit »: 32% des hommes ont choisi cette réponse contre seulement 29% des femmes.

La réponse « cash » est très élevée pour les tranches d'âge extrêmes: 57% pour les 15-24 ans et 56% pour les 55 ans et plus, contre 42% seulement pour les 25-54 ans.

La réponse « Chèque » augmente de façon significative avec l'âge: 10% pour les 15-24, 12% pour les 25-39, 14% pour les 40-54 mais surtout 17% pour les 55 ans et plus. Enfin, la réponse « Carte de crédit ou de débit » obtient ses meilleurs taux pour les tranches d'âge intermédiaires (25-54 ans) au contraire des tranches d'âge extrêmes.

Plus on est éduqué, moins on préfère payer en utilisant les liquidités : la réponse « Cash » chute en effet de façon très spectaculaire avec le niveau d'éducation: 64% pour les personnes ayant un faible niveau d'instruction, 44% pour celles ayant un niveau moyen d'instruction et 32% pour celles ayant arrêté leurs études à l'âge de 20 ans ou plus. Logiquement, la réponse « Carte de crédit ou de débit » obtient des taux de plus en plus élevés à mesure qu'augmente le degré d'instruction des personnes interrogées.

Quatre catégories socioprofessionnelles dépassent les cinquante pour-cent pour la réponse « Cash »: les sans emploi (64%), nettement devant les étudiants (59%), les personnes au foyer (58%) et les retraités (56%). En revanche, la réponse « Carte de crédit ou de débit » voit les cadres (59%) et les employés (48%) la sélectionner le plus volontiers, loin devant les autres classes socioprofessionnelles.

Q.30.a Parmi les modes de paiement suivants, lequel préférez-vous utiliser pour effectuer le paiement d'un achat important en (NOTRE PAYS) ? Par achat important, j'entends une dépense d'au moins (L'EQUIVALENT DE 100 EUROS DANS LA DEVISE NATIONALE). (MONTRER CARTE - UNE SEULE REPONSE)

	Cash	Porte- monnaie électro- nique	Chèque	Carte de crédit ou carte de débit	Transfert ou virement bancaire	Transfert ou virement postal	Autre forme de paiement (SPONTANE)	NSP
Sexe								
Hommes	48.1	1.6	12.8	31.8	4.0	0.4	0.3	0.9
Femmes	49.0	1.8	14.3	29.2	3.9	0.3	0.4	1.2
Age								
15-24	56.8	2.6	9.5	25.5	2.8	0.3	0.8	1.7
25-39	41.7	2.2	12.3	38.6	3.8	0.3	0.3	0.9
40-54	41.5	1.6	14.0	37.0	4.8	0.3	0.1	0.8
55+	55.7	0.9	16.5	20.9	4.1	0.5	0.3	1.1
Niveau d'instruction								
<=15	64.0	0.8	14.3	15.8	3.3	0.4	0.2	1.2
16-19	43.5	1.9	14.8	33.5	4.4	0.4	0.3	1.1
20+	32.4	2.3	12.3	47.7	4.4	0.3	0.2	0.4
Profession								
Indépendants	47.6	1.9	14.2	31.9	3.8	0.2	0.1	0.3
Cadres	22.2	3.1	9.8	59.0	5.0	0.1	0.5	0.3
Employés	30.3	2.5	14.0	48.0	4.1	0.3	0.2	0.7
Ouvriers	48.7	1.8	13.8	29.8	3.7	0.4	0.3	1.5
Personnes au foyer	57.9	0.7	14.4	21.3	4.0	0.2	0.3	1.2
Sans emploi	64.3	1.8	6.5	22.4	3.2	0.5	0.1	1.2
Retraités	55.6	0.8	17.8	19.6	4.4	0.6	0.2	1.0
Etudiants	58.8	2.5	8.1	24.4	2.8	0.2	1.2	2.0
UE15	48.6	1.7	13.6	30.4	3.9	0.3	0.3	1.1

7.2 Dans un autre Etat membre de l'Union européenne

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

A la question « Parmi les modes de paiements suivants, lequel préférez-vous utiliser pour effectuer le paiement d'un achat important (au moins 100 euros) dans un autre pays membre de l'Union Européenne? », les personnes interrogées ont, à nouveau, privilégié la suggestion « Cash/Paiement liquide » (36%), mais, cette fois-ci, devant les réponses « Carte de crédit ou de débit » (30%), « Jamais acheté quoi que ce soit dans un autre pays membre » (20%) et « Chèque » (5%). Signalons aussi les 3% pour la réponse « Transfert bancaire » et les 3% de NSP pour cet alinéa. Le cash atteint, cette fois-ci, les 51% en Autriche, les 49% dans les anciens Länder (pour une moyenne nationale allemande de 48%) et les 47% en Finlande. La suggestion « carte de crédit ou de débit » a été choisie par 49% des Néerlandais, 44% des Luxembourgeois, 41% des Danois et 40% des Belges. On constate aussi que ceux qui ont choisi de répondre spontanément « Jamais acheté quoi que ce soit dans un autre pays membre » sont surtout à trouver en Grèce (36% des réponses), au Portugal (30%), en Espagne (28%) et en France (26%). Signalons enfin que la réponse « Chèque » a été citée par 11% des personnes interrogées en France et 8% au Portugal.

La suggestion « Cash/Paiement liquide » obtenait 31% des réponses il y a un an, devant les réponses « Carte de crédit » (22%), « Jamais acheté quoi que ce soit dans un autre pays membre » (20%), « Carte de débit » (9%) et « Chèque » (6%). Signalons que le cash atteignait les 49% en Finlande, les 39% en Allemagne et les 37% en Suède,

Q.30.b Et quel mode de paiement préférez-vous utiliser pour régler des achats importants que vous auriez effectués dans UN AUTRE PAYS MEMBRE DE L'UNION EUROPEENNE ? (MONTRER MEME CARTE – UNE SEULE REPONSE)

Résultats 2000

Pays	Cash/ paiement en liquide	Porte- monnaie électro- nique	Chèque	Carte de crédit	Transfert ou virement bancaire	Transfert ou virement postal	Autre forme de paiement (SPONTANE)	NSP	Jamais acheté ...dans un autre pays membre (SPONTANE)
B	34.2	0.7	3.5	39.8	2.3	0.1	0.6	0.5	18.3
DK	34.0	0.3	2.3	40.5	5.3	1.1	0.2	1.1	15.1
WD	48.8	1.8	6.2	25.3	3.5	0.4	0.4	2.2	11.5
D	48.0	1.6	5.9	24.0	3.1	0.4	0.4	2.4	14.1
OD	44.9	0.9	5.1	19.1	1.3	0.6	0.5	3.4	24.2
GR	42.7	0.9	4.7	9.5	1.9	0.7	0.2	3.4	35.9
E	35.8	2.1	1.5	23.5	2.2	0.2	0.6	6.3	27.8
F	18.4	0.0	10.6	38.1	2.4	0.6	1.4	2.9	25.8
IRL	35.8	1.0	6.6	24.3	2.1	0.6	2.3	2.3	25.1
I	35.9	1.0	3.1	31.8	2.9	0.7	0.5	3.2	20.8
L	42.1	1.3	3.4	44.1	2.0	0.6	0.0	1.6	5.0
NL	26.1	1.6	3.3	48.7	6.7	0.3	1.5	3.2	8.7
A	50.8	1.4	4.0	22.4	6.6	0.4	0.2	1.9	12.4
P	34.1	3.2	8.1	19.9	0.3	0.0	0.8	3.7	29.9
FIN	46.6	2.1	2.3	32.6	2.3	0.2	0.1	3.5	10.2
S	42.3	7.2	2.6	35.6	4.6	1.2	0.3	1.7	4.6
UK	35.5	0.6	6.0	30.0	1.4	0.2	3.0	2.5	20.8
UE15	36.2	1.3	5.4	29.8	2.7	0.4	1.1	3.0	20.1

Résultats 1999

Pays	Jamais acheté ...dans un autre pays membre (SPONTANE)	Cash/ paiement en liquide	Chèque	Carte de crédit	Carte de débit	Transfert ou virement bancaire	Transfert ou virement postal	Autre forme de paiement (SPONTANE)	NSP
B	15.8	32.8	5.4	25.4	12.3	2.1	0.3	1.0	4.2
DK	15.2	30.8	1.8	32.2	10.2	6.8	0.6	0.7	1.7
WD	13.4	39.8	8.9	12.0	16.1	3.1	0.2	0.9	5.5
D	14.4	38.8	8.3	11.5	15.7	2.9	0.2	0.9	7.5
OD	18.1	34.9	5.9	9.5	14.0	1.9	0.0	0.6	15.2
GR	41.2	33.9	2.3	9.5	0.4	2.1	2.0	0.3	8.4
E	31.6	30.0	2.0	15.7	5.2	1.8	0.1	0.4	13.2
F	17.7	19.1	12.9	40.2	0.0	2.2	0.7	0.7	6.4
IRL	25.2	24.3	7.7	22.4	1.8	3.3	0.7	2.6	12.0
I	18.8	30.5	2.2	27.8	7.4	2.2	1.0	0.4	9.7
L	3.6	33.6	6.3	41.7	8.5	1.2	0.2	1.1	3.7
NL	11.7	18.7	3.8	26.2	28.6	6.8	0.3	0.2	3.8
A	14.6	31.1	6.5	16.1	12.5	10.3	1.8	0.3	6.9
P	30.3	30.3	6.0	8.8	9.5	1.3	0.1	0.4	13.3
FIN	11.8	49.4	3.4	17.0	10.0	2.1	0.1	0.0	6.0
S	6.2	36.9	5.4	19.7	21.5	3.0	1.2	0.9	4.9
UK	21.8	30.3	5.9	23.2	4.4	1.8	0.1	3.1	9.4
UE15	19.5	30.6	6.2	22.3	8.8	2.7	0.5	1.0	8.3

Analyse selon les variables sociodémographiques

Les hommes et les femmes affichent ici le même taux pour la réponse « Cash » : 36% chacun, alors que la réponse « Carte de crédit ou de débit » a été sélectionnée par 33% d'hommes et 27% de femmes. La réponse « Jamais acheté quoi que ce soit dans un autre pays membre » atteint les 18% seulement chez les hommes mais les 22% chez les femmes.

La réponse « Cash » est importante pour les 15-24 ans (43%), devant les 55 ans et plus (37%), contre 34% et 32% seulement pour les tranches d'âge intermédiaires. La réponse « Jamais... autre pays... » est également plus élevée pour les tranches d'âge extrêmes : 19% pour les 15-24 ans mais, surtout, 27% pour les 55 ans et plus, contre 15% et 17% pour les tranches d'âge intermédiaires. La réponse « Carte de crédit ou de débit » atteint un taux élevé pour les classes d'âge intermédiaires : 39% pour les 25-39 et 36% pour les 40-54, contre 24% pour les 15-24 et 20% pour les 55 ans et plus.

Si l'utilisation des liquidités ne cesse d'accroître à mesure qu'augmente le niveau d'instruction des personnes interrogées, on constate que la réponse « Jamais... autre pays... » chute de façon très nette avec le niveau d'éducation : 29% pour les personnes ayant un faible niveau d'instruction, 17% pour celles ayant un niveau moyen d'instruction et 10% pour celles ayant arrêté leurs études à l'âge de 20 ans ou plus. On constate le phénomène inverse pour la réponse « Carte de crédit ou de débit ».

Le taux de la réponse « Jamais... autre pays... » reste très faible pour les cadres (7%) et les employés (13%). Ce sont les mêmes qui offrent des scores spectaculaires à la réponse « Carte de crédit ou de débit » : 59% pour les cadres, 46% pour les employés.

Q.30.b Et quel mode de paiement préférez-vous utiliser pour régler des achats importants que vous auriez effectués dans UN AUTRE PAYS MEMBRE DE L'UNION EUROPEENNE ? (MONTRER MEME CARTE – UNE SEULE REPONSE)

	Cash/ paiement en liquide	Porte- monnaie électro- nique	Chèque	Carte de crédit	Transfert ou virement bancaire	Transfert ou virement postal	Autre forme de paiement (SPONTANE)	NSP	Jamais acheté ...dans un autre pays membre (SPONTANE)
Sexe									
Hommes	35.9	1.3	5.2	33.0	3.1	0.4	0.9	2.4	17.9
Femmes	36.4	1.3	5.5	26.8	2.4	0.5	1.2	3.6	22.2
Age									
15-24	42.8	1.2	5.2	23.9	3.0	0.4	1.4	3.2	19.0
25-39	34.2	1.6	5.0	38.5	1.9	0.5	1.0	2.3	15.0
40-54	32.4	1.5	5.8	36.2	3.7	0.3	0.6	1.9	17.4
55+	37.3	0.9	5.4	20.4	2.6	0.5	1.3	4.4	27.2
Niveau d'instruction									
<=15	39.6	0.8	5.7	16.4	1.9	0.5	0.3	4.4	29.5
16-19	36.1	1.4	6.1	31.9	2.5	0.4	1.0	2.6	18.0
20+	29.3	1.8	3.5	46.6	3.9	0.5	0.5	1.9	11.9
Profession									
Indépendants	32.6	2.1	4.1	37.7	3.6	0.2	1.2	2.1	16.3
Cadres	23.2	1.7	3.8	58.6	3.2	0.7	0.6	0.8	7.3
Employés	27.2	1.8	6.0	45.8	3.2	0.7	0.5	1.9	12.9
Ouvriers	39.8	1.1	5.9	27.9	2.2	0.2	0.5	3.7	18.7
Personnes au foyer	40.6	0.8	5.9	21.4	1.9	0.5	1.5	3.1	24.2
Sans emploi	45.5	2.2	5.5	18.7	1.6	.04	1.2	1.9	22.9
Retraités	36.6	0.7	5.3	17.8	2.7	0.6	1.4	4.5	30.4
Etudiants	41.4	1.6	5.1	25.5	4.2	0.2	1.9	3.1	16.9
UE15	36.2	1.3	5.4	29.8	2.7	0.4	1.1	3.0	20.1

7.3 Les raisons invoquées pour justifier le choix d'un moyen de paiement à l'échelle nationale

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

Posée uniquement aux personnes qui ont répondu positivement à la Q.30.a, la question « Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement? » voit 75% des personnes interrogées répondre « Parce que c'est plus facile », une réponse qui dépasse de loin les autres suggestions: « Pour éviter la perte ou le vol » (15%), « Pour des raisons de sécurité » (liées au PIN code, par exemple) » (11%), « Pour éviter les litiges » (10%), « C'est moins cher » (9%) et « Pour éviter les agressions » (6%). L'argument de la « facilité » (l'aspect pratique) dépasse les quatre cinquièmes de la population dans trois pays: l'Allemagne de l'Ouest (84% pour une moyenne nationale allemande de 83%) la Finlande et la Suède (82% chacune). « Pour éviter la perte ou le vol » atteint quand même les 24% aux Pays-Bas, les 21% en Suède et les 19% en Belgique et au Luxembourg. « Pour des raisons de sécurité » (liées au PIN code, par exemple) » est une suggestion qui a été choisie par 22% des Hollandais, 15% des citoyens des nouveaux Länder (pour une moyenne nationale allemande de 13%) et 14% des Belges.

Ils étaient 76% il y a un an à répondre « Parce que c'est plus facile ». une réponse qui dépassait de loin mais dans un ordre différent les autres suggestions: « Pour éviter la perte ou le vol » (12%), « C'est moins cher » (11%), « Pour des raisons de sécurité » (liées au PIN code, par exemple) » (10%) et « Pour éviter les litiges » (9%).

Q.31.a Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement en (NOTRE PAYS) ? (MONTRER CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

SI CODES 1, 2,3,4,5 OU 6 EN Q.30.a

Résultats 2000

Pays	Coût avantageux	Facilité	Pour éviter les risques de litiges	Pour éviter les risques de perte ou de vol	Pour éviter les agressions	Pour des raisons de sécurité	Autre (SPONTANE)	NSP
B	8.5	77.6	7.9	19.2	10.0	14.2	4.4	0.8
DK	19.8	71.9	16.3	18.7	6.3	13.6	4.7	0.5
WD	14.0	83.9	6.8	15.8	7.8	1.5	1.8	2.4
D	13.9	83.1	6.9	15.5	8.3	13.0	1.6	2.6
OD	13.7	80.0	7.5	14.3	10.2	14.8	1.0	3.2
GR	23.2	62.9	13.5	7.1	0.9	4.9	4.6	0.5
E	6.0	64.8	3.7	14.5	6.0	9.0	7.5	8.0
F	5.3	78.2	17.9	10.8	5.8	12.0	4.3	1.6
IRL	9.4	71.5	11.7	14.7	4.8	5.6	5.1	1.8
I	10.5	69.4	9.4	14.6	4.2	9.6	2.8	0.7
L	11.2	78.7	4.1	18.7	5.5	10.5	3.6	0.4
NL	5.1	79.6	8.5	23.5	7.4	22.0	2.4	0.8
A	16.1	79.1	9.4	9.6	3.8	5.8	1.3	1.3
P	2.1	69.0	5.3	17.7	2.0	10.5	4.1	2.4
FIN	18.6	82.4	12.8	13.3	4.5	11.1	2.0	1.4
S	9.3	82.1	8.7	21.3	17.0	10.0	2.6	0.8
UK	3.9	73.3	11.7	15.0	5.3	6.7	7.6	0.5
UE15	9.2	75.1	9.9	14.7	6.2	10.7	4.1	2.1

Résultats 1999

Pays	Moins cher	Plus facile	Pour éviter les litiges	Pour éviter la perte ou le vol	Pour éviter les agressions	Pour des raisons de sécurité	Autre (SPONTANE)	NSP
B	12.1	77.8	8.9	17.2	9.6	14.9	3.8	1.2
DK	12.9	67.7	9.3	13.6	4.7	13.5	4.6	6.9
WD	14.0	71.7	4.5	12.5	5.4	12.8	4.8	9.8
D	14.7	71.2	5.0	13.2	5.6	13.1	4.5	8.9
OD	17.3	69.0	7.0	15.6	6.3	14.1	3.2	5.5
GR	24.4	71.5	13.9	5.5	0.5	2.4	4.6	0.2
E	5.0	79.1	5.0	10.6	4.0	6.0	5.8	1.7
F	5.1	76.5	15.5	10.0	4.5	12.1	3.5	1.2
IRL	13.5	72.8	6.4	9.1	2.5	2.8	5.5	1.0
I	12.6	80.8	9.3	9.2	3.9	6.8	1.7	1.2
L	7.3	81.9	2.0	15.3	3.5	9.5	3.6	2.3
NL	7.6	81.5	9.0	20.7	6.1	22.8	1.9	0.2
A	20.4	70.5	5.6	8.0	3.7	7.7	5.3	3.6
P	3.9	76.0	4.6	12.8	1.0	9.1	6.5	1.7
FIN	12.3	76.6	11.5	11.5	4.1	9.8	5.6	1.9
S	21.5	74.6	9.8	14.1	12.8	10.8	3.3	2.3
UK	9.4	76.2	8.6	11.7	4.3	4.8	6.7	1.4
UE15	10.8	76.0	8.6	11.6	4.7	9.6	4.3	3.1

Analyse selon les variables sociodémographiques

La réponse « Pour éviter les litiges » a été sélectionnée par 11% des hommes et 9% des femmes et la réponse « Parce que c'est moins cher » a été sélectionnée par 10% des hommes et 8% des femmes. Les autres réponses ne voient qu'un seul point séparer les hommes des femmes.

