



Les Français et le paiement des factures

21 septembre 2017

“opinionway

15 place de la République 75003 Paris



Rapport

Payboost

“ MÉTHODOLOGIE

“opinionway



Méthodologie



- ✓ Echantillon de **1 001 individus** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.
- ✓ L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



- ✓ **Les répondants ont été interrogés en ligne** sur système CAWI (Computer Assisted for Web Interview), par emailing, à partir de notre Access Panel **Newpanel**.
- ✓ **Incentives** : Chaque répondant reçoit des points Maximiles en remerciement de sa participation ou peut également choisir de reverser ses gains à une ONG (Organisation Non Gouvernementale).
- ✓ Durée du questionnaire : **11 minutes** en moyenne



- ✓ Le terrain a été réalisé **du 28 juillet au 10 août 2017** en France.



- ✓ Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour PayBoost »

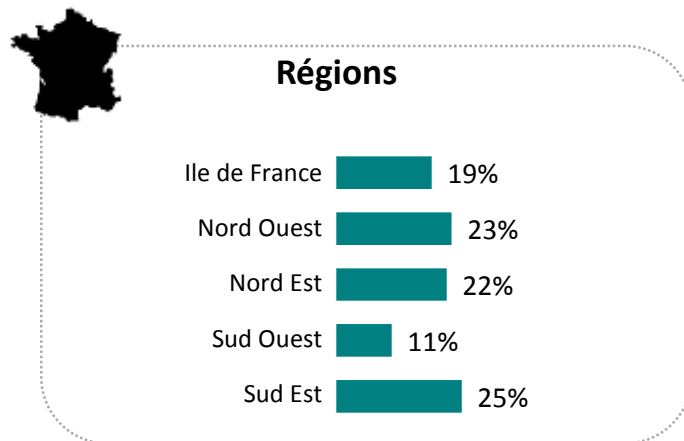
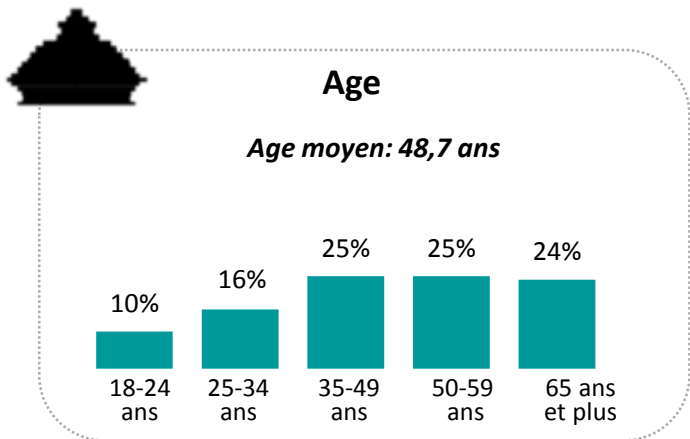
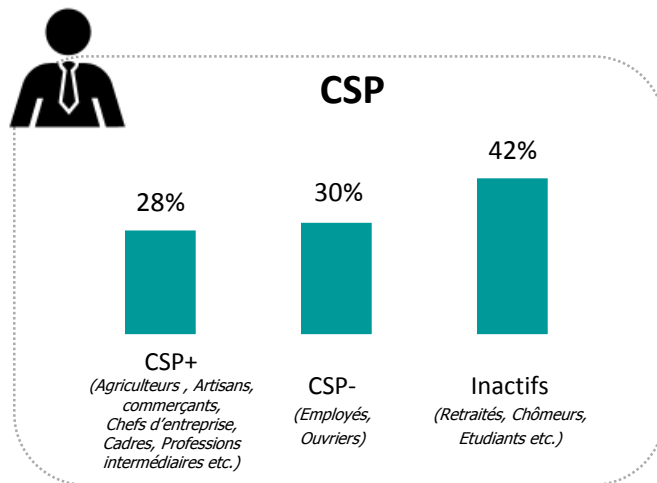
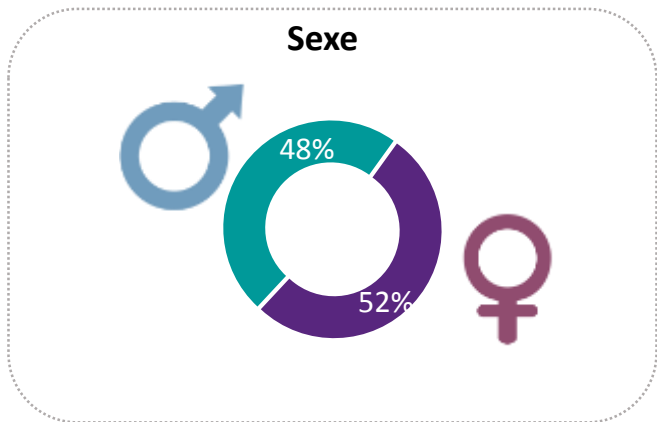
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



Le profil des personnes interrogées (1/2)

Population française âgée de 18 ans et plus

Source : INSEE, Bilan démographique 2014.