On remarque que le taux des réponses « Pour des raisons de sécurité » et « Pour éviter la perte ou le vol » s'accroissent à mesure qu'augmente le degré d'instruction des personnes interrogées. Ce sont les étudiants (79%) devant les cadres (77%) qui ont proportionnellement plus choisi la réponse « Plus facile ». Notons enfin que « Moins cher » atteint son taux le plus élevé (13%) à la fois chez les indépendants et les sans emploi.

Q.31.a Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement en (NOTRE PAYS) ? (MONTRER CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

SI CODES 1, 2,3,4,5 OU 6 EN Q.30.a

		Coût avantageux	Facilité	Pour éviter les risques de litiges	Pour éviter les risques de perte ou de vol	Pour éviter les agressions	Pour des raisons de sécurité	Autre (SPONTANE)	NSP
Sexe	Hommes	10.2	74.7	10.8	15.1	5.9	10.6	4.0	1.9
	Femmes	8.2	75.4	9.1	14.4	6.5	10.8	4.3	2.2
Age	15-24	9.3	78.3	8.9	11.3	4.4	10.3	4.4	1.6
	25-39	8.5	74.9	9.6	16.0	6.4	12.7	4.5	2.1
	40-54	9.3	74.3	11.0	17.0	6.3	11.2	3.7	1.8
	55+	9.6	74.3	10.0	13.6	6.7	8.7	4.0	2.5
Niveau d'instruction	<=15	9.2	74.2	8.9	10.5	4.5	6.5	4.7	2.6
	16-19	8.7	74.9	10.7	16.0	6.6	11.9	3.9	2.2
	20+	10.2	75.2	10.6	19.7	8.2	14.8	3.5	1.2
Profession	Indépendants	12.5	71.2	11.4	15.5	6.5	10.5	3.9	2.4
	Cadres	9.1	76.7	10.7	19.3	9.8	15.0	4.4	1.2
	Employés	7.2	74.9	9.0	19.2	7.7	15.6	2.5	1.5
	Ouvriers	8.1	75.3	10.5	15.7	5.7	11.0	3.6	2.5
	Personnes au foyer	7.3	75.2	8.9	12.8	4.5	7.9	4.9	2.1
	Sans emploi	12.8	74.1	9.2	10.0	3.5	9.8	5.5	1.7
	Retraités	10.3	74.5	10.4	12.9	6.5	8.4	4.5	2.2
	Etudiants	9.1	79.1	8.3	10.9	4.8	9.4	4.8	1.9
UE15		9.2	75.1	9.9	14.7	6.2	10.7	4.1	2.1

7.4 Les raisons invoquées pour justifier le choix d'un moyen de paiement dans un autre Etat membre

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

De la même façon, posée uniquement aux personnes qui ont répondu positivement à la Q.30.b, la question « Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement dans un autre pays membre de l'Union Européenne? » voit 66% des personnes interrogées répondre « Parce que c'est plus facile ». une réponse qui précède à nouveau, dans un ordre identique, les autres suggestions: « Pour éviter la perte ou le vol » (20%), « Pour des raisons de sécurité » (liées au PIN code, par exemple) » (14%), « Pour éviter les litiges » (11%) et « C'est moins cher » (9%). La réponse « C'est plus facile » est citée par 76% des Allemands et par 71% des Autrichiens, des Néerlandais et des Luxembourgeois. Ce sont les Suédois (28%) les Danois et les Néerlandais (27% chacun) qui ont offert à la réponse « Pour éviter la perte ou le vol » ses meilleurs scores. Signalons aussi les 22% aux Pays-Bas, les 17% en Belgique et les 16% en France pour la réponse « Pour des raisons de sécurité ».

Ici, les suggestions qui suivaient la première citée (« Parce que c'est plus facile » : 67%) arrivaient dans le même ordre mais dans des proportions différentes il y a un an : « Pour éviter la perte ou le vol » (16%), « Pour des raisons de sécurité » (liées au PIN code, par exemple) » (13%), une suggestion qui, cette fois, arrive avant les réponses « Pour éviter les litiges » (11%) et « C'est moins cher » (10%).

Q.31.b Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement dans un autre pays membre de l'Union européenne ? (MONTRER CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

SI CODES 1, 2, 3, 4, 5 OU 6 EN Q.30.b.

Résultats 2000

Pays	Coût avantageux	Facilité	Pour éviter les risques de litiges	Pour éviter les risques de perte ou de vol	Pour éviter les agressions	Pour des raisons de sécurité	Autre (SPONTANE)	NSP
B	8.4	65.6	10.6	22.8	10.5	17.1	5.7	1.8
DK	16.2	63.1	19.0	27.2	8.4	15.1	6.0	0.6
WD	14.5	76.2	8.7	19.1	9.6	12.4	1.8	3.1
D	15.3	75.2	9.0	18.6	9.4	13.0	1.7	2.7
OD	18.6	73.1	10.8	16.2	8.7	15.6	1.3	1.2
GR	17.4	52.9	14.5	14.3	2.7	8.9	5.0	1.2
E	3.6	53.4	3.4	24.0	12.7	15.0	7.4	8.9
F	4.7	70.2	20.2	12.9	8.1	16.0	3.8	1.1
IRL	4.4	65.6	5.9	24.2	4.5	9.0	2.7	2.6
I	7.9	58.5	9.4	19.7	6.0	14.9	2.6	1.9
L	13.1	70.5	3.8	20.6	6.3	11.8	5.6	1.1
NL	3.7	70.8	11.0	27.3	7.5	21.9	3.0	1.0
A	15.3	71.4	12.0	14.9	6.6	7.8	2.0	2.3
P	1.9	61.4	6.1	21.0	1.4	13.9	3.2	3.1
FIN	12.2	63.9	15.5	20.0	10.1	14.6	3.1	3.3
S	7.4	68.1	13.3	27.9	21.4	13.0	2.7	1.0
UK	5.3	63.7	13.0	21.6	6.3	7.8	9.0	0.9
UE15	8.7	66.2	11.3	19.8	8.4	13.5	4.2	2.4

Résultats 1999

Pays	Moins cher	Plus facile	Pour éviter les litiges	Pour éviter la perte ou le vol	Pour éviter les agressions	Pour des raisons de sécurité	Autre (SPONTANE)	NSP
B	12.3	71.4	11.2	20.3	11.1	13.9	4.0	2.6
DK	9.2	59.1	13.0	23.9	7.7	17.4	4.4	7.1
WD	13.9	61.6	7.3	16.4	7.0	14.1	4.7	8.9
D	14.9	60.6	7.5	17.6	7.4	14.1	4.6	8.1
OD	19.9	55.7	8.4	23.2	9.4	14.1	3.8	4.4
GR	13.3	62.5	15.6	18.5	3.6	7.2	4.6	0.8
E	5.2	72.8	5.2	13.0	5.6	9.8	6.2	3.2
F	5.0	70.9	14.3	12.7	5.1	15.3	2.6	2.0
IRL	7.8	64.1	7.8	18.4	4.0	5.9	4.9	3.3
I	8.2	69.9	13.7	16.5	5.4	11.2	2.0	1.7
L	8.2	77.9	3.7	15.8	3.8	9.2	4.0	3.6
NL	11.9	72.2	13.1	17.0	4.4	17.5	3.1	0.9
A	17.2	65.3	7.6	14.4	6.3	14.3	4.9	1.0
P	3.7	71.2	5.7	15.6	1.2	12.6	3.1	2.8
FIN	6.1	63.2	14.7	17.6	10.5	11.9	7.3	3.2
S	15.5	63.7	13.5	21.0	18.0	11.8	4.3	3.3
UK	8.5	64.9	10.4	14.3	5.7	9.8	9.4	2.5
UE15	9.8	66.8	10.7	15.9	6.4	12.7	4.6	3.7

Analyse selon les variables sociodémographiques

66% des hommes contre 67% des femmes ont choisi la réponse « Plus facile » qui continue d'arriver en tête pour cet item-ci. Les réponses « Pour éviter les litiges » et « Pour éviter la perte ou le vol » ont également été plus volontiers choisies par les hommes (deux points d'écart les deux fois). Les réponses « Pour des raisons de sécurité » et « Pour éviter la perte ou le vol » montent l'une et l'autre à mesure qu'augmente le degré d'instruction des personnes interrogées. Avec 71%, les étudiants offrent son meilleur score à la réponse la plus largement citée, « Plus facile », devant les cadres (69%). Signalons aussi les 26% d'employés et les 25% de cadres qui ont choisi la réponse « Pour éviter la perte ou le vol » et les 12% de sans-emploi et les 10% de retraités qui ont choisi la réponse « Moins cher ».

Q.31.b Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement dans un autre pays membre de l'Union européenne ? (MONTRER CARTE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

SI CODES 1, 2, 3, 4, 5 OU 6 EN Q.30.b.

	Coût avantageux	Facilité	Pour éviter les risques de litiges	Pour éviter les risques de perte ou de vol	Pour éviter les agressions	Pour des raisons de sécurité	Autre (SPONTANE)	NSP
Sexe								
Hommes	8.9	65.6	12.5	20.7	8.7	13.5	4.1	2.2
Femmes	8.5	66.8	10.2	18.9	8.1	13.5	4.2	2.7
Age								
15-24	9.2	66.4	11.3	18.4	7.1	13.6	4.2	2.2
25-39	8.0	67.2	10.9	21.0	8.4	14.4	4.1	2.6
40-54	9.8	64.6	11.3	22.2	9.3	13.9	4.3	2.0
55+	8.2	66.4	11.8	17.3	8.2	12.0	4.1	2.7
Niveau d'instruction								
<=15	8.8	66.2	9.9	15.1	6.7	9.8	4.5	3.2
16-19	8.1	65.4	12.2	20.2	8.4	13.7	4.3	2.5
20+	9.9	66.1	12.3	24.2	10.5	17.3	3.4	1.5
Profession								
Indépendants	8.3	63.8	13.4	22.6	11.1	14.0	3.0	2.5
Cadres	8.9	69.4	9.9	24.6	11.8	14.4	4.9	1.6
Employés	7.1	63.7	11.0	25.5	10.5	18.1	2.5	1.8
Ouvriers	9.3	64.7	12.9	20.5	8.2	13.3	4.1	3.0
Personnes au foyer	7.3	66.2	9.8	16.6	5.8	12.2	4.7	2.6
Sans emploi	11.5	67.4	12.3	14.2	5.1	11.8	6.0	1.8
Retraités	9.7	66.9	11.3	14.5	7.1	11.1	4.8	2.6
Etudiants	8.1	70.7	8.7	19.4	6.9	12.9	4.5	2.6
UE15	8.7	66.2	11.3	19.8	8.4	13.5	4.2	2.4

8. Les paiements à distance

8.1 Leur pratique

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

A la question « Vous est-il déjà arrivé d'effectuer des paiements par téléphone, par ordinateur, par Internet, etc.? », 83% des citoyens de l'Union européenne ont répondu par la négative. Le taux de non atteint même les 96% en Grèce et en Italie, juste devant l'Espagne et le Portugal (94% chacun). Ceux qui ont répondu oui à la question se partagent en deux groupes: 9% des citoyens européens ont déjà payé de cette manière AVEC une carte à code confidentiel, tandis que 7% d'entre eux ont déjà payé de cette manière MAIS PAS avec une carte à code confidentiel. On constate que la Finlande (31%), les Pays-Bas (22%) et le Royaume-Uni (21%) arrivent en tête pour la réponse AVEC carte, tandis que ce sont le Royaume-Uni (19%), le Danemark (14%) et les Pays-Bas (13%) qui offrent ses meilleurs scores à la réponse MAIS PAS avec une carte.

En automne 1999, 8% des citoyens européens déclaraient avoir déjà payé de cette manière AVEC une carte à code confidentiel, tandis qu'ils n'étaient que 5% à avoir déjà payé de cette manière MAIS PAS avec une carte à code confidentiel.

Q.32 Vous est-il déjà arrivé d'effectuer des paiements par téléphone, par ordinateur (FR : par Minitel), par Internet, etc. ? (SI OUI) Avez-vous ou non déjà effectué ces paiements en utilisant une carte avec un code confidentiel (EQUIVALENT DANS CHAQUE PAYS, P.EX. PIN, PIN CODE, ETC.) ?

Pays	2000			
	Non	Oui, MAIS PAS avec une carte à code confidentiel	Oui, AVEC une carte à code confidentiel	NSP
B	84.0	6.9	8.7	0.2
DK	76.7	14.3	8.8	0.3
WD	90.2	5.0	4.6	0.2
D	90.0	5.0	4.7	0.3
OD	89.4	4.9	5.0	0.6
GR	96.3	1.4	2.3	0.0
E	93.5	3.1	3.1	0.2
F	79.7	8.7	11.3	0.3
IRL	87.5	4.4	7.7	0.5
I	95.5	1.5	2.5	0.5
L	82.7	9.4	7.1	0.7
NL	63.1	13.4	21.5	1.9
A	88.3	3.4	7.2	1.1
P	93.5	3.1	2.0	1.4
FIN	65.2	3.1	31.2	0.5
S	71.4	9.9	18.5	0.2
UK	59.6	19.2	20.7	0.5
UE15	83.0	7.4	9.1	0.4

Pays	1999			
	Non	Oui, MAIS PAS avec une carte à code confidentiel	Oui, AVEC une carte à code confidentiel	NSP
B	82.7	7.4	9.0	0.9
DK	83.7	6.9	8.8	0.6
WD	90.4	3.8	4.7	1.2
D	91.0	3.3	4.4	1.3
OD	93.3	1.7	3.4	1.6
GR	96.8	0.7	0.6	1.9
E	93.6	3.6	2.1	0.8
F	80.7	6.2	12.6	0.5
IRL	91.4	2.2	5.6	0.8
I	96.6	0.9	1.0	1.4
L	82.4	8.5	6.2	2.2
NL	59.7	18.4	21.1	0.8
A	91.1	4.1	3.0	1.8
P	94.3	1.6	2.8	1.3
FIN	70.9	9.6	18.5	0.8
S	80.1	7.1	12.3	0.3
UK	68.9	10.3	19.2	1.5
UE15	85.3	5.3	8.2	1.1

Analyse selon les variables sociodémographiques

11% des hommes et 8% des femmes ont répondu « Oui AVEC carte avec code confidentiel », tandis que 9% des hommes et 7% des femmes ont répondu « Oui SANS carte avec code confidentiel ».

Que ce soit avec ou sans carte avec code confidentiel, les 25-39 ans sont en tête et les 55 ans et plus sont derniers pour les deux réponses positives.

De même, on constate, que ce soit avec ou sans carte avec code confidentiel, que la réponse positive augmente systématiquement avec le niveau d'instruction des personnes interrogées.

Les cadres arrivent en tête pour les deux réponses positives, chaque fois et dans cet ordre, devant les employés et les indépendants.

Q.32 Vous est-il déjà arrivé d'effectuer des paiements par téléphone, par ordinateur (FR : par Minitel), par Internet, etc. ? (SI OUI) Avez-vous ou non déjà effectué ces paiements en utilisant une carte avec un code confidentiel (EQUIVALENT DANS CHAQUE PAYS, P.EX. PIN, PIN CODE, ETC.) ?

		Non	Oui, MAIS PAS avec une carte à code confidentiel	Oui, AVEC une carte à code confidentiel	NSP
Sexe	Hommes	80.6	8.5	10.5	0.4
	Femmes	85.2	6.5	7.8	0.5
Age	15-24	83.8	7.5	8.0	0.7
	25-39	76.2	10.3	13.2	0.3
	40-54	80.6	8.6	10.3	0.4
	55+	90.4	4.0	5.1	0.5
Niveau d'instruction	<=15	91.1	3.8	4.5	0.6
	16-19	81.8	7.8	10.2	0.2
	20+	73.7	11.8	13.9	0.6
Profession	Indépendants	80.7	7.5	11.7	0.2
	Cadres	65.1	17.6	16.7	0.6
	Employés	75.9	10.0	13.7	0.3
	Ouvriers	83.8	6.8	9.2	0.2
	Personnes au foyer	86.9	5.3	7.5	0.4
	Sans emploi	89.1	4.1	6.1	0.7
	Retraités	90.5	4.4	4.5	0.6
	Etudiants	82.5	8.2	8.1	1.1
	UE15	83.0	7.4	9.1	0.4

8.2 Les raisons invoquées pour ne jamais avoir payé à distance

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

A la très importante majorité de personnes ayant répondu non à la Q.32, il a été demandé « Pourquoi n'avez-vous jamais payé de cette façon? ». 31% des personnes interrogées ont répondu « Je ne trouve pas ce moyen intéressant », devant les réponses « Je n'en ai pas eu l'occasion » (24%), « Je trouve cela trop dangereux » (21%) et « Je n'ai pas de carte de paiement » (16%). Ceux qui ne trouvent pas ce moyen intéressant représentent 46% des Portugais, 43% des Grecs, 42% des Autrichiens et 41% des Suédois et des Néerlandais. Ceux qui n'en ont pas eu l'occasion sont 33% en Finlande, 31% en Italie et 28% dans les anciens Länder (pour une moyenne nationale allemande de 27%). Enfin, la France (41%), loin devant le Royaume-Uni (27%), la Suède (23%) et le Luxembourg (22%) donnent à la réponse « Je trouve cela trop dangereux » ses meilleurs scores.

Signalons une différence notable avec les réponses recueillies en automne 1999. En effet, il y a un an, 43% des personnes interrogées ont répondu « Je n'en ai pas eu l'occasion », devant les réponses « Je ne trouve pas ce moyen intéressant » (29% seulement) et « Je trouve cela trop dangereux » (17%). Ceux qui, il y a un an, n'en avaient pas eu l'occasion étaient 57% en Italie, 47% au Danemark et 40% au Luxembourg. Et ceux qui ne trouvaient pas ce moyen intéressant représentaient 39% des Portugais et des Finlandais et 38% des Irlandais et des Grecs.

Q.33 Pourquoi n'avez-vous jamais payé à distance de cette façon ? (MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)

1. *Je n'ai pas de carte de paiement*
2. *Je n'en ai pas eu l'occasion*
3. *Je trouve cela trop dangereux*
4. *Je ne trouve pas ce moyen intéressant*
5. *Je ne me souviens pas de mon code confidentiel (EQUIVALENT DANS CHAQUE PAYS) (SPONTANE)*
6. *Autre (SPONTANE)*

SI CODES 1 EN Q.32

Résultats 2000

Pays	1	2	3	4	5	6	NSP
B	18.8	16.7	11.7	34.7	0.1	13.0	5.0
DK	14.6	22.5	19.4	34.9	0.3	4.3	4.0
WD	10.3	27.5	16.5	38.2	0.8	3.7	3.0
D	9.8	27.2	17.5	38.2	0.7	3.7	2.9
OD	7.6	25.9	21.3	38.4	0.3	4.0	2.5
GR	16.9	21.6	13.4	42.6	0.2	2.8	2.4
E	12.4	21.7	18.9	37.4	0.9	4.4	4.4
F	17.6	26.2	41.2	9.3	0.0	2.2	3.4
IRL	34.8	12.2	10.2	33.7	2.3	2.6	4.2
I	24.2	30.7	13.1	28.3	0.3	2.6	0.8
L	13.6	25.9	21.9	24.5	0.2	9.1	4.7
NL	4.4	22.7	18.5	40.7	0.6	8.3	4.8
A	26.4	16.7	7.4	41.9	0.1	3.0	4.5
P	11.7	15.9	14.0	45.8	0.4	3.7	8.6
FIN	8.8	33.0	8.4	35.3	0.5	4.5	9.4
S	8.6	20.4	22.7	40.6	0.0	6.0	1.7
UK	19.9	13.2	27.3	28.8	0.8	4.6	5.4
UE15	16.0	24.0	20.7	31.4	0.5	3.9	3.4

Résultats 1999

Pays	1	2	3	4	5	6	NSP
B	32.8	12.7	32.0	0.5	8.0	6.9	5.8
DK	46.7	18.6	28.6	0.0	0.4	4.1	1.5
WD	39.0	17.5	32.2	0.7	3.6	3.3	2.1
D	39.0	17.2	32.8	0.7	3.4	3.1	2.3
OD	39.1	15.8	35.2	0.6	2.4	2.7	3.1
GR	36.5	13.8	38.1	0.5	4.0	3.8	3.3
E	44.2	9.6	34.5	0.1	2.8	3.3	5.5
F	44.6	35.3	10.2	0.3	4.0	1.2	4.3
IRL	32.8	6.6	37.7	0.8	14.0	2.2	5.9
I	57.4	11.2	24.7	0.2	1.9	1.8	2.8
L	39.6	16.3	24.8	0.6	5.6	6.6	6.5
NL	39.0	23.8	30.8	0.2	0.2	3.8	2.2
A	38.3	4.4	46.4	0.1	6.7	1.2	2.8
P	29.6	13.7	39.0	0.2	3.5	7.9	6.1
FIN	42.0	8.8	38.6	0.1	1.4	4.5	4.7
S	30.5	27.1	36.3	0.0	0.8	1.5	3.6
UK	38.1	14.9	34.0	0.3	5.2	2.9	4.5
UE15	43.0	17.2	29.2	0.4	3.5	2.8	3.7

Analyse selon les variables sociodémographiques

Si les hommes (25%) ont plus volontiers choisi la réponse « Je n'en ai pas eu l'occasion » que les femmes (23%), le schéma s'inverse pour la réponse « Je n'ai pas de carte de paiement » (deux points d'écart à l'avantage des femmes). Hormis ces deux réponses, les variables de sexe sont sans effet pour les autres suggestions.

Si la réponse « Je n'en ai pas eu l'occasion » chute spectaculairement avec l'âge: 29% pour les 15-39 ans, 25% pour les 40-54 et 17% pour les 55 ans et plus, c'est exactement l'inverse pour la réponse « Je ne trouve pas ce moyen intéressant »: 20% pour les 15-24, 28% pour les 25-39, 31% pour les 40-54 et 39% pour les 55 ans et plus.

Pour le niveau d'éducation, on constate, en miroir, que la première réponse « Je ne trouve pas ce moyen intéressant » descend cette fois-ci de façon systématique à mesure qu'augmente le niveau d'instruction: 37% pour les personnes ayant un faible niveau d'instruction, 30% pour celles ayant un niveau moyen d'instruction et 29% pour celles ayant arrêté leurs études à l'âge de 20 ans ou plus. C'est, bien sûr, l'inverse pour la réponse « Je n'en ai pas eu l'occasion »: 18% pour les personnes ayant un faible niveau d'instruction, 27% pour celles ayant un niveau moyen d'instruction et 28% pour celles ayant arrêté leurs études à l'âge de 20 ans ou plus.

La réponse « Je ne trouve pas ce moyen intéressant » atteint ses plus hauts scores chez les retraités (39%), les femmes au foyer (34%) et les ouvriers (31%). La réponse « Je n'en ai pas eu l'occasion », en revanche, s'envole chez les employés (32%), loin devant les étudiants (28%) et les indépendants (27%).

Q.33 Pourquoi n'avez-vous jamais payé à distance de cette façon ? (MONTRER CARTE – LIRE – UNE SEULE REPONSE)

7. Je n'ai pas de carte de paiement
8. Je n'en ai pas eu l'occasion
9. Je trouve cela trop dangereux
10. Je ne trouve pas ce moyen intéressant
11. Je ne me souviens pas de mon code confidentiel (EQUIVALENT DANS CHAQUE PAYS) (SPONTANE)
12. Autre (SPONTANE)

SI CODES 1 EN Q.32

	1	2	3	4	5	6	NSP
Sexe							
Hommes	15.3	25.0	21.1	31.4	0.5	3.7	3.1
Femmes	16.7	23.1	20.5	31.4	0.5	4.0	3.7
Age							
15-24	26.0	29.0	19.6	20.0	0.2	3.1	2.1
25-39	12.5	29.3	21.8	28.4	0.5	4.5	3.3
40-54	11.1	25.2	24.2	31.4	0.6	3.1	4.3
55+	17.3	17.0	18.2	38.9	0.5	4.5	3.6
Niveau d'instruction							
<=15	19.2	17.6	17.8	37.3	0.5	3.8	3.8
16-19	13.3	26.5	22.1	30.4	0.5	4.2	3.2
20+	10.2	28.0	24.0	29.2	0.5	3.8	3.9
Profession							
Indépendants	11.0	26.6	24.9	30.4	0.6	3.9	2.6
Cadres	7.3	23.4	32.0	27.1	0.4	4.3	5.4
Employés	7.7	31.8	23.5	28.6	0.4	4.6	3.4
Ouvriers	15.0	26.7	21.2	30.6	0.5	3.3	2.8
Personnes au foyer	16.6	23.3	16.5	34.1	0.6	4.2	4.7
Sans emploi	24.3	22.8	18.5	29.3	0.0	1.7	3.4
Retraités	17.9	16.0	18.2	39.1	0.7	4.5	3.6
Etudiants	30.1	28.2	18.2	17.6	0.2	3.7	2.0
UE15	16.0	24.0	20.7	31.4	0.5	3.9	3.4

9. L'attrait des porte-monnaie électroniques

9.1 Dans la perspective d'une utilisation nationale

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

« Pour effectuer le paiement d'un petit achat, comme un journal ou un pain, seriez-vous prêt à utiliser une carte prépayée ou un porte-monnaie électronique? » A cette question, 59% des personnes interrogées ont répondu non (avec des pointes de 70% au Royaume-Uni, de 65% en Espagne et en Autriche et de 64% en Grèce), contre 33% qui ont répondu oui (avec des scores importants de 45% en Italie et aux Pays-Bas, de 43% en Finlande et de 41% en Belgique). Signalons que le non l'emporte sur le oui dans tous les pays de l'Union européenne sans exception. Ajoutons enfin que le NSP pour cette question ne dépasse pas les 7%.

Signalons une augmentation du non par rapport à il y a un an. En effet, en automne 1999, à cette question, un citoyen européen sur deux (50%) avait répondu non (avec des pointes de 63% en Grèce et en Autriche, de 61% en Suède et de 59% au Portugal), contre 36% qui avaient répondu oui (avec des scores importants de 49% en Italie, de 48% en Belgique et de 46% en Finlande et aux Pays-Bas).

Q.34.a Pour effectuer le paiement d'un petit achat en (NOTRE PAYS), comme un journal ou un pain, seriez-vous prêt à utiliser une carte prépayée, un porte-monnaie électronique comme (ex. B : carte « Proton », NOM APPROPRIE DANS CHAQUE PAYS) ?

Pays	Oui		Non		N'existe pas (SPONTANE)		NSP	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
B	47.6	41.3	47.9	56.5	0.6	0.1	3.7	2.1
DK	37.8	33.2	58.1	61.9	1.3	2.0	2.8	2.8
WD	34.0	31.6	52.7	59.2	0.7	0.6	11.7	8.7
D	34.1	31.1	52.0	58.7	0.7	0.6	12.1	9.6
OD	34.5	29.5	49.5	57.0	0.9	0.5	13.9	13.0
GR	17.1	28.9	63.0	64.4	7.9	1.8	12.1	4.9
E	34.6	26.9	50.8	64.9	0.7	0.5	13.9	7.7
F	40.6	36.4	49.5	57.0	3.5	1.8	6.3	4.9
IRL	23.7	24.9	53.2	61.7	3.6	1.6	19.5	11.8
I	48.7	44.9	38.6	46.9	1.4	1.5	11.4	6.7
L	37.9	38.4	57.0	58.8	0.7	1.1	4.3	1.6
NL	46.2	45.2	50.9	51.4	0.3	0.3	2.6	3.1
A	28.6	26.8	62.7	64.7	1.1	1.1	7.6	7.3
P	31.2	32.1	58.5	58.5	1.8	2.3	8.4	7.1
FIN	45.7	43.3	49.6	51.1	0.6	1.9	4.1	3.7
S	36.8	35.7	61.1	62.0	0.5	0.3	1.7	2.0
UK	23.1	22.1	52.7	70.0	5.4	1.3	18.8	6.6
UE15	36.1	33.3	50.3	58.9	2.2	1.1	11.1	6.7

Analyse selon les variables sociodémographiques

Le oui est significativement plus élevé chez les hommes (37%) que chez les femmes (30%).

Le oui chute de façon nette avec l'âge: 46% pour les 15-24 ans, 42% pour les 25-39 ans, 35% pour les 40-54 ans et 18% pour les 55 ans et plus.

En revanche, il augmente avec le niveau d'instruction: 18% pour les personnes ayant un faible niveau d'instruction, 35% pour celles ayant un niveau moyen d'instruction et 46% pour celles ayant arrêté leurs études à l'âge de 20 ans ou plus.

Ce sont les cadres (50%) devant les étudiants (49%) qui affichent le taux de oui le plus élevé, au contraire des retraités (18%) et des personnes au foyer (22%).

Q.34.a Pour effectuer le paiement d'un petit achat en (NOTRE PAYS), comme un journal ou un pain, seriez-vous prêt à utiliser une carte prépayée, un porte-monnaie électronique comme (ex. B : carte « Proton », NOM APPROPRIÉ DANS CHAQUE PAYS) ?

		Oui	Non	N'existe pas (SPONTANE)	NSP
Sexe	Hommes	37.1	56.0	0.9	6.0
	Femmes	29.6	61.7	1.3	7.3
Age	15-24	46.4	46.5	1.1	6.1
	25-39	41.6	50.6	0.9	6.8
	40-54	34.8	58.1	0.9	6.1
	55+	18.2	73.1	1.5	7.2
Niveau d'instruction	<=15	18.2	73.0	1.4	7.4
	16-19	34.7	57.1	1.0	7.2
	20+	46.0	47.7	1.1	5.3
Profession	Indépendants	37.7	56.3	0.9	5.2
	Cadres	50.1	44.7	0.7	4.5
	Employés	45.0	48.4	0.3	6.3
	Ouvriers	34.4	57.4	1.3	6.9
	Personnes au foyer	22.2	68.5	1.0	8.3
	Sans emploi	31.0	58.1	1.8	9.1
	Retraités	18.2	73.0	1.7	7.1
	Etudiants	48.9	44.8	1.0	5.2
UE15	33.3	58.9	1.1	6.7	

9.2 Dans la perspective d'une utilisation internationale

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

La question est la même qu'à la Q.34.a. mais « lorsque vous voyagez à l'étranger. » Les réponses sont quasiment identiques à celles de l'alinéa précédent : 57% de non pour 31% de oui et 10% de NSP. Si les pays en tête pour le oui sont les mêmes qu'à l'alinéa précédent : l'Italie (45%) et les Pays-Bas (40%), on constate, pour la réponse « non » que, derrière le Royaume-Uni (69%), c'est le Portugal (65%) qui occupe la deuxième place, juste devant le Danemark et la Suède (64% chacun).

Même remarque qu'à la Q.34.b : il y a un an, on recueillait 50% de non pour 33% de oui et 15% de NSP. C'est la Belgique qui arrivait en tête en automne 1999 pour le oui avec 33%.

Q.34.b Et lorsque vous voyagez A L'ETRANGER ?

Pays	Oui		Non		N'existe pas (SPONTANE)		NSP	
B	33.3	29.7	56.8	63.4	1.8	1.6	7.6	5.3
DK	35.5	30.4	58.8	63.6	1.6	1.7	4.1	4.3
WD	25.5	24.7	54.0	60.6	2.5	1.1	17.8	13.7
D	25.3	23.6	53.0	60.3	2.5	1.2	19.0	14.9
OD	24.4	19.5	49.2	59.2	2.5	1.6	23.4	19.6
GR	21.0	32.4	58.7	60.0	4.4	1.4	16.0	6.2
E	30.6	31.5	48.7	55.6	0.9	0.4	19.8	12.5
F	37.1	36.3	50.9	52.9	2.2	2.5	9.7	8.4
IRL	26.5	24.4	46.5	58.7	3.8	1.9	23.2	15.0
I	49.4	45.1	35.5	44.2	1.6	1.5	13.5	9.2
L	29.9	36.3	62.7	57.3	1.3	2.9	6.1	3.6
NL	45.2	39.6	49.4	4.9	0.8	0.6	4.6	4.9
A	25.2	23.1	62.4	62.0	2.5	1.7	10.0	13.2
P	28.9	21.8	58.1	65.4	1.7	2.9	11.4	9.9
FIN	40.8	38.7	52.4	53.7	0.9	1.3	5.9	6.3
S	33.9	31.8	62.2	64.2	0.7	1.1	3.3	2.9
UK	22.1	21.7	51.0	68.5	5.2	1.6	21.6	8.2
UE15	32.6	31.0	49.9	57.4	2.5	1.5	15.1	10.1

Analyse selon les variables sociodémographiques

Les hommes ont une fois de plus choisi le oui plus volontiers que les femmes : 35% de oui pour les hommes, contre 27% de oui pour les femmes. Le pattern des variables sociodémographiques constaté dans l'analyse des réponses à la question précédente se reproduit de façon parfaitement comparable ici.

Q.34.b Et lorsque vous voyagez A L'ETRANGER ?

		Oui	Non	N'existe pas (SPONTANE)	NSP
Sexe	Hommes	35.0	54.7	1.3	9.0
	Femmes	27.4	59.9	1.7	11.0
Age	15-24	42.4	46.9	1.0	9.7
	25-39	39.3	49.6	1.3	9.7
	40-54	31.9	57.4	1.4	9.3
	55+	17.5	69.5	1.9	11.1
Niveau d'instruction	<=15	18.5	68.9	1.9	10.7
	16-19	30.8	56.8	1.3	11.2
	20+	43.0	47.5	1.4	8.1
Profession	Indépendants	38.7	53.1	0.8	7.4
	Cadres	47.9	44.0	0.9	7.2
	Employés	40.6	48.7	1.1	9.5
	Ouvriers	30.9	56.6	1.6	10.8
	Personnes au foyer	22.1	65.4	1.1	11.4
	Sans emploi	25.2	58.6	2.9	13.3
	Retraités	16.2	70.4	2.2	11.2
	Etudiants	47.8	43.6	0.9	7.7
UE15		31.0	57.4	1.5	10.1

10. Les comptes d'épargne

Auprès d'une BANQUE

A la question « Disposez-vous d'un compte D'EPARGNE, c'est à dire d'un compte de dépôt, rémunéré sans carte ni carnet de chèque associé à ce compte auprès d'UNE BANQUE ? », 46% des personnes interrogées répondent qu'ils n'en ont jamais eu, avec des pointes de 69% en Italie et de 54% en Espagne et dans les nouveaux Länder (pour une moyenne nationale allemande de 43%). En revanche, 42% ont répondu oui à la question, une réponse qui est très importante en Belgique (80%), en Grèce (73%), aux Pays-Bas (67%), au Danemark et en Irlande (56% chacun). Signalons, enfin, les 11% de Danois qui ont répondu « Clôturé volontairement », une réponse choisie par 6% d'Européens seulement.

Deux points séparent les hommes (43%) des femmes (41%) pour la réponse oui à cette question, une réponse qui atteint son taux le plus élevé auprès des 40-54 ans (45%) et le plus bas auprès des 15-24 ans (36%) et qui monte de façon constante avec le niveau d'instruction des personnes interrogées (de 38% à 48%). Les cadres (52%) et les indépendants (48%) arrivent en tête pour la réponse positive.

Auprès d'UNE CAISSE D'EPARGNE

La même question, posée aux ressortissants de treize pays (soit l'UE moins la Grèce et l'Irlande) mais « auprès d'UNE CAISSE D'EPARGNE (nom approprié dans chaque pays si y existe) » voit 55% des ressortissants de ces treize pays répondre qu'ils n'en ont jamais eu, une réponse choisie par 81% des Portugais, 80% des Italiens, 75% des Belges et des Danois. Seuls 30% des citoyens de ces treize pays ont répondu oui, malgré des scores élevés en Allemagne et en Espagne (55% chacune) et, dans une moindre mesure au Luxembourg (43%). Enfin, 6% des personnes interrogées ont choisi la réponse « Clôturé volontairement ».

Si le oui augmente avec l'âge (de 27% à 33%), il baisse de façon légère avec le niveau d'éducation (de 32% à 29%). Ce sont ici les retraités (33%) devant les ouvriers (31%) et les cadres (30%) qui donnent au oui ses meilleurs score devant toutes les autres classes socioprofessionnelles.