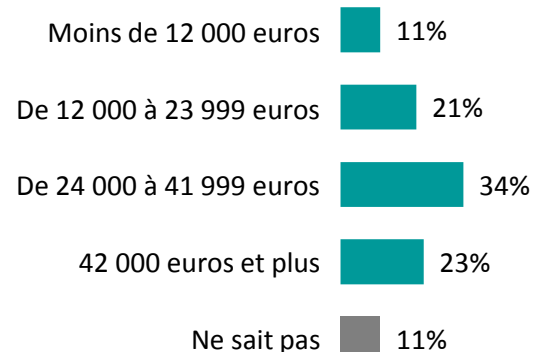
Le profil des personnes interrogées (2/2)



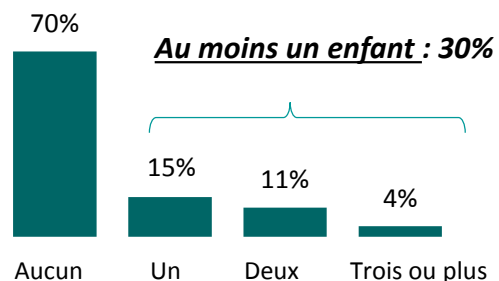
Statut



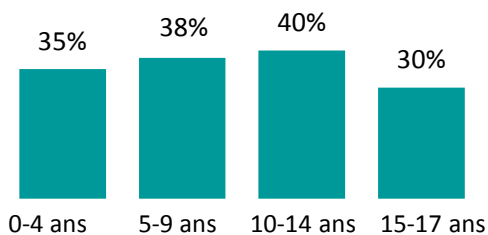
Revenus annuels



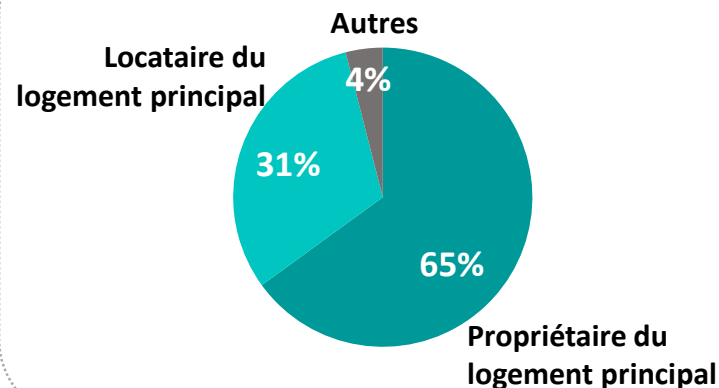
Nombre d'enfants



Age des enfants



Situation immobilière





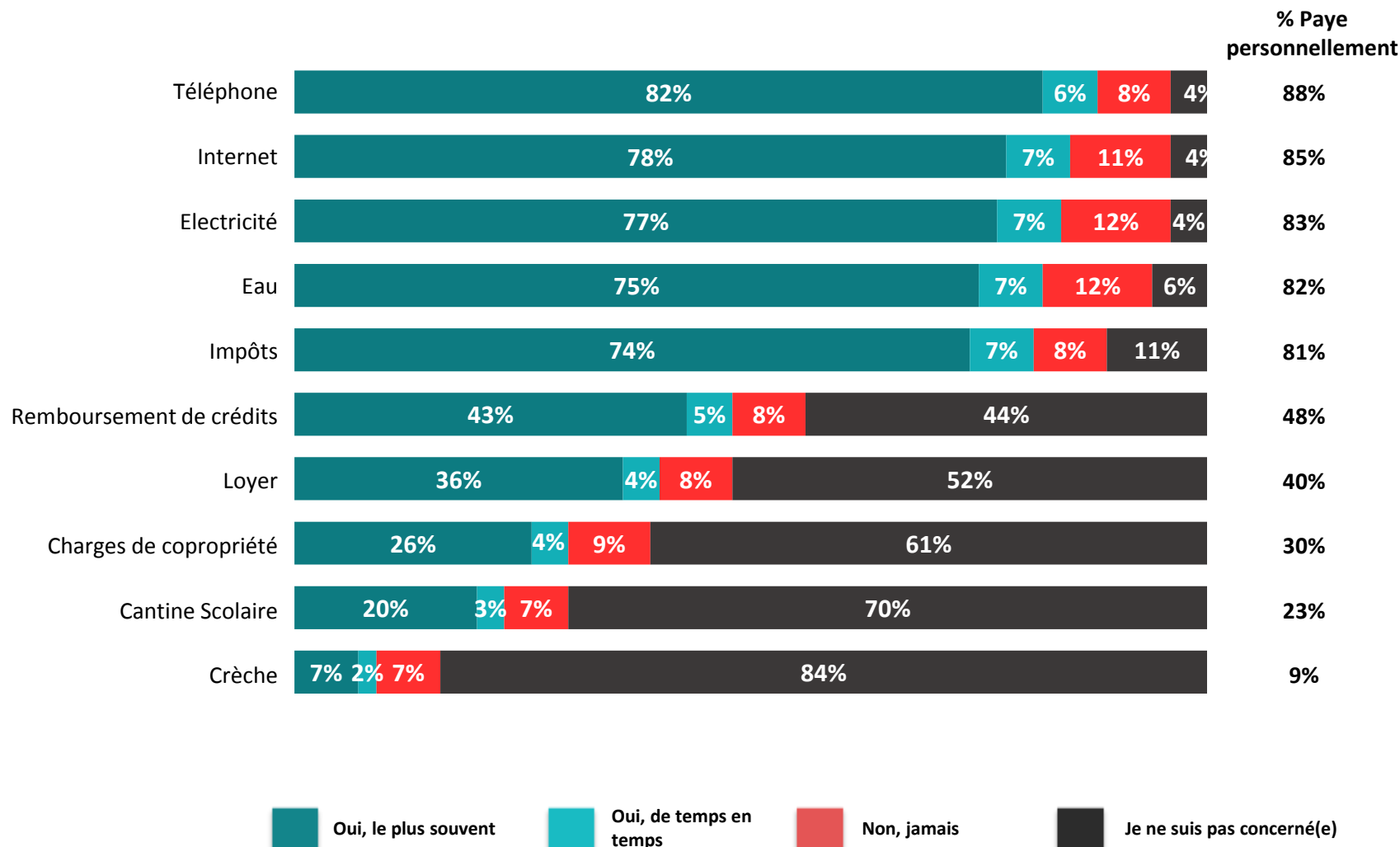
ANALYSE

“opinionway



Plus de 80% des Français payent personnellement leurs factures de charges 'courantes' (téléphone, internet, électricité, eau) et leurs impôts...