Auprès d'UNE « BUILDING SOCIETY »

Posée seulement aux ressortissants de l'Espagne, de l'Irlande, du Luxembourg, de l'Autriche, du Portugal, de la Finlande, de la Suède et du Royaume-Uni, la proposition identique mais « auprès d'UNE « BUILDING SOCIETY » (nom approprié dans chaque pays si y existe) » voit la réponse « jamais eu » s'envoler avec 62% de moyenne pour les ressortissants de ces huit pays.

C'est en Espagne (90%), au Portugal (87%) et en Finlande (74%) que la moyenne pour cette réponse est la plus importante. 24% d'entre-eux seulement ont répondu oui avec une pointe spectaculaire au Royaume-Uni (49%), loin devant les 29% autrichiens et les 24% irlandais.

Les hommes ont plus sélectionné le oui que les femmes (trois points d'écart). Le oui obtient son taux le plus élevé auprès des 40 – 54 ans (32%). C'est la classe d'éducation intermédiaire (32%) qui obtient le taux de oui le plus élevé, loin devant les personnes les moins et les plus instruites (respectivement 21% et 22%). Les cadres (38%) sont nettement en tête pour le oui, loin devant les retraités (27%).

Auprès DE LA POSTE

Enfin à la même question posée aux ressortissants de tous les pays membres sauf le Danemark, mais « auprès DE LA POSTE », 74% des personnes interrogées répondent qu'ils n'en ont jamais eu, avec des pointes de 89% en Belgique, de 87% en Espagne et de 82% au Portugal. En revanche, seulement 10% ont répondu oui à la question, une réponse qui atteint les 28% en Irlande, les 24% aux Pays-Bas et les 20% en Grèce. Signalons, enfin, les 12% de ressortissants du Royaume-Uni et les 10% de Suédois qui ont répondu « Clôturé volontairement », une réponse choisie par 5% d'Européens seulement.

Le faible taux de oui pour cette réponse augmente légèrement autant avec l'âge qu'avec le niveau d'instruction des personnes interrogées. Les retraités (14%) arrivent en tête pour le oui devant les cadres (11%).

Q.35.a Disposez-vous d'un compte d'épargne, c'est-à-dire d'un compte de dépôt rémunéré sans carte ni carnet de chèque associé à ce compte dans/auprès... ? (SI OUI, PASSER A L'ITEM SUIVANT)
Q.35.b (SI NON) Pourquoi n'en avez-vous pas ? (MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

D'une banque

Pays	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	Autre/NSP
B	79.6	14.4	3.1	0.4	2.6
DK	56.2	31.8	10.8	0.2	1.1
WD	45.1	39.7	5.2	0.1	9.9
D	42.1	42.5	4.9	0.1	10.3
OD	30.9	53.5	3.4	0.3	11.8
GR	72.8	21.8	4.5	0.0	0.9
E	32.1	54.3	5.9	0.1	7.6
F	41.2	48.0	5.0	0.1	5.7
IRL	56.0	33.3	4.3	0.0	6.3
I	17.2	69.1	4.4	0.1	9.1
L	43.6	29.9	2.0	0.2	24.2
NL	66.8	21.7	6.0	0.4	5.1
A	52.9	34.6	4.8	0.1	7.5
P	41.9	47.6	5.0	0.0	5.5
FIN	47.0	35.9	9.3	1.4	6.3
S	50.4	28.3	7.3	0.5	13.5
UK	48.0	39.9	8.7	0.3	3.1
UE15	41.6	45.5	5.7	0.2	7.0

D'une caisse d'épargne

Pays	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	Autre/NSP
B	15.8	74.6	5.0	0.2	4.4
DK	12.8	75.1	8.6	1.0	2.5
WD	55.0	30.8	5.6	0.5	8.2
D	55.2	29.3	6.5	0.4	8.5
OD	56.2	23.6	10.2	0.3	9.7
GR	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
E	54.8	34.2	5.2	0.0	5.8
F	26.2	60.2	7.3	0.1	6.3
IRL	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
I	4.3	79.7	3.0	0.0	13.0
L	43.4	22.7	3.2	0.1	30.5
NL	22.3	60.4	5.9	0.1	11.3
A	23.0	61.4	4.7	0.5	10.4
P	6.2	81.1	1.6	0.0	11.0
FIN	5.6	63.3	5.2	1.1	24.8
S	37.4	31.9	8.4	0.4	22.0
UK	19.1	65.5	6.6	0.2	8.5
UE15	30.1	54.8	5.7	0.2	9.2

D'une « building society »

Pays	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	Autre/NSP
B	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DK	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
WD	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
OD	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
GR	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
E	1.5	89.2	0.2	0.0	9.0
F	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
IRL	23.6	65.1	2.4	0.0	8.8
I	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
L	4.4	42.0	1.0	0.4	52.2
NL	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
A	29.0	53.8	5.2	0.6	11.3
P	0.9	86.7	0.6	0.0	11.8
FIN	0.1	74.2	0.2	0.0	25.5
S	3.3	62.1	2.4	0.1	32.2
UK	49.4	39.3	6.9	0.8	3.6
UE15	24.4	62.3	3.6	0.4	9.3

De la poste

Pays	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	Autre/NSP
B	6.5	88.9	1.8	0.3	2.5
DK	0.0	0.0	0.0	.0	0.0
WD	12.0	72.2	4.4	0.1	11.4
D	10.9	73.2	3.9	0.1	11.9
OD	7.1	77.0	2.1	0.2	13.6
GR	20.0	71.7	6.3	0.1	2.0
E	1.5	86.7	2.4	0.1	9.3
F	16.3	72.2	3.9	0.3	7.3
IRL	27.5	57.1	6.5	0.0	9.0
I	8.2	74.7	2.3	0.0	14.9
L	7.2	42.3	0.7	0.2	49.5
NL	24.1	62.0	5.1	0.3	8.5
A	13.1	71.8	2.6	0.4	12.0
P	4.4	81.9	1.7	0.0	12.0
FIN	2.8	66.1	5.7	0.5	24.9
S	8.6	49.3	10.4	0.2	31.5
UK	6.9	75.9	12.3	0.3	4.6
UE15	10.2	74.4	5.0	0.2	10.2

Q.35.a Disposez-vous d'un compte d'épargne, c'est-à-dire d'un compte de dépôt rémunéré sans carte ni carnet de chèque associé à ce compte dans/auprès... ? (SI OUI, PASSER A L'ITEM SUIVANT)

Q.35.b (SI NON) Pourquoi n'en avez-vous pas ? (MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

D'une banque		Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	NSP
Sexe	Hommes	42.9	44.3	6.0	0.2	6.6
	Femmes	40.5	46.6	5.4	0.1	7.4
Age	15-24	35.6	55.3	2.6	0.1	6.3
	25-39	42.8	45.6	5.4	0.2	5.9
	40-54	44.8	41.6	6.8	0.3	6.6
	55+	41.4	43.3	6.7	0.1	8.6
Niveau d'instruction	<=15	37.7	47.7	6.3	0.1	8.2
	16-19	42.9	45.6	5.2	0.2	6.1
	20+	47.5	38.0	6.9	0.1	7.4
Profession	Indépendants	47.6	42.2	4.5	0.1	5.6
	Cadres	52.4	34.5	7.6	0.0	5.4
	Employés	43.0	45.7	4.7	0.2	6.3
	Ouvriers	41.8	46.2	5.6	0.2	6.1
	Personnes au foyer	37.3	47.8	7.2	0.1	7.7
	Sans emploi	32.8	52.0	6.6	0.8	7.8
	Retraités	41.2	43.4	6.1	0.1	9.2
	Etudiants	35.5	55.2	2.8	0.1	6.3
UE15		41.6	45.5	5.7	0.2	7.0

D'une caisse d'épargne		Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	NSP
Sexe	Hommes	29.9	54.7	6.6	0.3	8.6
	Femmes	30.2	54.9	4.9	0.2	9.9
Age	15-24	26.8	60.7	3.7	0.1	8.7
	25-39	27.9	58.3	5.6	0.2	8.0
	40-54	30.4	53.3	7.3	0.4	8.6
	55+	33.3	49.8	5.6	0.1	11.1
Niveau d'instruction	<=15	32.0	53.1	4.8	0.3	9.8
	16-19	29.6	56.0	5.6	0.1	8.6
	20+	29.3	52.7	8.1	0.3	9.7
Profession	Indépendants	28.0	58.0	5.8	0.0	8.1
	Cadres	30.0	52.3	9.1	0.7	8.0
	Employés	28.4	57.0	5.5	0.5	8.7
	Ouvriers	31.4	54.4	6.0	0.3	7.9
	Personnes au foyer	29.4	57.1	4.3	0.0	9.1
	Sans emploi	26.7	53.5	7.9	0.0	11.9
	Retraités	32.8	50.3	5.3	0.1	11.5
	Etudiants	27.3	60.6	3.3	0.1	8.7
UE15		30.1	54.8	5.7	0.2	9.2

D'une « building society »		Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	NSP
Sexe	Hommes	25.5	60.6	4.2	0.5	9.2
	Femmes	23.4	63.8	3.1	0.3	9.4
Age	15-24	1.9	76.4	2.5	0.0	8.1
	25-39	25.0	61.6	4.3	0.6	8.4
	40-54	31.6	54.9	3.5	0.8	9.2
	55+	25.0	60.5	3.7	0.1	10.7
Niveau d'instruction	<=15	20.5	66.9	3.9	0.3	8.5
	16-19	31.9	55.9	4.0	0.5	7.7
	20+	21.8	61.0	3.3	0.4	13.5
Profession	Indépendants	24.9	60.4	2.4	0.4	11.9
	Cadres	38.2	46.0	5.2	1.7	8.9
	Employés	26.4	59.3	3.0	0.1	11.2
	Ouvriers	25.2	63.8	4.0	0.4	6.5
	Personnes au foyer	21.7	66.3	3.5	0.1	8.3
	Sans emploi	10.3	73.8	4.9	0.0	10.9
	Retraités	26.8	58.3	4.0	0.3	10.6
	Etudiants	11.3	76.5	1.1	0.1	10.9
	UE15		24.4	62.3	3.6	0.4

De la poste		Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	NSP
Sexe	Hommes	10.2	75.0	5.4	0.1	9.3
	Femmes	10.3	73.9	4.6	0.2	11.1
Age	15-24	7.8	80.4	2.8	0.0	9.0
	25-39	9.0	76.7	5.4	0.2	8.7
	40-54	10.0	74.2	5.8	0.3	9.7
	55+	12.7	69.6	5.1	0.1	12.4
Niveau d'instruction	<=15	9.6	74.5	5.0	0.1	10.8
	16-19	10.0	76.5	4.5	0.3	8.8
	20+	12.1	68.6	6.9	0.1	12.3
Profession	Indépendants	7.7	78.2	3.8	0.1	10.2
	Cadres	11.4	69.2	9.7	0.3	9.4
	Employés	9.8	75.8	4.7	0.4	9.3
	Ouvriers	8.2	77.9	4.9	0.2	8.8
	Personnes au foyer	10.1	75.4	4.3	0.1	10.1
	Sans emploi	7.7	77.2	3.0	0.2	11.9
	Retraités	14.3	67.5	5.8	0.1	12.3
	Etudiants	9.4	78.5	2.4	0.0	9.7
	UE15		10.2	74.4	5.0	0.2

11. Les comptes courants

Disposez-vous d'un compte COURANT, c'est à dire d'un compte avec une carte de paiement ou un carnet de chèque associé à ce compte?

Auprès d'UNE BANQUE

A la question « Disposez-vous d'un compte COURANT, c'est à dire d'un compte avec une carte de paiement ou un carnet de chèque associé à ce compte auprès d'UNE BANQUE ? », 56% des citoyens de l'Union européenne répondent oui, avec des scores spectaculaires en Finlande (81%), en Belgique (75%), au Royaume-Uni (74%) et aux Pays-Bas (72%). 30% des personnes interrogées, en revanche, n'en ont jamais eu. Signalons le taux extrêmement élevé pour cette réponse en Grèce (85%), devant l'Espagne (55%), les nouveaux Länder (51% pour une moyenne nationale allemande de 39%) et l'Irlande (44%). Seuls 4% des citoyens européens ont clôturé volontairement ce compte.

Un écart significatif sépare les hommes (59% de oui) des femmes (53% de oui) pour cet item. Les classes d'âge intermédiaires, les 25-39 (64%) et les 40-54 (65%) ont plus massivement sélectionné le oui que les classes d'âge extrêmes, les 15-24 (43%) et les 55 ans et plus (48%). Le oui ne cesse d'augmenter de façon nette avec le niveau d'éducation des personnes interrogées (de 44% à 67%). Les cadres (75%) et les indépendants (70%) arrivent nettement en tête pour la réponse positive. Les étudiants et les sans-emploi sont bons derniers avec 38% chacun.

Auprès d'UNE CAISSE D'EPARGNE

La même question, posée aux ressortissants de treize pays (soit l'UE moins la Grèce et l'Irlande) mais « auprès d'UNE CAISSE D'EPARGNE (nom approprié dans chaque pays si y existe) » voit 58% des ressortissants de ces treize pays répondre qu'ils n'en ont jamais eu, une réponse choisie par 83% des Belges, 81% des Danois, 77% des citoyens du Royaume-Uni et 76% des Portugais. Seuls 27% des citoyens de ces treize pays ont répondu oui, malgré des scores élevés dans les nouveaux Länder (66% pour une moyenne nationale allemande de 58%) et en Espagne (45%). Enfin, 4% des personnes interrogés ont choisi la réponse « Clôturé volontairement ».

Un point sépare les hommes (27%) des femmes (26%) pour la réponse positive, une réponse qui atteint les 28% auprès des 25 ans et plus contre 20% pour les 15-24 ans. Le oui augmente de façon très faible avec le niveau d'instruction (de 26% à 28%). Enfin, les ouvriers et les cadres (29% chacun) sont les deux classes socioprofessionnelles qui ont le plus volontiers sélectionné le oui, au contraire des étudiants (19%) qui ferment la marche.

Auprès d'UNE « BUILDING SOCIETY »

Posée seulement aux ressortissants de l'Espagne, de l'Irlande, du Luxembourg, de l'Autriche, du Portugal, de la Finlande, de la Suède et du Royaume-Uni, la proposition identique mais « auprès d'UNE « BUILDING SOCIETY » (nom approprié dans chaque pays si y existe) » voit la réponse « jamais eu » atteindre les 77% de moyenne pour les ressortissants de ces huit pays.

C'est en Espagne (89%), au Portugal (84%) et en Irlande (83%) que la moyenne pour cette réponse est la plus importante. 9% seulement ont répondu oui, malgré les 19% au Royaume-Uni.

Le oui obtient son taux le plus élevé auprès des 40 – 54 ans (12%). C'est la classe d'éducation intermédiaire (12%) qui obtient le taux de oui le plus élevé, loin devant les personnes les moins et les plus instruites (8% les unes comme les autres). Les cadres (15%) sont en tête pour le oui, devant les ouvriers (11%).

Auprès DE LA POSTE

Enfin à la même question posée aux ressortissants de tous les pays membres sauf le Danemark, mais « auprès DE LA POSTE », 78% des personnes interrogées répondent qu'ils n'en ont jamais eu, avec des pointes de 96% en Grèce, 88% au Royaume-Uni, 87% en Belgique et en Espagne. En revanche, seulement 8% ont répondu oui à la question, une réponse qui atteint les 38% aux Pays-Bas et les 14% en France et au Luxembourg. Signalons, enfin, les 2% qui ont répondu « Clôturé volontairement ».

Un point sépare les hommes (8%) des femmes (7%) pour la réponse positive. Le faible taux de oui pour cette réponse augmente légèrement avec l'âge jusqu'à 54 ans (de 4 à 9%) avant de fléchir chez les 55 ans et plus (8%). En revanche, le taux de oui augmente de façon régulière avec le niveau d'instruction des personnes interrogées (de 5% à 11%). Les cadres (10%) arrivent en tête pour le oui devant les retraités (8%).

Q.36.a Disposez-vous d'un compte courant, c'est-à-dire d'un compte avec carte de paiement ou carnet de chèque associé à ce compte dans/auprès... ? (SI OUI, PASSER A L'ITEM SUIVANT)

Q.36.b (SI NON) Pourquoi n'en avez-vous pas ? (MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

D'une banque

Pays	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	Autre/NSP
B	75.4	8.8	2.3	0.1	13.4
DK	65.7	25.2	3.6	0.0	5.5
WD	50.2	36.2	3.7	0.2	9.6
D	47.5	39.3	3.3	0.2	9.6
OD	37.3	51.0	1.7	0.1	9.9
GR	9.2	84.7	2.4	0.0	3.7
E	32.2	55.2	4.4	0.1	8.1
F	67.7	17.0	3.6	0.2	11.5
IRL	42.5	43.8	2.3	0.0	11.4
I	51.8	27.6	4.4	0.0	16.1
L	48.5	17.6	1.4	0.0	32.4
NL	72.4	18.8	2.2	0.0	6.6
A	53.9	25.0	3.3	0.0	17.9
P	67.4	18.7	3.0	0.0	10.9
FIN	80.5	11.3	0.8	0.0	7.4
S	53.9	25.7	4.3	0.4	15.7
UK	73.6	15.1	3.6	0.3	7.5
UE15	55.8	29.9	3.6	0.2	10.6

D'une caisse d'épargne

Pays	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	Autre/NSP
B	7.2	82.9	3.0	0.2	6.7
DK	11.0	80.9	4.8	0.9	2.5
WD	56.4	29.2	4.6	0.2	9.7
D	58.4	26.8	4.9	0.2	9.8
OD	66.0	17.5	6.1	0.1	10.2
GR	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
E	45.0	43.2	3.4	0.0	8.5
F	13.4	71.8	3.4	0.3	11.3
IRL	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
I	12.0	68.4	2.8	0.0	16.8
L	39.5	19.8	0.6	0.0	40.2
NL	8.6	73.7	3.2	0.0	14.6
A	15.8	64.0	4.0	0.2	15.9
P	7.5	76.0	1.2	0.0	15.3
FIN	7.0	60.8	1.7	1.1	29.4
S	39.0	32.7	5.3	0.3	22.8
UK	10.5	76.9	3.0	0.1	9.5
UE15	26.6	57.8	3.5	0.2	11.9

D'une « building society »

Pays	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	Autre/NSP
B	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
DK	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
WD	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
D	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
OD	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
GR	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
E	0.6	88.8	0.2	0.0	10.3
F	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
IRL	4.3	82.9	1.6	0.0	11.2
I	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
L	1.3	39.6	0.2	0.0	58.9
NL	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
A	3.6	80.7	2.2	0.0	13.6
P	0.4	84.1	0.6	0.0	14.9
FIN	0.1	69.3	0.1	0.0	30.5
S	0.5	66.2	0.7	0.0	32.5
UK	19.1	70.0	3.7	0.4	6.8
UE15	8.8	77.3	1.9	0.2	11.7