Q1. Est-ce vous qui payez personnellement les factures pour les charges fixes du foyer suivantes?



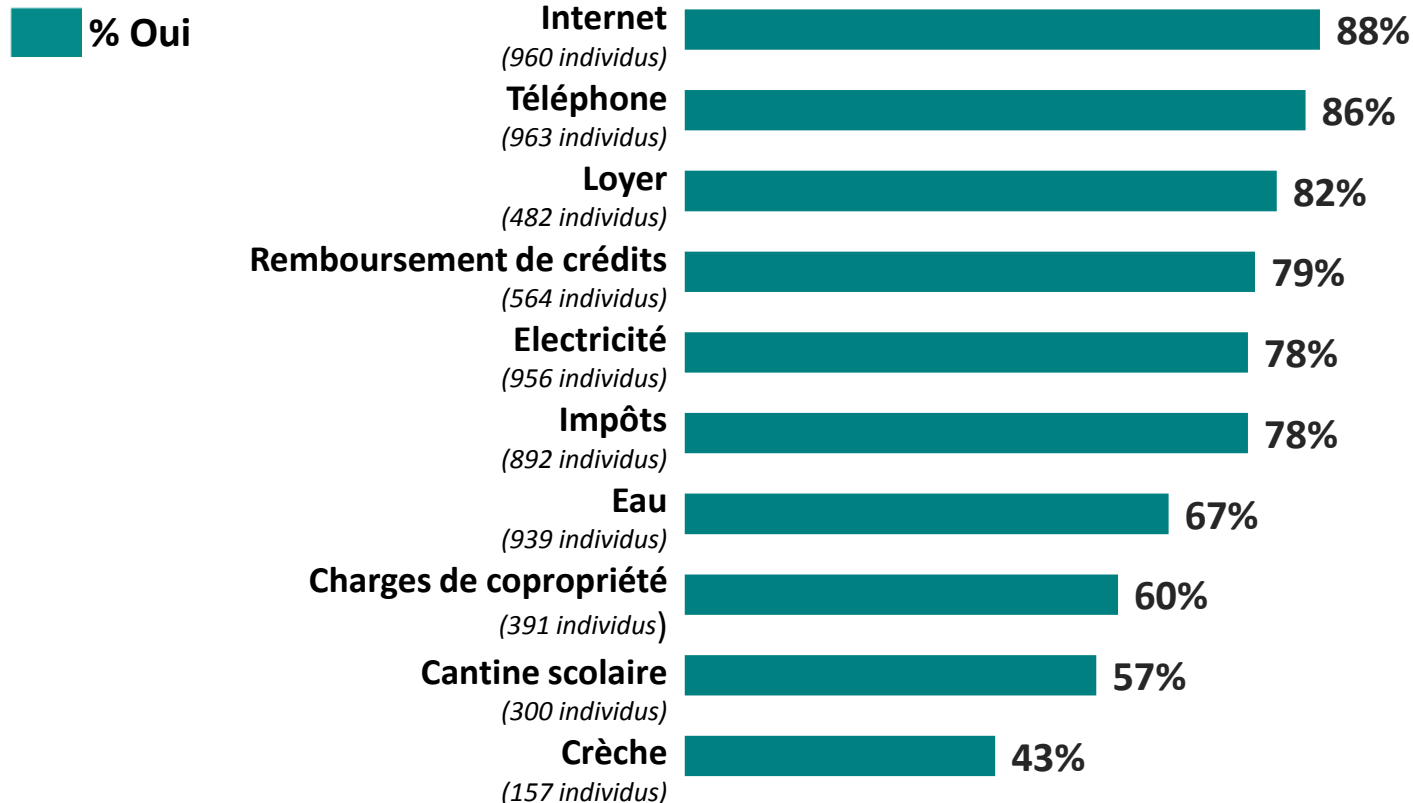


... et connaissent donc logiquement le montant de ces mêmes charges fixes. Mais en revanche les montants pour la cantine scolaire et la crèche sont moins connus.

Q2. Connaissez-vous le montant de vos principales charges fixes du foyer?



Base = concernés personnellement par le paiement des factures



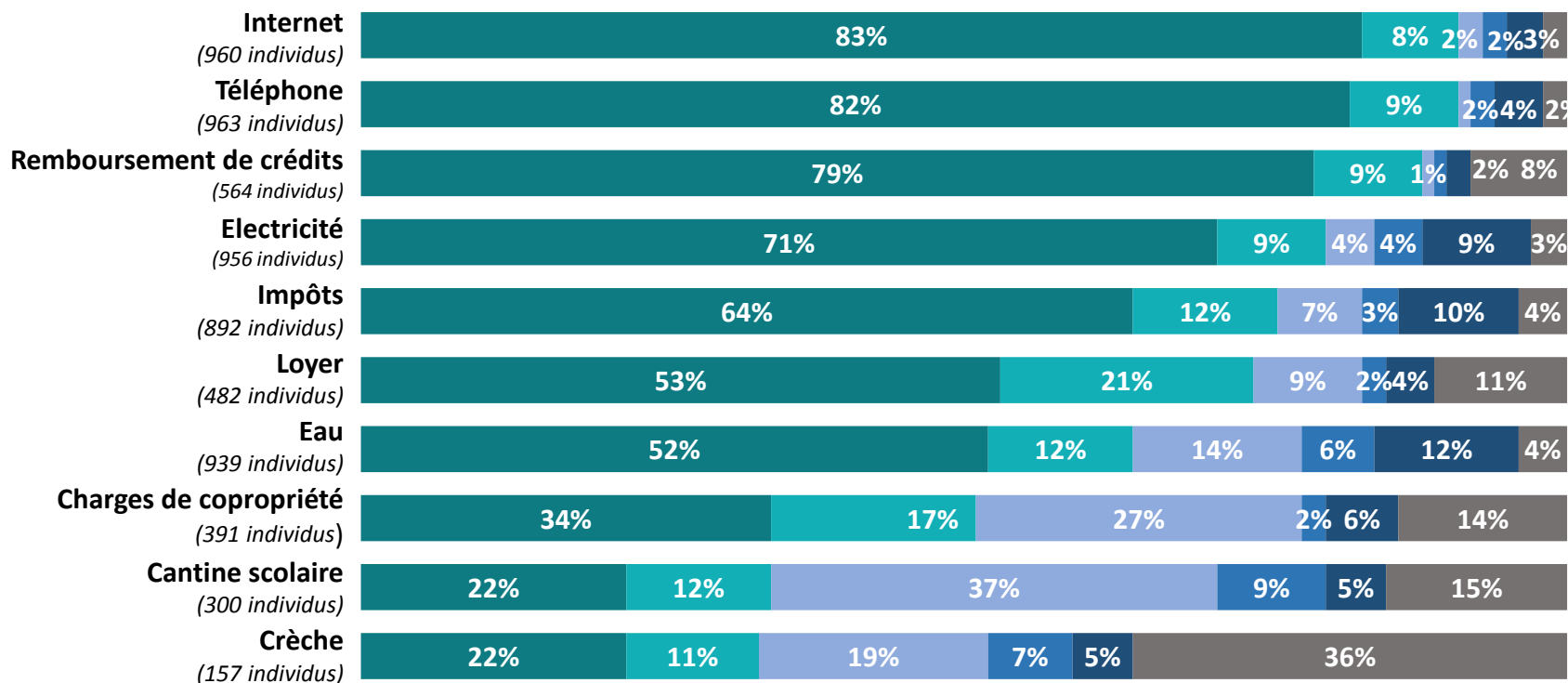


Pour payer leurs factures de charges fixes, les Français utilisent majoritairement le prélèvement automatique mensuel excepté pour la cantine où le chèque est privilégié.

Q3. Comment payez-vous le plus souvent, vous personnellement ou la personne qui s'en occupe, vos factures de charges fixes suivantes?



Base = concernés personnellement par le paiement des factures





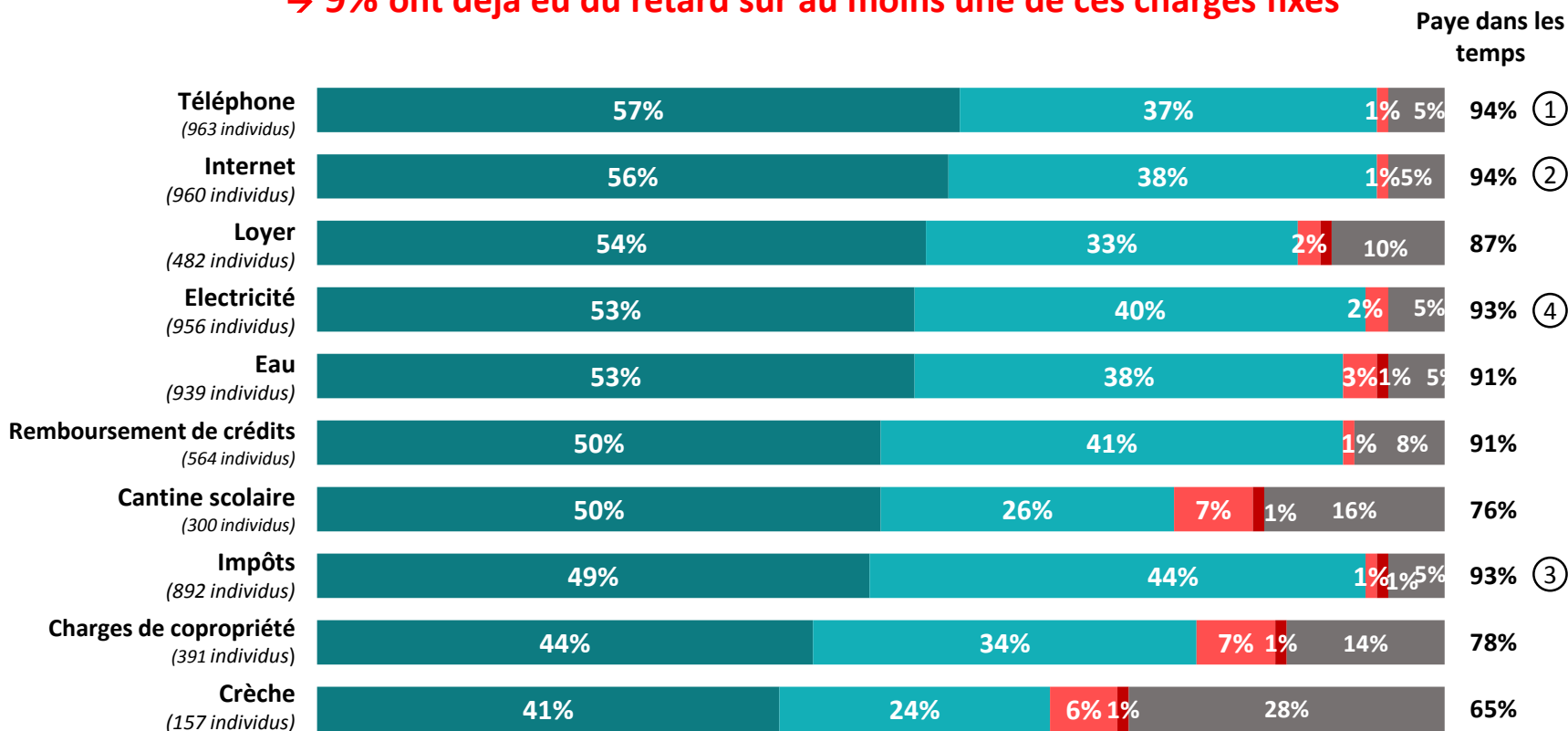
Un paiement des factures qui s'effectue dans les temps pour la majorité des charges fixes. Même si 9% des Français sont concernés par au moins un retard !