De la poste

Pays	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	Autre/NSP
B	5.6	86.6	2.3	0.2	5.3
DK	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
WD	10.7	77.0	2.1	.00	10.1
D	9.5	77.9	1.9	0.1	10.7
OD	4.6	81.2	1.0	0.6	12.7
GR	1.5	96.4	0.5	0.0	1.6
E	1.4	87.0	0.7	0.0	10.8
F	13.8	71.2	2.6	0.2	12.2
IRL	2.1	84.1	0.7	0.0	13.1
I	3.3	75.6	1.2	0.2	19.7
L	14.2	32.6	0.2	0.0	53.0
NL	38.1	51.8	1.8	0.2	8.2
A	7.4	77.2	2.8	0.0	12.6
P	0.3	83.8	1.0	0.0	14.9
FIN	5.2	60.3	2.9	0.3	31.4
S	5.6	58.5	4.1	0.2	31.6
UK	2.1	88.4	4.0	0.3	5.1
UE15	7.5	78.2	2.1	0.1	12.0

Chiffres récoltés en 1999

Q.87.b.2. Pour chacune des situations suivantes, pouvez-vous me dire si elle s'applique à vous ou non ? – J'AI CLOTURE MON COMPTE

Pays	Oui	Non	NSP
B	19.7	74.5	5.7
DK	15.3	20.8	63.9
WD	24.0	64.3	11.7
D	24.1	64.0	12.0
OD	24.4	62.1	13.4
GR	24.8	68.1	7.1
E	21.2	68.6	10.2
F	2.8	85.6	11.6
IRL	14.9	70.3	14.8
I	14.5	82.8	2.7
L	22.6	57.0	20.4
NL	50.0	50.0	0.0
A	15.5	77.5	7.0
P	18.9	70.7	10.4
FIN	7.3	70.5	22.3
S	13.7	68.5	17.8
UK	38.8	54.7	6.5
UE15	20.8	72.7	6.5

Q.87.b.3. Pour chacune des situations suivantes, pouvez-vous me dire si elle s'applique à vous ou non ? – LA BANQUE A CLOTURE MON COMPTE

Pays	Oui	Non	NSP
B	4.1	87.9	8.0
DK	0.0	36.1	63.9
WD	8.9	77.4	13.6
D	8.9	77.5	13.6
OD	9.1	77.5	13.4
GR	1.2	91.0	7.8
E	1.1	85.3	13.6
F	11.0	74.6	14.4
IRL	0.5	83.4	16.1
I	0.0	96.8	3.2
L	0.0	79.6	20.4
NL	0.0	100.0	0.0
A	2.1	88.2	9.7
P	2.1	87.2	10.8
FIN	0.0	70.5	29.5
S	13.5	68.6	17.8
UK	6.0	85.1	8.9
UE15	2.8	89.3	7.9

Q.36.a Disposez-vous d'un compte courant, c'est-à-dire d'un compte avec carte de paiement ou carnet de chèque associé à ce compte dans/auprès... ? (SI OUI, PASSER A L'ITEM SUIVANT)

Q.36.b (SI NON) Pourquoi n'en avez-vous pas ? (MONTRER CARTE – UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

D'une banque	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	NSP
Sexe					
Hommes	58.9	26.9	3.6	0.2	10.4
Femmes	53.0	32.7	3.5	0.1	10.8
Age					
15-24	43.4	44.2	1.5	0.1	10.8
25-39	64.1	23.9	3.3	0.3	8.4
40-54	64.5	22.5	3.8	0.2	8.9
55+	48.3	33.4	4.6	0.0	13.6
Niveau d'instruction					
<=15	44.3	39.0	4.3	0.1	12.3
16-19	62.0	24.1	3.5	0.2	10.2
20+	67.2	19.7	3.3	0.2	9.6
Profession					
Indépendants	70.4	15.9	3.0	0.3	10.3
Cadres	75.1	14.4	3.5	0.0	7.0
Employés	67.4	22.1	2.3	0.0	8.2
Ouvriers	57.6	28.1	3.3	0.2	10.9
Personnes au foyer	49.2	36.3	5.2	0.1	9.2
Sans emploi	38.8	41.9	6.0	1.2	12.0
Retraités	48.6	33.3	3.8	0.0	14.2
Etudiants	38.7	50.7	2.0	0.0	8.6
UE15	55.8	29.9	3.6	0.2	10.6

D'une caisse d'épargne	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	NSP
Sexe					
Hommes	27.0	57.6	4.3	0.2	10.9
Femmes	26.3	57.9	2.8	0.1	13.0
Age					
15-24	20.3	66.6	1.6	0.0	11.5
25-39	27.6	58.9	3.5	0.1	9.9
40-54	28.3	54.5	5.1	0.4	11.7
55+	27.6	54.8	3.4	0.1	14.1
Niveau d'instruction					
<=15	26.4	58.0	3.2	0.2	12.3
16-19	27.5	57.7	3.4	0.1	11.2
20+	28.3	53.5	5.0	0.2	13.1
Profession					
Indépendants	26.7	57.0	4.6	0.3	11.4
Cadres	28.5	53.9	5.4	0.3	11.8
Employés	28.2	57.8	3.5	0.0	10.5
Ouvriers	29.1	56.0	3.4	0.2	11.3
Personnes au foyer	23.2	62.4	2.7	0.0	11.6
Sans emploi	28.0	53.3	5.3	0.4	13.1
Retraités	27.1	55.6	3.3	0.1	13.9
Etudiants	18.8	68.5	1.6	0.1	11.0
UE15	26.6	57.8	3.5	0.2	11.9

D'une « building society »		Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	NSP
Sexe	Hommes	8.7	77.0	2.1	0.1	12.1
	Femmes	8.9	77.7	1.8	0.3	11.4
Age	15-24	4.1	85.7	0.8	0.0	9.5
	25-39	10.3	76.3	1.9	0.1	11.4
	40-54	11.7	73.3	2.6	0.7	11.7
	55+	7.9	76.6	2.1	0.0	13.3
Niveau d'instruction	<=15	7.6	79.1	2.4	0.0	10.9
	16-19	11.8	75.8	1.6	0.3	10.4
	20+	7.7	74.0	1.9	0.4	16.1
Profession	Indépendants	8.5	75.0	1.7	0.0	14.7
	Cadres	14.5	69.2	2.6	1.1	12.6
	Employés	7.5	76.1	2.8	0.0	13.5
	Ouvriers	11.2	78.1	1.2	0.3	9.1
	Personnes au foyer	8.6	78.4	2.3	0.0	10.7
	Sans emploi	3.6	78.1	4.2	0.0	14.1
	Retraités	8.4	77.5	1.6	0.0	12.6
	Etudiants	1.4	85.3	1.2	0.0	12.2
UE15		8.8	77.3	1.9	0.2	11.7

De la poste		Oui	N'en a jamais eu	Clôturé soi-même	Clôturé par la banque	NSP
Sexe	Hommes	8.0	78.0	2.4	0.2	11.4
	Femmes	7.1	78.5	1.8	0.1	12.6
Age	15-24	4.2	84.3	0.6	0.0	10.8
	25-39	7.7	80.1	1.9	0.2	10.2
	40-54	9.2	75.3	2.8	0.3	12.4
	55+	7.8	75.6	2.6	0.1	13.9
Niveau d'instruction	<=15	5.4	80.2	2.2	0.2	12.0
	16-19	8.0	79.5	1.9	0.2	10.4
	20+	10.7	70.7	3.0	0.1	15.4
Profession	Indépendants	6.4	77.3	2.8	0.2	13.3
	Cadres	10.4	73.6	3.9	0.2	12.0
	Employés	8.1	79.3	2.0	0.2	10.5
	Ouvriers	7.4	79.6	1.7	0.2	11.5
	Personnes au foyer	7.0	80.0	1.3	0.0	11.6
	Sans emploi	5.8	78.3	2.1	0.2	13.6
	Retraités	8.4	75.3	2.8	0.1	13.3
	Etudiants	4.8	83.3	0.6	0.1	11.2
UE15		7.5	78.2	2.1	0.1	12.0

12. Taux de pénétration des moyens de paiement

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

Disposez-vous...

d'un carnet de chèques ?

56% des Européens disposent d'un carnet de chèques, un taux qui atteint les 87% en France, les 79% au Royaume-Uni, les 64% au Portugal et les 62% en Italie. Ils sont 43% à avoir répondu par la négative, une réponse très importante en Grèce (92%), en Finlande (90%), en Espagne (76%) et en Suède (71%).

Un écart significatif (six points) sépare les hommes (59% de oui) des femmes (53% de oui) pour cet item. Les classes d'âge intermédiaires, les 25-39 (58%) et, surtout, les 40-54 (66%) ont plus massivement sélectionné le oui que les classes d'âge extrêmes, les 15-24 (33%) et les 55 ans et plus (57%). Le oui augmente avec le niveau d'éducation des personnes interrogées (de 48% à 65%). Les cadres (76%) et les indépendants (71%) arrivent nettement en tête pour la réponse positive. Les étudiants (26% de oui, seulement) et les sans-emploi (36%) sont bons derniers pour cet item.

d'une carte de crédit ?

Seulement 41% des Européens disposent d'une carte de crédit contre 57% qui n'en possèdent pas pour 2% de NSP. Le non est le plus important à nouveau en Grèce (81%), devant les nouveaux Länder (77% pour une moyenne nationale allemande de 69%), l'Irlande (71%) et l'Autriche (69% également). Quatre pays dépassent la majorité absolue de réponses positives : le Luxembourg (63%), le Royaume-Uni (59%), la France (54%) et la Suède (51%).

Un écart de huit points sépare les hommes (45% de oui) des femmes (37%) pour cet item. Dans des proportions fort différentes en comparaison avec l'item précédent, les classes d'âge intermédiaires, les 25-39 (52%) et les 40-54 (51%) ont à nouveau plus massivement sélectionné le oui que les classes d'âge extrêmes, les 15-24 (26%) et les 55 ans et plus (32%).

Le oui augmente à nouveau de façon très nette avec le niveau d'éducation des personnes interrogées (de 27% à 58%). Les cadres (71%) arrivent de nouveau en tête pour la réponse positive, mais cette fois devant les employés (58%).

d'une autre carte bancaire ?

56% des personnes interrogées disposent d'une autre carte bancaire, avec des pointes de 89% aux Pays-Bas, de 84% en Finlande de 77% en Allemagne et de 71% en Belgique. 43% des Européens ont répondu par la négative. C'est à nouveau la Grèce (80%) qui arrive en tête pour cette réponse, loin devant la France (66%), l'Irlande (63%) et l'Espagne (60%).

C'est à nouveau un écart de six points qui sépare les hommes (59% de oui) des femmes (53%) pour cet item. Le pattern des variables sociodémographiques appliqué à l'item précédent se reproduit parfaitement ici pour les classes d'âge et d'éducation et les catégories socioprofessionnelles.

Q.37 Disposez-vous d'un(e)... ?

Pays	Carnet de chèque			Carte de crédit			Autre carte bancaire		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
B	42.5	56.6	0.9	38.2	61.1	0.7	70.7	29.0	0.3
DK	31.1	68.3	0.6	40.5	58.9	0.6	58.7	39.9	1.4
WD	52.9	46.6	0.6	32.5	66.9	0.6	77.1	22.5	0.4
D	51.6	47.7	0.7	30.3	69.0	0.7	77.4	22.0	0.5
OD	47.0	52.0	1.1	21.7	76.8	1.4	78.8	20.1	1.1
GR	7.4	92.1	0.5	18.3	81.1	0.6	19.1	80.3	0.6
E	21.3	76.1	2.6	44.8	53.1	2.1	38.1	59.7	1.8
F	86.7	12.4	1.0	54.3	42.6	3.1	30.0	65.6	4.5
IRL	42.0	56.2	1.8	26.9	71.3	1.8	35.2	62.6	2.1
I	62.0	35.7	2.2	31.7	64.5	3.8	50.4	46.9	2.7
L	52.2	44.2	3.7	62.8	35.4	1.8	57.9	37.6	4.5
NL	36.5	59.5	4.0	35.2	62.4	2.4	88.7	10.1	1.2
A	32.2	66.6	1.2	29.8	69.2	0.9	54.8	44.5	0.7
P	64.0	33.3	2.7	31.2	65.7	3.0	42.8	53.7	3.5
FIN	1.1	90.2	8.6	31.7	62.1	6.2	84.0	15.5	0.5
S	24.3	70.6	5.1	51.2	46.7	2.2	63.5	33.1	3.4
UK	79.1	20.4	0.5	59.2	40.2	0.6	60.7	38.5	0.8
UE15	55.7	42.7	1.6	40.9	57.1	2.0	55.5	42.7	1.8

Q.37 Disposez-vous d'un(e)... ?

		Carnet de chèque			Carte de crédit			Autre carte bancaire		
		Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
Sexe	Hommes	58.8	40.0	1.3	45.3	53.0	1.7	58.6	39.7	1.7
	Femmes	52.8	45.4	1.8	36.9	60.9	2.2	52.5	45.5	2.0
Age	15-24	33.3	65.6	1.1	26.2	72.8	1.0	48.4	50.6	1.0
	25-39	58.2	40.3	1.5	51.5	46.6	1.9	65.6	32.6	1.8
	40-54	65.9	32.8	1.3	50.8	46.9	2.3	62.3	35.5	2.2
	55+	57.2	40.8	2.1	31.7	66.0	2.3	45.0	53.0	2.0
Niveau d'instruction	<=15	48.4	49.7	1.9	26.7	70.9	2.4	42.4	55.6	2.0
	16-19	62.3	36.6	1.1	46.3	52.1	1.6	61.6	36.7	1.8
	20+	65.2	32.6	2.1	58.3	39.3	2.4	66.5	31.4	2.1
Profession	Indépendants	71.3	28.0	0.7	57.4	41.3	1.4	60.2	38.7	1.2
	Cadres	75.5	23.1	1.3	71.2	27.5	1.3	75.2	23.0	1.9
	Employés	65.4	32.9	1.7	57.9	40.1	1.9	68.5	29.2	2.3
	Ouvriers	54.9	43.8	1.3	40.5	57.5	2.0	61.1	37.1	1.7
	Personnes au foyer	50.0	48.0	2.0	34.4	63.0	2.6	46.8	50.4	2.8
	Sans emploi	36.0	62.2	1.8	22.9	74.7	2.4	47.1	51.9	1.1
	Retraités	56.6	41.4	2.1	28.5	69.3	2.3	44.0	54.0	2.0
	Etudiants	25.9	72.8	1.3	22.8	76.0	1.2	44.9	54.1	1.0
UE15		55.7	42.7	1.6	40.9	57.1	2.0	55.5	42.7	1.8

13. L'endettement des Européens

13.1 Les crédits hypothécaires

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

On ne constate aucune évolution significative avec les résultats de l'étude effectuée un an plus tôt pour cette question.

Crédit hypothécaire inférieur à 10 ans

7 % seulement des personnes interrogées déclarent disposer « d'un crédit hypothécaire, immobilier inférieur à dix ans », un taux qui atteint les 17 % en Finlande, les 12 % en Suède et les 11 % au Royaume-Uni, mais reste au plus bas au Portugal (3 %) et dans les nouveaux Lander (4 % pour une moyenne nationale allemande de 7 %).

Crédit hypothécaire pour une durée de 10 à 20 ans

La même question mais « pour une durée de 10 à 20 ans » obtient une réponse positive européenne de 11 %, malgré les 24 % au Luxembourg, les 19 % en Belgique et au Royaume-Uni et les 18 % au Danemark. C'est dans les nouveaux Lander (5 % pour une moyenne nationale allemande de 8 %), au Portugal (5 % aussi) et en Autriche (6 %) que le taux est le plus bas.

Crédit hypothécaire pour une durée de plus de 20 ans

Enfin, 5 % ont répondu oui « pour une durée de plus de 20 ans ». C'est, cette fois-ci, le Danemark (28 %) qui dépasse d'une courte tête les Pays-Bas (27 %), la Suède (15 %), loin devant le Royaume-Uni (9 %). Deux pays n'atteignent même pas le pour cent à cette question: la Finlande et l'Italie (0,4 % chacune).

Q.38.a Et disposez-vous de crédit hypothécaire, immobilier... ?