Q4. En général, à quelle échéance payez-vous, vous personnellement ou la personne qui s'en occupe, vos factures de charges fixes du foyer?



Base = concernés personnellement par le paiement des factures

→ 9% ont déjà eu du retard sur au moins une de ces charges fixes

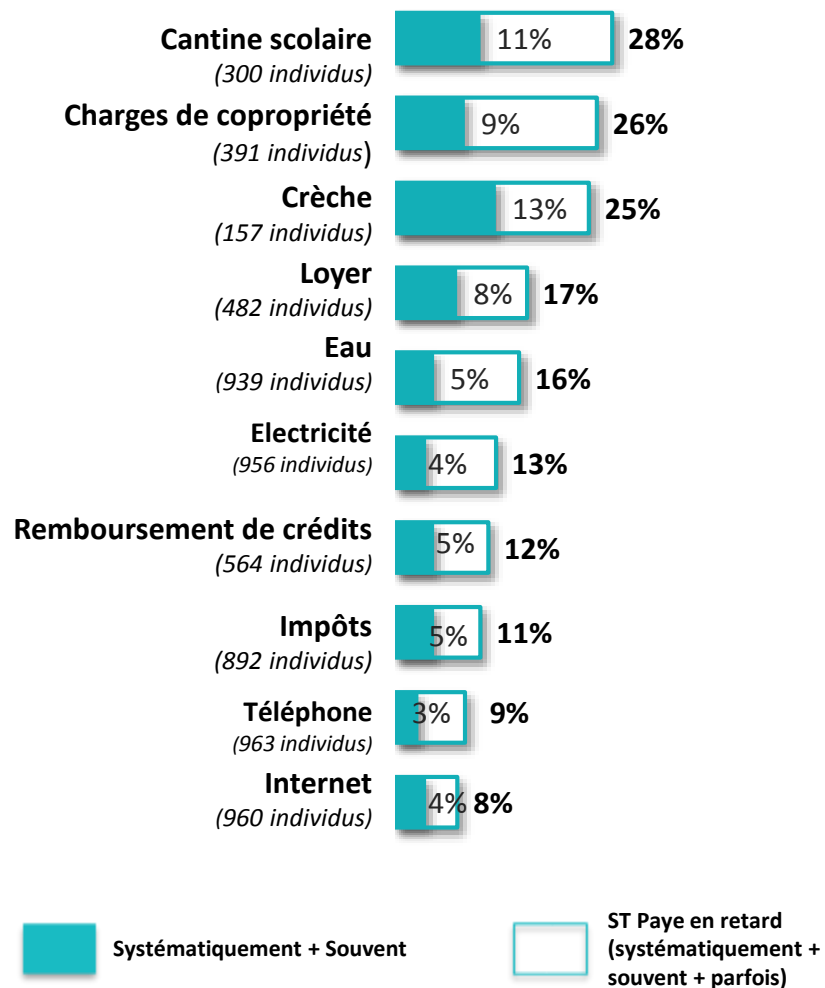




Des retards peuvent en effet avoir lieu notamment pour le paiement de la cantine scolaire, les charges de copropriété ou la crèche.

Q5. Dans les cas où il pourrait vous arriver de payer les factures de charges fixes en retard, à quelle fréquence cela se produit-il?


Base = concernés personnellement par le paiement des factures





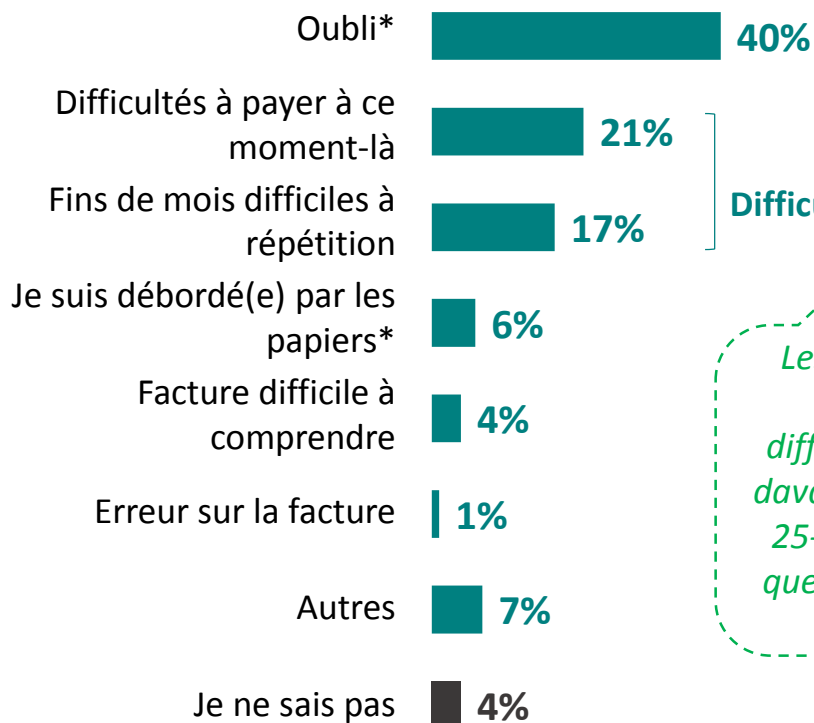
Des retards essentiellement liés à un simple oubli ou à des difficultés de paiement. Avec un profil assez marqué des personnes ayant des retards en raison de difficultés financières.

Q6. Et pour quelle raison principale êtes-vous le plus souvent en retard pour payer ces factures?



300

Base = a déjà payé en retard



38%
Difficultés financières

Les individus qui ont des retards à cause de difficultés financières sont davantage des femmes; des 25-49 ans; des CSP-; ainsi que les plus bas revenus (< 12 000€)



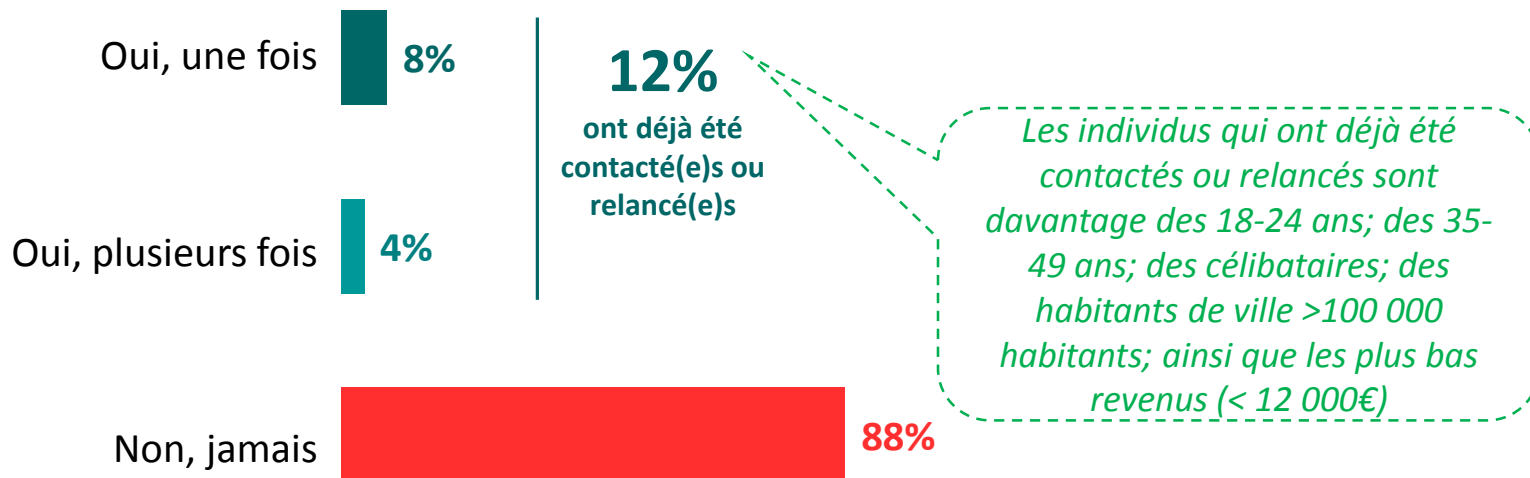
46%

oublie de payer leurs factures ou sont débordé(e)s par les papiers*



Des retards ou impayés qui ont déjà engendré, pour 12% des Français, un contact ou une relance par un cabinet de recouvrement

Q7. Vous est-il déjà arrivé d'être contacté(e) ou relancé(e) au moins une fois par un cabinet de recouvrement ou un huissier, pour des factures de charges fixes en retard et non payées?