Pays	Inférieur à 10 ans			De 10 à 20 ans			De plus de 20 ans		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
B	5.2	93.8	1.0	18.7	80.4	0.9	3.3	95.7	1.0
DK	8.3	87.4	4.3	18.4	77.4	4.3	27.6	69.9	2.4
WD	7.4	91.4	1.2	8.8	89.9	1.3	3.3	95.4	1.3
D	6.7	92.2	1.2	8.0	90.8	1.2	3.2	95.6	1.3
OD	3.9	94.9	1.1	4.7	94.2	1.1	2.6	93.2	1.2
GR	2.3	97.1	0.6	10.9	88.7	0.4	3.7	95.6	0.7
E	6.4	91.4	2.1	11.6	86.4	2.0	2.5	95.0	2.5
F	5.0	93.7	1.4	8.5	90.4	1.1	0.4	98.1	1.5
IRL	6.2	91.9	1.9	12.3	85.3	2.3	5.7	91.3	3.0
I	4.0	94.6	1.4	7.9	90.3	1.7	0.4	96.9	2.6
L	7.6	84.2	8.2	24.2	70.0	5.9	4.7	85.8	9.5
NL	5.9	82.5	11.6	11.0	78.4	10.6	27.3	64.8	7.9
A	5.3	92.3	2.4	6.4	92.0	1.7	5.4	92.1	2.5
P	2.6	93.6	3.8	5.3	91.4	3.3	7.0	90.3	2.7
FIN	16.7	80.0	3.2	6.7	85.3	7.9	1.6	89.1	9.3
S	12.2	83.0	4.8	9.9	83.6	6.5	15.1	78.6	6.3
UK	11.2	86.1	2.7	19.3	77.7	3.0	9.2	87.7	3.1
UE15	6.6	91.1	2.3	10.8	86.9	2.3	5.0	92.5	2.5

Les chiffres recueillis en 1999 sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Pays	Inférieure à 10 ans				De 10 à 20 ans				De plus de 20 ans			
	Oui	Non	NSP	Refus	Oui	Non	NSP	Refus	Oui	Non	NSP	Refus
B	6.7	86.2	0.6	6.5	16.5	76.8	0.2	6.5	2.7	90.7	0.5	6.0
DK	9.6	82.9	0.4	7.1	17.7	75.6	0.4	6.3	27.7	68.9	0.4	3.0
WD	4.2	86.1	0.4	9.3	6.8	84.6	0.4	8.1	3.8	87.1	0.4	8.7
D	3.9	86.6	0.4	9.1	6.5	85.0	0.4	8.1	3.5	87.5	0.4	8.7
OD	2.5	88.5	0.5	8.5	5.2	86.2	0.5	8.1	2.2	88.8	0.5	8.5
GR	3.4	95.2	0.3	1.1	3.9	94.3	0.8	1.0	2.4	95.6	0.9	1.1
E	4.6	87.5	0.6	7.4	10.3	82.4	0.4	7.0	1.6	90.4	0.6	7.5
F	7.3	90.2	0.3	2.2	11.1	86.5	0.3	2.2	0.9	96.5	0.5	2.2
IRL	6.9	85.7	2.4	5.1	13.3	78.8	2.9	5.1	3.6	88.6	2.8	5.1
I	3.8	88.9	0.6	6.7	4.7	87.8	0.7	6.8	0.9	91.5	0.8	6.8
L	7.4	78.3	1.2	13.1	20.5	68.9	1.4	9.3	2.2	81.5	1.5	14.8
NL	5.0	92.4	2.0	0.6	13.4	84.0	2.0	0.6	27.1	70.3	2.0	0.6
A	2.4	86.6	2.7	8.3	5.1	84.4	2.3	8.3	4.0	85.8	2.2	7.9
P	2.0	95.3	0.4	2.3	5.1	92.1	0.4	2.4	7.6	89.7	0.4	2.3
FIN	16.8	74.9	1.4	7.0	7.1	79.4	1.3	12.1	0.6	84.4	1.5	13.6
S	10.9	86.3	1.9	0.9	8.6	89.0	1.3	1.1	14.6	82.4	2.0	1.0
UK	8.9	84.6	4.2	2.3	15.9	78.2	3.7	2.3	8.3	84.8	4.5	2.5
UE15	5.7	87.7	1.2	5.3	9.5	84.3	1.1	5.1	4.8	88.6	1.3	5.3

Analyse par variables sociodémographiques

8 % des hommes et 6 % des femmes ont répondu oui pour « ...inférieur à dix ans ». La différence entre les sexes n'apparaît plus du tout pour les deux autres cas. Sinon, l'analyse sociodémographique est identique pour les trois situations proposées dans cette question. Le oui reste marginal pour la tranche d'âge la plus jeune, il est le plus important pour les deux tranches d'âge intermédiaires et il est plus faible pour la classe des personnes les plus âgées. Dans les trois cas, le oui augmente avec le niveau d'éducation. Ce sont les cadres, devant les indépendants, les employés et les ouvriers qui affichent le plus fort taux de oui

Q.38.a Et disposez-vous de crédit hypothécaire, immobilier... ?

		Inférieur à 10 ans			De 10 à 20 ans			De plus de 20 ans		
		Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
Sexe	Hommes	7.5	90.6	1.8	11.1	86.9	2.0	5.3	92.4	2.3
	Femmes	5.7	91.6	2.7	10.6	86.8	2.6	4.7	92.6	2.7
Age	15-24	1.6	97.1	1.3	1.8	96.9	1.4	2.3	96.5	1.2
	25-39	6.4	91.2	2.4	18.1	79.6	2.3	8.3	89.3	2.4
	40-54	12.1	85.1	2.8	16.0	81.3	2.7	6.1	90.7	3.2
	55+	5.3	92.5	2.2	5.1	92.4	2.5	2.4	94.8	2.9
Niveau d'instruction	<=15	5.0	93.2	1.8	7.1	91.1	1.8	2.8	95.1	2.1
	16-19	7.7	89.8	2.5	13.3	84.4	2.3	5.6	91.9	2.5
	20+	9.1	88.1	2.8	15.2	81.4	3.4	8.1	88.3	3.6
Profession	Indépendants	11.3	86.5	2.2	14.6	82.7	2.7	4.7	92.0	3.3
	Cadres	12.4	84.8	2.7	21.6	75.8	2.6	10.4	86.5	3.0
	Employés	8.9	88.7	2.4	15.7	82.5	1.8	7.6	90.3	2.2
	Ouvriers	7.2	90.7	2.1	13.4	84.3	2.3	6.2	91.4	2.4
	Personnes au foyer	5.8	90.0	4.3	11.6	84.6	3.8	5.7	90.4	3.8
	Sans emploi	3.2	94.2	2.6	6.1	90.7	3.2	3.3	93.9	2.8
	Retraités	4.1	94.6	1.3	4.1	94.3	1.7	1.5	96.6	1.8
	Etudiants	0.6	98.0	1.3	0.8	97.8	1.3	1.4	97.3	1.3
UE15		6.6	91.1	2.3	10.8	86.9	2.3	5.0	92.5	2.5

Les résultats recueillis en 1999 sont présentés ci-dessous.

		Inférieure à 10 ans				De 10 à 20 ans				De plus de 20 ans			
		Oui	Non	NSP	Ref.	Oui	Non	NSP	Ref.	Oui	Non	NSP	Ref.
Sexe	Hommes	6.5	87.4	0.9	5.3	10.3	83.9	0.8	5.1	5.1	88.4	1.1	5.4
	Femmes	5.0	88.1	1.5	5.4	8.7	84.7	1.4	5.2	4.5	88.7	1.6	5.2
Age	15-24	0.9	96.7	0.7	1.7	2.1	95.2	0.8	1.9	1.6	95.7	0.8	1.9
	25-39	5.6	86.2	1.9	6.3	15.9	76.8	1.5	5.8	7.4	85.0	1.8	5.9
	40-54	9.8	82.0	1.3	6.9	15.1	77.2	1.1	6.6	6.2	85.3	1.5	7.1
	55+	5.3	88.8	0.7	5.2	3.3	90.7	0.9	5.0	3.1	90.6	1.1	5.2
Niveau d'instruction	<=15	4.1	90.1	0.8	5.0	5.3	88.8	0.9	5.0	3.0	90.8	1.1	5.1
	16-19	6.9	85.9	1.4	5.8	11.6	81.7	1.2	5.5	5.9	86.9	1.6	5.7
	20+	7.9	84.4	1.4	6.3	15.1	77.9	1.2	5.9	7.1	85.4	1.3	6.2
Profession	Indépendants	10.2	79.2	1.9	8.7	13.5	76.9	1.4	8.2	4.7	84.5	1.9	8.9
	Cadres	9.2	82.3	1.8	6.6	19.5	73.2	1.2	6.1	9.5	81.7	1.9	6.9
	Employés	7.6	83.8	1.1	7.5	12.7	79.1	1.4	6.8	7.2	84.6	1.5	6.7
	Ouvriers	6.7	86.8	1.2	5.2	13.3	81.1	0.8	4.9	6.4	87.3	1.2	5.1
	Personnes au foyer	4.4	89.1	1.4	5.2	9.3	84.3	1.3	5.1	4.9	88.3	1.4	5.3
	Sans emploi	3.2	92.1	0.4	4.3	9.3	90.4	0.9	4.9	2.0	92.5	1.0	4.5
	Retraités	3.8	91.3	0.7	4.1	2.8	92.0	1.0	4.1	2.2	92.7	1.0	4.0
	Etudiants	0.9	95.8	1.2	2.2	1.0	95.6	1.2	2.3	0.6	95.9	1.2	2.3
Index d'utilisation des media	+++	6.2	85.9	0.8	7.0	10.3	82.4	0.8	6.4	5.9	86.1	1.2	6.9
	++	6.0	88.1	1.4	4.5	9.5	84.6	1.3	4.6	4.8	89.4	1.3	4.5
	--	4.6	90.7	1.3	3.4	8.5	87.1	1.1	3.3	3.1	91.9	1.6	3.5
	---	4.3	89.5	1.5	4.8	6.5	86.6	2.1	4.8	3.4	89.9	1.8	4.9
UE15		5.7	87.7	1.2	5.3	9.5	84.3	1.1	5.1	4.8	88.6	1.3	5.3

13.2 Les prêts/financements/autorisations de découvert

Analyse à l'échelle de l'UE15 et des Etats membres

Bien que portant sur des sujets comparables, les items proposés il y a un an (automne 1999) étaient formulés de façon légèrement différente, ce qui n'autorise pas une comparaison valable entre les résultats des deux études.

Les prêts ou financements pour l'achat d'une voiture pour une durée supérieure à douze mois

11 % seulement des ressortissants des quinze pays membres de l'UE déclarent « avoir un prêt ou financement pour l'achat d'une voiture pour une durée supérieure à douze mois ». Ce taux atteint les 22 % au Danemark et au Luxembourg et les 20 % en Irlande. C'est en Grèce (4 %) et aux Pays-Bas (5 %) que le taux est le plus bas.

un prêt ou financement pour l'achat d'un autre bien pour une durée supérieure à douze mois ?

9 % des citoyens européens déclarent « avoir un prêt ou financement pour l'achat d'un autre bien pour une durée supérieure à douze mois ». C'est à nouveau le Danemark (19 %) qui affiche le taux le plus élevé mais, cette fois, devant l'Autriche (17 %), la Finlande et l'Irlande (15 % chacune). Signalons que ce taux n'est que de 4 % au Portugal et 6 % aux Pays-Bas.

une autorisation de découvert sur un compte courant ?

Enfin, 30 % des citoyens de l'UE ont « une autorisation de découvert sur un compte courant », un pourcentage qui atteint les 59 % aux Pays-Bas, les 54 % au Danemark et les 44 % au Luxembourg et en France. A contrario, ils ne sont que 4 % de Portugais, 5 % de Grecs et 6 % d'Espagnols.

Q.38.b Avez-vous personnellement ... ?

1. *Un prêt ou financement pour l'achat d'une voiture pour une durée supérieure à douze mois ?*
2. *Un prêt ou financement pour l'achat d'un autre bien pour une durée supérieure à douze mois ?*
3. *Une autorisation de découvert sur un compte courant ?*

Pays	1			2			3		
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
B	14.7	84.9	05	8.3	91.3	0.4	36.9	61.2	1.9
DK	21.8	77.5	0.7	19.4	80.1	0.5	53.6	43.3	3.1
WD	12.1	87.0	0.8	9.0	90.1	0.9	41.5	57.9	0.6
D	12.8	86.4	0.8	9.0	90.1	0.9	40.1	59.2	0.7
OD	15.2	84.1	0.8	9.1	90.0	0.9	34.6	64.1	1.3
GR	4.4	95.5	0.1	7.0	92.8	0.2	5.2	91.9	2.9
E	8.6	89.5	1.9	9.2	89.1	1.7	5.5	90.7	3.8
F	14.4	83.7	1.9	10.2	87.8	1.9	43.5	53.7	2.7
IRL	20.1	78.2	1.8	15.3	83.0	1.7	19.5	78.9	1.6
I	9.3	89.8	0.9	6.6	92.4	1.0	17.1	80.9	2.0
L	21.7	75.5	2.8	10.6	86.0	3.5	44.1	50.7	5.2
NL	5.3	92.1	2.6	6.4	90.9	2.8	59.0	36.3	4.7
A	8.0	91.0	1.0	16.5	82.2	1.2	38.8	5.9	2.3
P	7.3	89.7	3.0	4.2	92.8	2.9	3.8	92.5	3.7
FIN	8.8	90.0	1.2	15.1	81.7	3.2	19.0	76.2	4.9
S	14.3	84.4	1.4	14.1	84.7	1.2	20.2	74.0	5.8
UK	12.6	86.4	1.0	11.3	87.9	0.8	32.2	66.7	1.2
UE15	11.4	87.3	1.3	9.4	89.3	1.3	30.0	67.8	2.2

Cette question était formulée de la manière suivante en 1999 :

Q.88.a. Avez-vous personnellement ... ?

1. Un prêt ou financement pour l'achat d'une voiture ou de meubles pour une durée supérieure à 12 mois
2. Un prêt ou financement pour l'achat d'autre chose pour une durée supérieure à 12 mois
3. Un autre type de prêt personnel pour une durée supérieure à 12 mois
4. Une carte de crédit
5. Carte de débit telle que (INT : utiliser l'exemple approprié, B : Bancontact/Mistercash, UK : Switch card, etc.)
6. Une autorisation de découvert sur un compte courant

Pays	1			2			3				4			
	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Refus	Oui	Non	NSP	Refus
B	15.1	77.7	0.6	11.1	81.0	0.6	3.8	88.1	0.9	7.2	42.8	52.0	0.4	4.8
DK	28.6	70.4	0.0	26.0	73.0	0.0	11.5	86.8	0.3	1.4	23.1	75.6	0.0	1.4
WD	13.8	77.7	0.4	6.7	83.7	0.9	6.9	83.7	0.6	8.7	24.4	67.9	0.5	7.3
D	14.8	76.7	0.4	7.3	83.4	0.7	7.3	83.5	0.5	8.7	24.0	67.9	0.5	7.6
OD	18.9	72.8	0.4	9.3	82.2	0.3	8.8	82.5	0.1	8.5	22.8	67.9	0.4	9.0
GR	3.5	95.4	0.4	9.6	89.2	0.5	7.2	91.2	0.7	0.9	12.2	86.3	0.3	1.2
E	13.8	77.9	0.8	10.4	89.0	0.9	8.0	83.1	0.7	8.1	39.5	53.3	0.4	6.8
F	18.6	79.3	0.1	17.5	80.7	0.2	8.4	88.0	1.4	2.1	61.5	36.6	0.2	1.8
IRL	15.1	78.1	1.6	11.8	80.9	1.7	9.5	83.1	1.5	5.9	27.4	66.9	1.3	4.4
I	7.6	84.8	0.8	4.9	88.0	0.7	3.1	89.7	0.7	6.5	28.4	65.1	0.5	6.0
L	23.0	69.6	0.8	14.6	76.3	0.8	12.4	77.1	1.1	9.4	59.7	34.8	0.6	5.0
NL	12.7	85.3	0.5	10.5	87.5	0.6	8.4	89.7	0.4	1.4	42.8	56.2	0.2	0.8
A	11.0	80.3	1.8	10.1	81.3	1.8	7.9	83.7	1.0	7.5	24.6	68.3	0.7	6.4
P	9.9	87.0	0.3	6.1	90.6	0.3	5.3	91.0	0.4	3.3	25.2	71.4	0.1	3.3
FIN	13.2	82.4	0.2	18.2	76.9	0.2	16.5	79.2	0.2	4.1	31.9	62.1	0.3	5.7
S	16.5	81.7	0.6	16.4	81.5	0.8	18.3	78.7	1.5	1.5	33.2	64.9	0.3	1.6
UK	13.6	81.8	1.1	9.5	85.3	1.4	7.6	87.2	1.2	4.0	44.4	51.0	0.9	3.7
UE15	13.5	80.7	0.6	10.1	83.8	0.7	7.3	86.4	0.9	5.5	36.5	58.2	0.5	4.8

Pays	5				6			
	Oui	Non	NSP	Refus	Oui	Non	NSP	Refus
B	68.9	26.4	0.2	4.4	44.8	43.6	3.2	8.4
DK	59.7	39.3	0.0	1.0	52.1	43.3	2.8	1.9
WD	71.6	22.6	0.3	5.5	60.6	29.6	1.7	8.1
D	72.3	21.9	0.3	5.5	58.5	31.8	1.6	8.2
OD	75.2	18.9	0.1	5.7	50.5	40.0	1.2	8.3
GR	4.3	93.8	0.7	1.2	4.9	92.5	0.9	1.6
E	36.0	55.4	0.9	7.7	2.1	85.7	1.4	10.8
F	0.0	0.0	100.0	0.0	56.2	40.7	1.5	1.7
IRL	21.4	72.5	1.7	4.4	15.5	75.9	1.7	6.9
I	45.1	49.1	0.3	5.5	15.4	74.8	2.1	7.7
L	62.4	31.6	0.6	5.4	56.2	34.4	2.5	6.9
NL	85.9	12.5	0.6	0.9	81.7	13.5	3.6	1.2
A	44.6	48.1	1.1	6.2	47.1	42.9	3.4	6.6
P	48.0	48.9	0.1	2.9	9.2	82.9	3.6	4.3
FIN	69.0	25.5	0.4	5.1	18.2	74.3	0.8	6.7
S	59.3	38.0	1.3	1.4	14.8	82.2	1.5	1.6
UK	50.6	45.1	0.8	3.5	23.1	71.0	1.4	4.5
UE15	46.0	34.3	15.6	4.0	35.3	56.9	1.8	6.0

Analyse par variables sociodémographiques

Trois points d'écart en faveur des hommes à la réponse oui sont à signaler pour les deux premières propositions, puis cinq points d'écart, toujours en faveur des hommes, pour la dernière proposition. Sinon, l'analyse sociodémographique est identique pour les trois situations proposées dans cette question et assez proche de celle observée à la question précédente. Ici, le oui est toujours le plus important pour les deux tranches d'âge intermédiaires et il est plus faible pour les deux classes d'âge extrêmes. Dans les deux derniers cas, le oui augmente de façon régulière avec le niveau d'éducation. Pour la première situation (« un prêt ou financement pour l'achat d'une voiture pour une durée supérieure à douze mois »), on constate un résultat identique pour les deux classes d'éducation les plus élevées (deux fois 15 % de oui, contre 7 % seulement pour les personnes les moins instruites). Enfin, ce sont les cadres, devant les employés, les indépendants et les ouvriers qui affichent le plus fort taux de oui

Q.38.b Avez-vous personnellement ... ?

4. *Un prêt ou financement pour l'achat d'une voiture pour une durée supérieure à douze mois ?*
5. *Un prêt ou financement pour l'achat d'un autre bien pour une durée supérieure à douze mois ?*
6. *Une autorisation de découvert sur un compte courant ?*

		1			2			3		
		Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP	Oui	Non	NSP
Sexe	Hommes	12.9	86.1	1.0	10.6	88.4	1.0	32.6	65.4	1.9
	Femmes	10.1	88.4	1.5	8.4	90.1	1.6	27.6	69.9	2.5
Age	15-24	7.1	92.2	0.7	6.0	93.3	0.7	21.6	76.5	1.9
	25-39	17.8	81.0	1.1	14.3	84.5	1.2	38.9	59.1	2.0
	40-54	15.0	83.5	1.5	12.8	85.8	1.5	36.8	60.8	2.4
	55+	5.3	93.2	1.5	4.4	94.0	1.6	21.4	76.1	2.5
Niveau d'instruction	<=15	6.8	92.1	1.2	6.5	92.3	1.2	18.1	79.8	2.1
	16-19	15.1	83.6	1.3	10.7	87.9	1.4	34.9	62.9	2.2
	20+	14.6	84.0	1.4	13.4	85.1	1.5	42.1	55.4	2.5
Profession	Indépendants	14.7	84.1	1.2	15.0	83.7	1.3	34.8	62.8	2.4
	Cadres	20.9	78.6	0.5	15.7	83.5	0.8	50.9	47.5	1.6
	Employés	17.5	81.3	1.2	12.6	86.1	1.3	42.6	55.3	2.1
	Ouvriers	16.6	82.0	1.4	12.7	85.9	1.4	34.0	63.7	2.3
	Personnes au foyer	7.8	89.9	2.3	6.6	90.9	2.5	23.2	73.7	3.0
	Sans emploi	9.7	89.0	1.3	9.1	89.6	1.3	21.7	76.1	2.2
	Retraités	3.7	95.4	0.9	3.3	95.8	1.0	19.2	78.9	1.9
	Etudiants	2.3	96.7	1.0	4.1	95.3	0.7	19.2	78.9	2.0
	UE15	11.4	87.3	1.3	9.4	89.3	1.3	30.0	67.8	2.2

Les résultats recueillis en 1999 sont présentés dans le tableau ci-dessous.

Q.88.a. Avez-vous personnellement ... ?

1. Un prêt ou financement pour l'achat d'une voiture ou de meubles pour une durée supérieure à 12 mois
2. Un prêt ou financement pour l'achat d'autre chose pour une durée supérieure à 12 mois
3. Un autre type de prêt personnel pour une durée supérieure à 12 mois
4. Une carte de crédit
5. Carte de débit telle que (INT : utiliser l'exemple approprié, B : Bancontact/Mistercash, UK : Switch card, etc.)
6. Une autorisation de découvert sur un compte courant

		1				2				3				4			
		Oui	Non	NSP	Ref.	Oui	Non	NSP	Ref.	Oui	Non	NSP	Ref.	Oui	Non	NSP	Ref.
Sexe	Hommes	16.4	78.3	0.5	4.8	12.0	82.2	0.7	5.1	8.3	85.6	0.8	5.3	40.2	54.7	0.3	4.8
	Femmes	10.9	82.9	0.7	5.5	8.3	85.2	0.8	5.7	6.4	87.0	0.9	5.7	33.2	61.4	0.6	4.8
Age	15-24	8.6	88.7	0.8	1.8	5.1	91.7	1.2	2.0	5.0	92.3	0.8	1.9	24.6	72.4	0.9	2.1
	25-39	21.5	71.9	0.6	6.0	15.6	77.4	0.9	6.1	10.3	82.7	0.8	6.2	44.9	49.8	0.5	4.8
	40-54	17.1	75.7	0.7	6.5	13.2	79.2	0.6	7.0	9.0	82.2	1.5	7.3	43.0	50.7	0.4	5.9
	55+	6.3	88.1	0.4	5.1	5.5	88.8	0.5	5.2	4.5	89.7	0.5	5.3	30.4	64.0	0.3	5.3
Niveau d'instruction	<=15	8.7	85.1	0.5	5.6	6.2	87.5	0.6	5.8	4.9	88.5	0.8	5.8	24.5	69.3	0.5	5.7
	16-19	17.5	76.3	0.5	5.7	12.3	81.1	0.6	6.0	8.2	84.8	0.9	6.2	40.5	54.1	0.4	5.0
	20+	17.5	77.2	0.7	4.7	14.9	79.6	0.7	4.8	10.6	83.5	0.9	5.0	53.5	42.0	0.3	4.0
Profession	Indépendants	19.1	72.7	0.4	7.9	17.1	74.2	0.4	8.4	11.6	79.0	1.1	8.2	50.9	43.3	0.1	5.6
	Cadres	22.7	71.2	0.6	5.5	17.4	75.8	1.0	5.8	10.6	82.0	0.9	6.6	60.6	34.2	0.4	4.8
	Employés	19.6	73.4	0.2	6.8	11.6	81.4	0.6	6.4	10.6	82.7	0.5	6.3	49.3	44.8	0.0	5.9
	Ouvriers	21.4	73.1	0.3	5.3	14.5	79.7	0.3	5.5	9.6	84.0	0.9	5.5	37.1	57.9	0.2	4.8
	Personnes au foyer	9.0	84.0	1.1	5.8	6.9	86.1	1.0	5.9	5.3	87.7	0.8	6.2	30.3	64.4	0.6	4.8
	Sans emploi	10.5	83.3	1.1	5.1	9.3	84.0	1.1	5.6	5.6	86.7	1.8	5.9	20.2	73.1	1.9	4.7
	Retraités	3.6	92.1	0.5	3.8	3.8	91.5	0.6	4.1	2.9	92.2	0.6	4.3	27.9	66.7	0.4	5.1
Etudiants	2.8	93.8	1.2	2.2	2.7	92.9	2.0	2.4	3.8	92.8	1.2	2.2	21.0	75.6	1.2	2.3	
Index d'utilisation des media	+++	14.2	78.9	0.5	6.4	9.8	83.1	0.6	6.5	7.9	84.3	0.9	6.9	40.5	53.5	0.3	5.7
	++	14.4	80.5	0.7	4.4	10.5	83.9	0.8	4.8	7.9	86.8	0.7	4.7	37.1	57.9	0.5	4.5
	--	11.8	83.8	0.6	3.9	10.4	84.8	1.0	3.8	6.0	89.3	0.9	3.8	30.2	66.0	0.4	3.4
	---	10.8	82.8	1.0	5.5	9.0	84.1	1.0	5.9	4.4	87.7	1.7	6.2	30.4	63.0	1.5	5.1
UE15		13.5	80.7	0.6	5.2	10.1	83.8	0.7	5.4	7.3	86.4	0.9	5.5	36.5	58.2	0.5	4.8

Q.88.a. Avez-vous personnellement ... ?

1. Un prêt ou financement pour l'achat d'une voiture ou de meubles pour une durée supérieure à 12 mois
2. Un prêt ou financement pour l'achat d'autre chose pour une durée supérieure à 12 mois
3. Un autre type de prêt personnel pour une durée supérieure à 12 mois
4. Une carte de crédit
5. Carte de débit telle que (INT : utiliser l'exemple approprié, B : Bancontact/Mistercash, UK : Switch card, etc.)
6. Une autorisation de découvert sur un compte courant

		5				6			
		Oui	Non	NSP	Ref.	Oui	Non	NSP	Ref.
Sexe									
	Hommes	48.6	31.9	15.5	4.0	38.0	54.7	1.3	5.9
	Femmes	43.6	36.6	15.8	4.0	32.8	59.0	2.2	6.0
Age									
	15-24	35.2	46.0	17.0	1.8	24.9	70.3	2.0	2.7
	25-39	54.2	26.5	14.9	4.4	44.5	47.6	1.6	6.3
	40-54	51.7	27.4	16.5	4.4	42.2	48.6	2.0	7.2
	55+	40.0	40.4	15.0	4.6	27.4	64.6	1.7	6.4
Niveau d'instruction									
	<=15	35.7	48.5	11.0	4.8	21.3	70.2	2.0	6.5
	16-19	51.5	27.4	17.2	3.8	43.2	49.1	1.6	6.1
	20+	57.6	20.5	17.5	4.3	48.2	44.2	1.6	6.1
Profession									
	Indépendants	51.5	28.7	14.6	5.2	39.5	49.2	1.8	9.5
	Cadres	67.4	13.9	13.9	4.8	55.1	37.5	0.8	6.6
	Employés	54.7	22.4	18.5	4.4	47.5	43.6	1.3	7.6
	Ouvriers	51.8	28.2	16.3	3.7	42.6	50.6	1.4	5.4
	Personnes au foyer	39.4	44.6	11.4	4.6	28.2	62.7	3.0	6.0
	Sans emploi	38.8	46.2	11.3	3.8	26.2	66.1	2.2	5.5
	Retraités	36.8	42.8	16.5	4.0	24.8	68.2	1.7	5.2
	Etudiants	29.6	48.1	20.3	2.1	18.2	76.3	2.5	3.0
Index d'utilisation des media									
	+++	57.0	27.3	11.0	4.7	44.0	47.7	1.5	6.8
	++	44.8	34.2	17.1	3.9	32.5	59.8	2.0	5.7
	--	32.7	46.0	18.6	2.7	25.0	68.6	2.0	4.5
	---	26.7	39.0	29.6	4.6	33.3	58.7	2.4	5.6
UE15		46.0	34.3	15.6	4.0	35.3	56.9	1.8	6.0

ANNEXES

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

EUROBAROMETRE STANDARD 54.0 SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 7 octobre et le 13 novembre, the European Opinion Research Group, un consortium d'agences d'étude de marché et d'opinion publique, constitué d'INRA (EUROPE) et de GfK Worldwide, a réalisé la vague 54.0 de l'EUROBAROMETRE STANDARD à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction générale de l'Education et de la Culture, Centre pour le citoyen - Analyse de l'opinion publique.

L'EUROBAROMETRE 54.0 couvre la population - ayant la nationalité d'un des pays membres de l'Union européenne -, de 15 ans et plus, résident dans chaque Etat membre de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats membres est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays EU, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des Etats membres, selon les EUROSTAT-NUTS II et selon la distribution de la population résidente nationale en termes de régions métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Neme adresse) ont ensuite été sélectionnées par des procédures de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement. Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée.

<u>PAYS</u>	<u>INSTITUTS</u>	<u>N°</u>	<u>DATES DE TERRAIN</u>	<u>POPULATION 15+ (x 000)</u>
		<u>INTERVIEWS</u>		
Belgique	INRA BELGIUM	1077	09/10 – 03/11	8,326
Danemark	GfK DANMARK	1002	10/10 – 08/11	4,338
Allemagne(Est)	INRA DEUTSCHLAND	1034	11/10 – 30/10	13,028
Allemagne(Oues t)	INRA DEUTSCHLAND	1029	11/10 – 28/10	55,782
Grèce	MARKET ANALYSIS	1017	15/10 – 07/11	8,793
Espagne	INRA ESPAÑA	1000	16/10 – 06/11	33,024
France	CSA-TMO	1013	09/10 – 28/10	46,945
Irlande	LANSDOWNE Market Research	1002	10/10 – 07/11	2,980
Italie	INRA Demoskopea	983	27/10 – 10/11	49,017
Luxembourg	ILRes	612	10/10 – 06/11	364
Pays-Bas	INTOMART	998	07/10 – 12/11	12,705
Autriche	SPECTRA	1020	10/10 – 07/11	6,668
Portugal	METRIS	1000	11/10 – 09/11	8,217
Finlande	MDC MARKETING RESEARCH	1005	10/10 – 13/11	4,165
Suède	GfK SVERIGE	1000	11/10 – 12/11	7,183
Grande- Bretagne	INRA UK	1071	09/10 – 28/10	46,077
Irlande du Nord	ULSTER MARKETING SURVEYS	309	11/10 – 26/10	1,273
Nombre total d'interviews		16172		

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT. Pour tous les Etats membres EU, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays, au moins le sexe, l'âge, les régions NUTS II et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes EU), INRA (EUROPE) recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT dans l'Annuaire des Statistiques Régionales (données de 1997 ou 1996). Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Les résultats des études EUROBAROMETRE sont analysés et sont présentés sous forme de tableaux, de fichiers de données et d'analyses. Pour chaque question, un tableau de résultats est fourni, accompagné de la question complète en anglais et en français. Ces résultats sont exprimés en pourcentage calculé sur la base totale. Les résultats des enquêtes EUROBAROMETRE sont analysés par l'unité Analyses de l'Opinion Publique (EUROBAROMETRE) de la DG Education et Culture, de l'Education et de la Culture, Centre pour le citoyen - Analyse de l'opinion publique., Rue de la Loi 200, B-1049 Bruxelles. Les résultats sont publiés régulièrement sur le site Internet de la CE: <http://europa.eu.int/comm/dg10/epo>. Tous les fichiers de données de l'EUROBAROMETRE sont déposés au Zentralarchiv (Universität Köln, Bachemer Strasse 40, D-50869 Köln-Lindenthal), disponibles via la banque de données CESSDA <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. Ils sont à la disposition de tous les instituts membres du "European Consortium for Political Research" (Essex), du "Inter-University Consortium for Political and Social Research" (Michigan) et de toute personne intéressée par la recherche en sciences sociales.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

Pourcentages observés	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
Limites de confiance	± 1.9%	± 2.5%	± 2.7%	± 3.0%	± 3.1%

**EUROBAROMETRE STANDARD 54.0
INSTITUTS ET RESPONSABLES DE RECHERCHE**

**The European Opinion Research Group EEIG
P.a. INRA (EUROPE) - European Coordination Office SA/NV
Christine KOTARAKOS**

**18, avenue R. Vandendriessche
B -1150 BRUSSELS – BELGIUM**

Tel. ++/32 2 775 01 11 – Fax: ++/32 2 772 40 79

e-mail: christine.kotarakos@eorg.be

BELGIQUE	INRA BELGIUM 430, Avenue Louise B-1050 BRUXELLES	Mrs Eléonore SNOY inra.belgium@skynet.be	tel. fax	++/32 2 648 80 10 ++/32 2 648 34 08
DANMARK	GfK DANMARK Sylows Allé, 1 DK-2000 FREDERIKSBERG	Mr Erik CHRISTIANSEN erik.christiansen@gfk.dk	tel. fax	++/45 38 32 20 00 ++/45 38 32 20 01
DEUTSCHLAND	INRA DEUTSCHLAND Papenkamp, 2-6 D-23879 MÖLLN	Mr Christian HOLST christian.holst@inra.de	tel. fax	++/49 4542 801 0 ++/49 4542 801 201
ELLAS	Market Analysis 190 Hymettus Street GR-11635 ATHENA	Mr. Spyros Camileris markanalysis@matrix.kapatel.Gr fax.	tel.	++/30 1 75 64 688 ++/30/1/70 19 355
ESPAÑA	INRA ESPAÑA C/Alberto Aguilera, 7-5° E-28015 MADRID	Ms Victoria MIQUEL victoria.miquel@inra.es	tel. fax	++/34 91 594 47 93 ++/34 91 594 52 23
FRANCE	CSA-TMO 22, rue du 4 Septembre F-75002 PARIS	Mrs. Isabelle CREBASSA Crebassa@tmo.fr	tel. fax	++/33 1 44 94 40 00 ++/33 1 44 94 40 01
IRELAND	LANSDOWNE Market Research 49, St. Stephen's Green IRL-DUBLIN 2	Mr Roger JUPP roger@lmr.ie	tel. fax	++/353 1 661 34 83 ++/353 1 661 34 79
ITALIA	INRA Demoskopoea Via Salaria, 290 I-00199 ROMA	Mrs Maria-Adelaïde SANTILLI Santilli@demoskopoea.it	tel. fax	++/39 06 85 37 521 ++/39 06 85 35 01 75
LUXEMBOURG	ILReS 46, rue du Cimetière L-1338 LUXEMBOURG	Mr Charles MARGUE charles.margue@ilres.com	tel. fax	++/352 49 92 91 ++/352 49 92 95 555
NEDERLAND	Intomart Noordse Bosje 13-15 NL - 1201 DA HILVERSUM	Mr. Andre Koks Dre.Koks@intomart.nl	tel. fax	++/31/35/625 84 11 ++/31/35/625 84 33
AUSTRIA	SPECTRA Brucknerstrasse, 3-5/4 A-4020 LINZ	Ms Jitka NEUMANN nejji@spectra.at	tel. fax	++/43/732/6901 ++/43/732/6901-4
PORTUGAL	METRIS Av. Eng. Arantes e Oliveira, 3-2° P-1900 LISBOA	Ms Mafalda BRASIL mafaldabrasil@metris.pt	tel. fax	++/351 21 843 22 00 ++/351 21 846 12 03
FINLAND	MDC MARKETING RESEARCH Ltd Itätuulenkuja 10 A FIN-02100 ESPOO	Mr Juhani PEHKONEN Juhani.Pehkonen@mdc.fi	tel. fax	++/358 9 613 500 ++/358 9 613 50 423
SWEDEN	GfK SVERIGE S:t Lars väg 46 S-221 00 LUND	Mr Rikard EKDAHL rikard.ekdahl@gfksverige.se	tel. fax	++/46 46 18 16 00 ++/46 46 18 16 11
GREAT BRITAIN	INRA UK Monarch House, Victoria Road UK-London W3 6RZ	Mr. Sebastien JANINI sebastien.janini@inra.co.uk	tel. fax	++/44 208 993 22 20 ++/44 208 993 11 14

QUESTIONNAIRE BILINGUE

Q.24. For each of the following statements, please tell me if you tend to agree or tend to disagree?

READ OUT	Tend to agree	Tend to disagree	DK
1. Banks give enough information about management of bank accounts	55 1	2	3
2. Having a bank account is very expensive	56 1	2	3
3. It is very difficult to win in a dispute with a bank	57 1	2	3
4. Buying on credit is more useful than dangerous	58 1	2	3
5. You never know beforehand how much it is going to cost to borrow money	59 1	2	3
6. You can borrow as much as you like, there are no real checks	60 1	2	3
7. The problem of borrowing more than you can pay back does not exist in (OUR COUNTRY)	61 1	2	3
8. Financial institutions clearly explain the way their mortgages work and the risks involved (M)	62 1	2	3
9. It is very difficult to compare the conditions linked to different mortgage options	63 1	2	3
10. It is very difficult to win in a dispute with insurance companies (N)	64 1	2	3
11. With insurance policies, you never know in advance how well you are covered (N)	65 1	2	3

EB52.0 - Q.76 - TREND MODIFIED

Q.25. In your opinion, in general, does (NATIONAL) legislation ensure or not ...?

	READ OUT		
	Yes	No	DK
1. The transparency of financial information	66 1	2	3
2. The protection of consumers' rights	67 1	2	3
3. A possible recovery action against banks and insurance companies	68 1	2	3
4. Security when making a transaction	69 1	2	3
5. The protection of confidential information	70 1	2	3

EB52.0 - Q.77 - TREND SLIGHTLY MODIFIED

Q.26. Each member state has its own consumer protection standards. Do you think that these standards should be harmonised in the European Union, or not? (IF YES) Totally or in part?

No.....	71 1
Yes, totally.....	2
Yes, in part.....	3
DK.....	4

EB52.0 - Q.78 - TREND MODIFIED

Q.27. The opening up of markets and technological developments such as Telephone Banking (NATIONAL EQUIVALENT), the Internet, etc. allows us increasingly to use remote banking and financial services. In your opinion, does the current (NATIONAL) legislation ensure or not ...?

	READ OUT		
	Yes	No	DK
1. The transparency of financial information	72 1	2	3
2. The protection of consumers' rights	73 1	2	3
3. The protection of confidential information	74 1	2	3
4. Security when making a transaction	75 1	2	3
5. A possible recovery action against banks and insurance companies	76 1	2	3

EB52.0 - Q.79 - TREND

Q.28. The marketing of financial services in the market implies continuously introducing new technologies and techniques. In your opinion, is it necessary or not to take measures in the European Union to protect consumers in the use of these new technologies? (IF YES) Totally or in part?