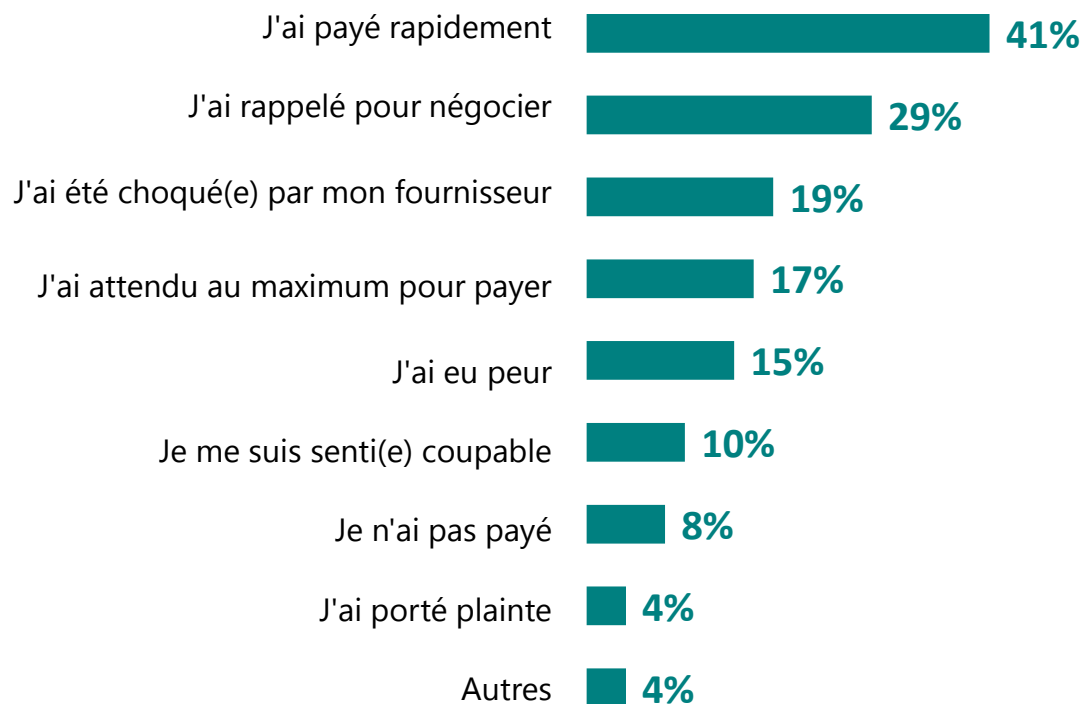


x% / y% : différence significative par rapport à la population totale



Des Français qui ont alors réagi en payant rapidement ou en rappelant pour négocier.

Q8. En général et dans ce cas, comment avez-vous réagi?



124

Base = a déjà été
contactée/
relancée par un
cabinet de
recouvrement

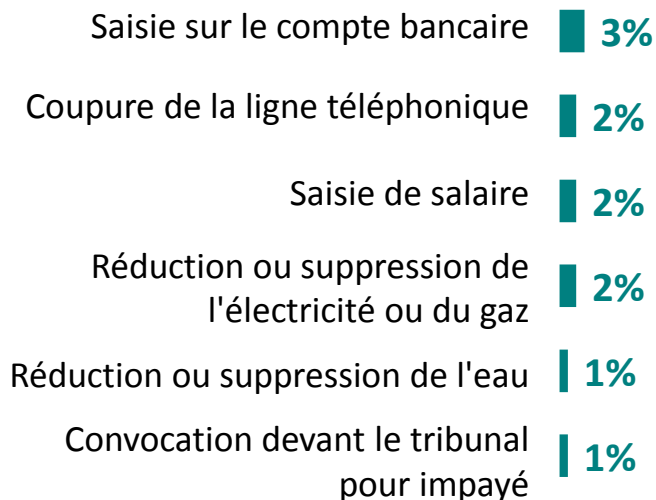
“ Des impayés/retards qui ont été dans 7% des cas jusqu’à une saisie ou une coupure de services... Avec ici aussi un profil assez marqué des personnes concernées

Q9. Avez-vous déjà été concerné(e) par un des cas suivants?

7%

ont déjà été
concerné(e)s par au
moins une saisie /
coupure / réduction

*Les individus qui ont déjà été
concernés sont davantage des 25-
34 ans; des habitants de l’Ile de
France; ainsi que les plus bas
revenus (< 12 000€)*

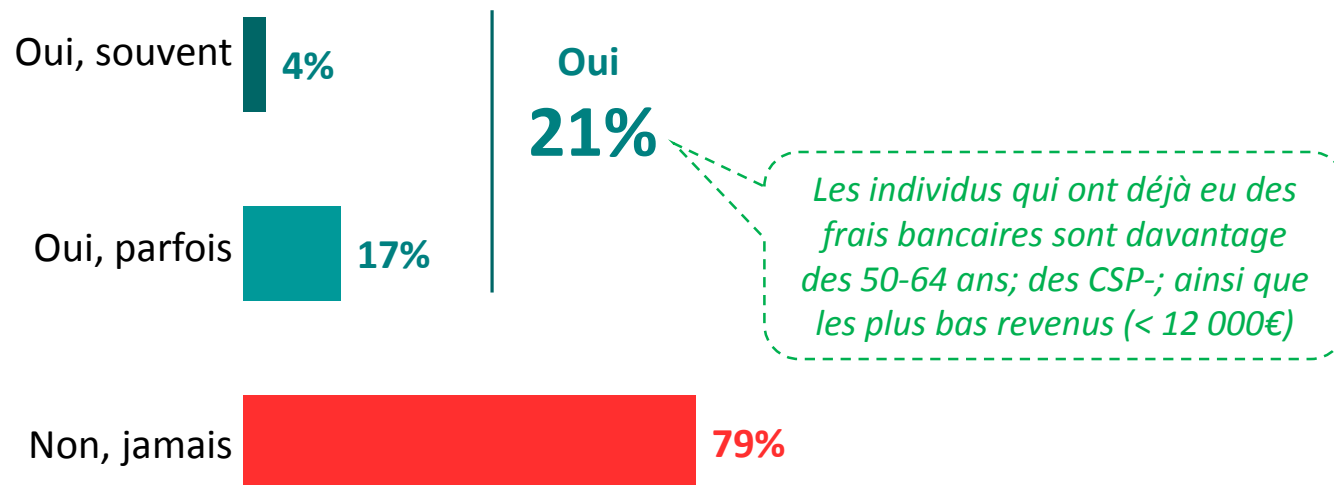


Nombre moyen de réponses : 1,5



Des impayés ou rejets de prélèvement qui ont déjà généré des frais bancaires pour 1 Français sur 5.