No.....	77 1
Yes, totally.....	2
Yes, in part.....	3
DK.....	4

EB52.0 - Q.80 - TREND MODIFIED

Q.29. In your opinion, are there obstacles preventing consumers from using financial services anywhere in the European Union? (IF YES) Which ones? (SHOW CARD - READ OUT - SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

- No, no obstacles..... 78 1,
- Yes, lack of information..... 2,
- Yes, bad information..... 3,
- Yes, too risky..... 4,
- Yes, necessary to have large amounts to invest..... 5,
- Yes, difficulties due to distance..... 6,
- Yes, poor legal protection in the event of problems..... 7,
- Yes, language problems..... 8,
- Others (SPONTANEOUS)..... 9,
- DK..... 10,

EB52.0 - Q.81 - TREND

Q.30. a) Which one of the following means of payment do you prefer to use to pay for an important purchase in (OUR COUNTRY)?
By important purchase, I mean a purchase of at least (EQUIVALENT OF 100 EUROS IN DOMESTIC CURRENCY).
(SHOW CARD - ONE ANSWER ONLY)
b) And what means of payment do you prefer to use to pay for an important purchase in another member country of the European Union? (SHOW SAME CARD - ONE ANSWER ONLY)

READ OUT	a) In (OUR COUNTRY)	b) In another member country
1. Cash	79 1	80 1
2. Electronic purse (B: CARTE "PROTON", APPROPRIATE NAME IN OTHER COUNTRIES) (N)	2	2
3. Cheque	3	3
4. Credit card (SUCH AS: EUROCARD/MASTERCARD, VISA, AMERICAN EXPRESS, OR DINERS) or debit card (SUCH AS B: BANCONTACT/MISTERCASH; UK: SWITCH CARD; DK: DANKORT; ETC.) (M)	4	4
5. Bank transfer	5	5
6. Postal transfer	6	6
7. Other form of payment (SPONTANEOUS)	7	7
8. DK	8	8
9. Never bought anything in another member country (SPONTANEOUS)		9

EB52.0 - Q.82a&b - TREND MODIFIED (LIST ITEMS)

Q.31. a) (IF CODES 1,2,3,4,5 OR 6 IN Q.30.a) For which reasons do you prefer to use this means of payment in (OUR COUNTRY)?
 (SHOW CARD - SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)
 b) (IF CODES 1,2,3,4,5 OR 6 IN Q.30.b) Why do you prefer to use this means of payment in another member country of
 the European Union? (SHOW SAME CARD - SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

READ OUT	a) In (OUR COUNTRY)	b) In another member country
1. Because the price is good (M)	81 1,	82 1,
2. Because it is easy (M)	2,	2,
3. To avoid the risks of a dispute (M)	3,	3,
4. To avoid the risk of loss or theft (M)	4,	4,
5. To avoid being attacked	5,	5,
6. For safety reasons, for example because there is a confidential code (EQUIVALENT IN EACH COUNTRY, FOR EXAMPLE PIN, PIN CODE, CODE SECRET, ETC.)	6,	6,
7. Other (SPONTANEOUS)	7,	7,
8. DK	8,	8,

EB52.0 - Q.83 - TREND SLIGHTLY MODIFIED

ASK ALL

Q.32. Have you ever made payments, by telephone, by computer (FR: by Minitel), by Internet, etc.? (IF YES) Have you ever made such payments using a card with a confidential code (EQUIVALENT IN EACH COUNTRY, FOR EXAMPLE PIN, PIN CODE, CODE SECRET, ETC.), or not?

No.....	83 1
Yes, already paid this way BUT WITHOUT a card using a confidential code.....	2
Yes, already paid this way WITH a card using a confidential code.....	3
DK.....	4

EB52.0 - Q.84 - TREND

Q.33. (IF "NO", CODE 1 IN Q.32) Why have you never made such payments this way? (SHOW CARD - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

I do not have a payment card (N).....	84 1
I have never had the opportunity to.....	2
I do not think it's safe.....	3
I am not interested in paying that way.....	4
I can't remember my confidential code (EQUIVALENT IN EACH COUNTRY) (SPONTANEOUS).....	5
Other (SPONTANEOUS).....	6
DK.....	7

EB47.0 - Q.61 - TREND MODIFIED

ASK ALL

Q.34. a) Would you be ready to use a pre-paid card, an electronic purse such as (eg. B: carte "Proton", APPROPRIATE NAME IN EACH COUNTRY) to pay for a minor purchase in (OUR COUNTRY), such as a newspaper or a loaf of bread?
 b) And when you travel abroad?

READ OUT	Yes	No	Does not exist (SPONTANEOUS)	DK
a) In (OUR COUNTRY)	85 1	2	3	4
b) Abroad	86 1	2	3	4

EB47.0 - Q.62 - TREND

Q.35. a) Do you have a savings account, that is a deposit account which pays interest but does not have a payment card or a cheque book, with ...? (IF "YES", GO TO NEXT ITEM)
 b) (IF NO) Why not? (SHOW CARD - ONE ANSWER ONLY)

READ OUT	If No				
	Yes	Never had one	Closed by myself	Closed by institution	Other/DK
1. a bank	87	1 2	3	4	5
2. a savings bank (APPROPRIATE NAME IF EXISTS IN THE COUNTRY)	88	1 2	3	4	5
3. a building society (APPROPRIATE NAME IF EXISTS IN THE COUNTRY)	89	1 2	3	4	5
4. the post office	90	1 2	3	4	5

EB54.0 - NEW

Q.36. a) Do you have a current account, that is an account with a payment card or a cheque book, with ...?
 (IF "YES", GO TO NEXT ITEM)
 b) (IF NO) Why not? (SHOW CARD - ONE ANSWER ONLY)

READ OUT	If No				
	Yes	Never had one	Closed by myself	Closed by institution	Other/DK
1. a bank	91	1 2	3	4	5
2. a savings bank (IF EXISTING IN THE COUNTRY)	92	1 2	3	4	5
3. a building society (IF EXISTING IN THE COUNTRY)	93	1 2	3	4	5
4. the post office	94	1 2	3	4	5

EB54.0 - NEW

Q.37. Do you have a ...?

READ OUT	Yes	No	DK
1. cheque book	95	1 2	3
2. credit card (VISA, EUROCARD/MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS)	96	1 2	3
3. another type of bank card (COUNTRY SPECIFIC NAME ; EXAMPLES: BANCONTACT (BE), DANKORT (DK), BANKOMAT (AUT), ETC.)	97	1 2	3

EB54.0 - NEW

Q.38. a) Do you have a mortgage lasting...?

READ OUT	Yes	No	DK
1. less than 10 years	98	1 2	3
2. 10 to 20 years	99	1 2	3
3. more than 20 years	100	1 2	3

EB52.0 - Q.88.b - TREND MODIFIED

Q.38. b) Do you personally have ...?

	Yes	No	DK
READ OUT			
1. a loan lasting more than 12 months to buy a car	101 1	2	3
2. a loan lasting more than 12 months to buy something else	102 1	2	3
3. an overdraft facility on a current account	103 1	2	3

EB52.0 - Q.88. - TREND MODIFIED

Q.24. Pour chacune des affirmations suivantes, pouvez-vous me dire si vous êtes plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord ?

LIRE	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	NSP
1. Les banques donnent assez d'informations concernant la gestion des comptes bancaires	55 1	2	3
2. Avoir un compte en banque revient très cher	56 1	2	3
3. Dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause	57 1	2	3
4. Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux	58 1	2	3
5. En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien ça va coûter	59 1	2	3
6. On peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle	60 1	2	3
7. Le problème du surendettement, c'est-à-dire quand le consommateur ne peut plus rembourser ce qu'il a emprunté, n'existe pas en (NOTRE PAYS)	61 1	2	3
8. Les établissements financiers expliquent clairement le fonctionnement et les risques du crédit au logement (M)	62 1	2	3
9. Il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement	63 1	2	3
10. Dans les litiges avec les compagnies d'assurance, il est très difficile d'avoir gain de cause (N)	64 1	2	3
11. En matière d'assurance, on ne sait jamais à l'avance comment on est couvert (N)	65 1	2	3

EB52.0 - Q.76 - TREND MODIFIE

Q.25. Selon vous, en général, la législation (NATIONALITE) assure-t-elle ou non ... ?

	LIRE	Oui	Non	NSP
1. La transparence de l'information financière	66	1	2	3
2. La protection des droits des consommateurs	67	1	2	3
3. Le recours possible contre les banques et les assurances	68	1	2	3
4. La sécurité de l'exécution des transactions	69	1	2	3
5. La protection de la confidentialité des informations	70	1	2	3

EB52.0 - Q.77 - TREND LEGEREMENT MODIFIE

Q.26. Chaque Etat membre possède ses propres normes de protection des consommateurs. Pensez-vous ou non que ces normes devraient être harmonisées au niveau de l'Union européenne ? (SI OUI) Totalement ou partiellement ?

Non.....	71	1
Oui, totalement.....	2	
Oui, partiellement.....	3	
NSP.....	4	

EB52.0 - Q.78 - TREND MODIFIE

Q.27. L'ouverture des marchés et les évolutions technologiques telles que le Phone Banking/Banque à distance (EQUIVALENT NATIONAL), Internet, etc. permettent de plus en plus d'avoir recours à distance à des services bancaires ou financiers. Selon vous, la législation (NATIONALITE) actuelle assure-t-elle ou non pour ce type de services ?

	LIRE	Oui	Non	NSP
1. La transparence de l'information financière	72	1	2	3
2. La protection des droits des consommateurs	73	1	2	3
3. La protection de la confidentialité des informations	74	1	2	3
4. La sécurité des transactions	75	1	2	3
5. Le recours possible contre les banques et les assurances	76	1	2	3

EB52.0 - Q.79 - TREND

Q.28. La commercialisation de services financiers fait de plus en plus intervenir des nouvelles technologies et techniques. D'après vous, est-il nécessaire ou non de prendre des mesures dans l'Union européenne pour protéger le consommateur en ce qui concerne l'usage de ces nouvelles technologies ? (SI OUI) Totalement ou partiellement ?

Non.....	77	1
Oui, totalement.....	2	
Oui, partiellement.....	3	
NSP.....	4	

EB52.0 - Q.80 - TREND MODIFIE

Q.29. D'après vous, y a-t-il des obstacles empêchant les consommateurs d'avoir recours aux services financiers n'importe où dans l'Union européenne ? (SI OUI) Lesquels ? (MONTRER CARTE - LIRE - PLUSIEURS REPOSES POSSIBLES)

Non, aucun obstacle.....	78	1,
Oui, manque d'informations.....		2,
Oui, mauvaise information.....		3,
Oui, trop risqué.....		4,
Oui, nécessité de disposer de sommes importantes à investir/à placer.....		5,
Oui, difficultés dues à la distance.....		6,
Oui, mauvaise protection légale en cas de problème.....		7,
Oui, problèmes dus à la langue.....		8,
Autres (SPONTANE).....		9,
NSP.....		10,

EB52.0 - Q.81 - TREND

Q.30. a) Parmi les modes de paiement suivants, lequel préférez-vous utiliser pour effectuer le paiement d'un achat important en (NOTRE PAYS) ? Par achat important, j'entends une dépense d'au moins (L'EQUIVALENT DE 100 EUROS DANS LA DEVISE NATIONALE). (MONTRER CARTE - UNE SEULE REPOSE)

b) Et quel mode de paiement préférez-vous utiliser pour régler des achats importants que vous auriez effectués dans un autre pays membre de l'Union européenne ? (MONTRER MEME CARTE - UNE SEULE REPOSE)

LIRE	a) En (NOTRE PAYS)	b) Dans un autre pays membre
1. Cash/paiement en liquide	79 1	80 1
2. Portefeuille électronique (B : CARTE "PROTON", NOM APPROPRIE DANS CHAQUE PAYS) (N)	2	2
3. Chèque	3	3
4. Carte de crédit (TELLE QUE : EUROCARD/MASTERCARD, VISA, AMERICAN EXPRESS, OR DINERS) ou de débit (TELLE QUE B : BANCONTACT/MISTERCASH; UK : SWITCH CARD; DK : DANKORT; ETC.) (M)	4	4
5. Transfert ou virement bancaire	5	5
6. Transfert ou virement postal	6	6
7. Autre forme de paiement (SPONTANE)	7	7
8. NSP	8	8
9. Jamais acheté quoi que ce soit dans un autre pays membre (SPONTANE)	-----	9

EB52.0 - Q.82a&b - TREND MODIFIE (LISTE ITEMS)

Q.31. a) (SI CODES 1,2,3,4,5 OU 6 EN Q.30.a) Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement en (NOTRE PAYS) ?
(MONTRER CARTE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)
b) (SI CODES 1,2,3,4,5 OU 6 EN Q.30.b) Pourquoi préférez-vous utiliser ce moyen de paiement dans un autre pays membre
de l'Union européenne ? (MONTRER MEME CARTE - PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

LIRE	a) En (NOTRE PAYS)	b) Dans un autre pays membre
1. Pour son coût avantageux (M)	81 1,	82 1,
2. Pour la facilité (M)	2,	2,
3. Pour éviter les risques de litige (M)	3,	3,
4. Pour éviter les risques de perte ou de vol (M)	4,	4,
5. Pour éviter les agressions	5,	5,
6. Pour des raisons de sécurité par exemple parce qu'il y a un code confidentiel (EQUIVALENT DANS CHAQUE PAYS, PAR EXEMPLE PIN, PIN CODE, CODE SECRET, ETC.)	6,	6,
7. Autre (SPONTANE)	7,	7,
8. NSP	8,	8,

EB52.0 - Q.83 - TREND LEGEREMENT MODIFIE

A TOUS

Q.32. Vous est-il déjà arrivé d'effectuer des paiements par téléphone, par ordinateur (FR : par Minitel), par Internet, etc. ?
(SI OUI) Avez-vous ou non déjà effectué ces paiements en utilisant une carte avec un code confidentiel (EQUIVALENT DANS CHAQUE PAYS, PAR EXEMPLE PIN, PIN CODE, CODE SECRET, ETC.) ?

Non.....	83 1
Oui, déjà payé de cette manière MAIS PAS avec une carte à code confidentiel.....	2
Oui, déjà payé de cette manière AVEC une carte à code confidentiel.....	3
NSP.....	4

EB52.0 - Q.84 - TREND

Q.33. (SI "NON", CODE 1 EN Q.32) Pourquoi n'avez-vous jamais payé de cette façon ? (MONTRER CARTE - LIRE - UNE SEULE REPONSE)

Je n'ai pas de carte de paiement (N).....	84 1
Je n'en ai pas eu l'occasion.....	2
Je trouve cela trop dangereux.....	3
Je ne trouve pas ce moyen intéressant.....	4
Je ne me souviens pas de mon code confidentiel (EQUIVALENT DANS CHAQUE PAYS) (SPONTANE).....	5
Autre (SPONTANE).....	6
NSP.....	7

EB47.0 - Q.61 - TREND MODIFIE

A TOUS

Q.34. a) Pour effectuer le paiement d'un petit achat en (NOTRE PAYS), comme un journal ou un pain, seriez-vous prêt à utiliser une carte prépayée, un porte-monnaie électronique comme (ex. B : carte "Proton", NOM APPROPRIE DANS CHAQUE PAYS) ?
b) Et lorsque vous voyagez à l'étranger ?

LIRE	Oui	Non	N'existe pas (SPONTANE)	NSP
a) En (NOTRE PAYS)	85 1	2	3	4
b) A l'étranger	86 1	2	3	4

EB47.0 - Q.62 - TREND

Q.35. a) Disposez-vous d'un compte d'épargne, c'est-à-dire d'un compte de dépôt rémunéré sans carte ni carnet de chèque associé à ce compte, dans/auprès ... ? (SI "OUI", PASSER A L'ITEM SUIVANT)
b) (SI NON) Pourquoi n'en avez-vous pas ? (MONTRER CARTE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

LIRE	Si non				
	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé volontairement	Clôturé par l'institution	Autre/ NSP
1. d'une banque	87 1	2	3	4	5
2. d'une caisse d'épargne (NOM APPROPRIE DANS CHAQUE PAYS SI Y EXISTE)	88 1	2	3	4	5
3. d'une « building society » (NOM APPROPRIE DANS CHAQUE PAYS SI Y EXISTE)	89 1	2	3	4	5
4. de la Poste	90 1	2	3	4	5

EB54.0 - NOUVEAU

Q.36. a) Disposez-vous d'un compte courant, c'est-à-dire d'un compte avec une carte de paiement ou un carnet de chèque associé à ce compte, dans/auprès ... ? (SI "OUI", PASSER A L'ITEM SUIVANT)
b) (SI NON) Pourquoi n'en avez-vous pas ? (MONTRER CARTE - UNE SEULE REPONSE POSSIBLE)

LIRE	Si non				
	Oui	N'en a jamais eu	Clôturé volontairement	Clôturé par l'institution	Autre/ NSP
1. d'une banque	91 1	2	3	4	5
2. d'une caisse d'épargne (SI EXISTE DANS PAYS)	92 1	2	3	4	5
3. d'une "building society" (NOM APPROPRIE DANS CHAQUE PAYS SI ELLE EXISTE)	93 1	2	3	4	5
4. de la Poste	94 1	2	3	4	5

EB54.0 - NOUVEAU

Q.37. Disposez-vous ... ?

LIRE	Oui	Non	NSP
1. d'un carnet de chèque	95 1	2	3
2. d'une carte de crédit (VISA, EUROCARD/MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS)	96 1	2	3
3. d'une autre carte bancaire (NOMS APPROPRIES DANS CHAQUE PAYS ; EXEMPLES : BANCONTACT (BE), DANKORT (DK), BANKOMAT (AUT), ETC.)	97 1	2	3

EB54.0 - NOUVEAU

Q.38. a) Et disposez-vous de crédit hypothécaire, immobilier ... ?

LIRE	Oui	Non	NSP
1. inférieur à 10 ans	98 1	2	3
2. de 10 à 20 ans	99 1	2	3
3. de plus de 20 ans	100 1	2	3

EB52.0 - Q.88.b - TREND MODIFIE

Q.38. b) Avez-vous personnellement ... ?

	LIRE	Oui	Non	NSP
1. un prêt ou financement pour l'achat d'une voiture pour une durée supérieure à douze mois	101	1	2	3
2. un prêt ou financement pour l'achat d'un autre bien pour une durée supérieure à douze mois	102	1	2	3
3. une autorisation de découvert sur un compte courant	103	1	2	3

EB52.0 - Q.88. - TREND MODIFIE