Q11. Avez-vous déjà eu des frais bancaires à cause d'impayés ou de rejet de prélèvements de vos factures?





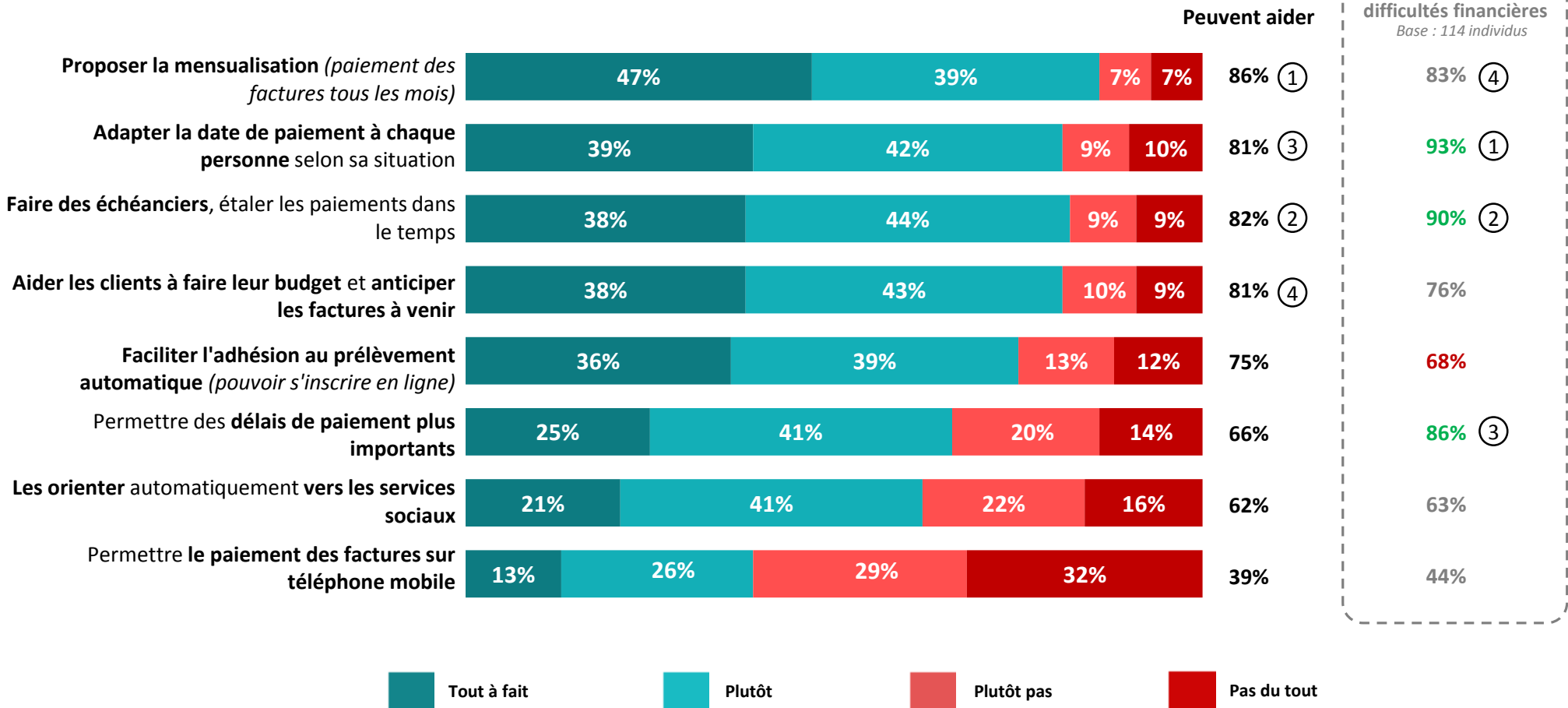
Une proposition de mensualisation / d'échéanciers, une personnalisation des dates de paiement ou un accompagnement dans la gestion des tâches administratives sont les solutions privilégiées pour aider les personnes ayant des difficultés à payer leurs factures.



1001

individus

Q10. Pour chacune des solutions suivantes, merci d'indiquer si selon vous, elle pourrait aider tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout les personnes qui ont du mal à payer les factures?



Sur les individus qui ont eu du retard à cause de difficultés financières
Base : 114 individus



En résumé

Si un grand nombre de Français paient leurs factures rubis sur ongle, 9% d'entre eux ont déjà été confrontés à un retard, le plus souvent par oubli ou en raison de difficultés financières réelles !

Une part non négligeable d'entre eux (12%) a déjà été confrontée aux désagréables relances des cabinets de recouvrement ou des huissiers et 7% à des saisies ou coupures ! Ou plus simplement pour 21% d'entre eux à des frais bancaires dont ils se passeraient bien !

Les solutions telles que la personnalisation des dates de paiement, les échéanciers, l'allongement des délais de paiement ou encore l'accompagnement des clients ont donc de beaux jours devant elles !



“opinionway

15 place de la République 75003 Paris

*« Permettre à nos clients de comprendre de manière simple et rapide leur environnement actuel et futur,
pour mieux décider aujourd’hui, agir demain et imaginer après-demain. »*