

LES FRANÇAIS, LEUR ARGENT ET LES FACTURES

BearingPoint®

GAME CHANGERS



OBJECTIFS DE L'ÉTUDE



EVALUER

- Les modalités de paiements et les comportements associés des français
- Quels sont les postes et les familles de factures les plus encadrés et ceux qui le sont moins.
- Existe-t-il des postes jugés plus prioritaires que d'autres en termes de régularité de paiement.



IDENTIFIER

- Quelles sont les raisons mises en avant par les français qui s'autorisent cette souplesse :
- Les différents canaux de paiements sont-ils en cause ?
- Les contraintes associées (pénalités, rupture de service, ralentissement du service, le simple fait que ce soit possible...)



DETERMINER

- Les arguments mis en avant par les clients, qu'ils soient mauvais payeurs ou non, qui encouragent ouvertement une attitude dilatoire.
- Le profil des clients qui se déclarent mauvais payeurs afin d'isoler ce qui tient à une difficulté financière et ce qui tient à une attitude plus volontaire.



DISPOSITIF MIS EN PLACE

RAPPEL



MÉTHODE D'ÉCHANTILLONNAGE

- Tirage aléatoire à partir de la sélection des panélistes sur les quotas



CIBLE INTERROGÉE

- 1000 Français de 18 à 75 ans représentatif de la population en termes d'âge, de sexe et de région
- 200 Français payant leur facture d'énergie autrement que par le prélèvement automatique



COLLECTE

- Online CAWI
- Du 25 novembre au 5 décembre



TRAITEMENT STATISTIQUE

- Non pondération de l'échantillon



DISPOSITIF MIS EN PLACE

Une analyse sur 3 cibles

LA POPULATION FRANÇAISE
POUR DES RÉSULTATS QUI
PERMETTENT UNE
PROJECTION ROBUSTE

Une analyse approfondie du **comportement des français** dans la gestion de leur budget et leur rapport au paiement des factures

1000 individus



LES PERSONNES QUI N'ONT PAS
CHOISI PRÉLÈVEMENT
AUTOMATIQUE COMME MODE DE
PAIEMENT

Une lecture sur les personnes **ne payant pas par prélèvement automatique**

200 individus



LES PAYEURS RETARDATAIRES,
CES FRANÇAIS QUI TARDENT À
RÉGLER LEURS FACTURES

Un focus sur les personnes ayant déclaré **avoir déjà payé une facture en retard** → 12% de la population française

113 individus





DISPOSITIF MIS EN PLACE

Un focus sur le niveau de vie du foyer a également été intégrée

REVENUS MODESTES

Foyers avec moins de **24000€** par an net d'impôts

313 individus



Avec une lecture plus approfondie :

- **Foyers très modestes** : moins de 15000€ / an

- **Foyers modestes** : entre 15000 et 24000€ / an

REVENUS MOYENS

Foyers entre **24000€ et 48000€** par an net d'impôts

429 individus



REVENUS AISÉS

Foyer avec plus de **48000€** par an net d'impôts

143 individus



RÉSULTATS CLÉS

#1

Les Français sont plutôt assidus dans la gestion de leur factures... Et les foyers les plus modestes sont encore plus vigilants à gérer assidument leur budget



Au moins une fois par semaine

66%

Tous les jours ou presque

24%

Base : 1000 (population française)

Modeste



66%

28%

Base : 313

Moyen



68%

23%

Base : 429

Aisé



64%

21%

Base : 143

Q4. A quelle fréquence vous consacrez-vous à la gestion administrative de votre foyer (gestion des comptes, suivi du paiement des factures...)?



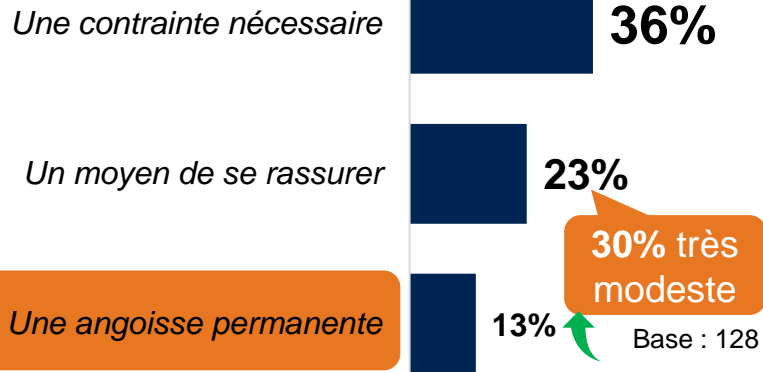
#2

Aisé ou plus contraint financièrement, la gestion du budget n'est pas vécue de la même manière... et pour les plus modestes, gérer son argent avec attention est un moyen se rassurer !

Modeste



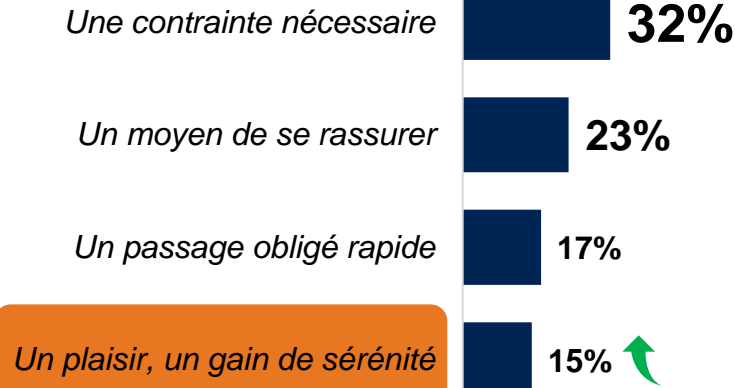
Base : 313



Moyen



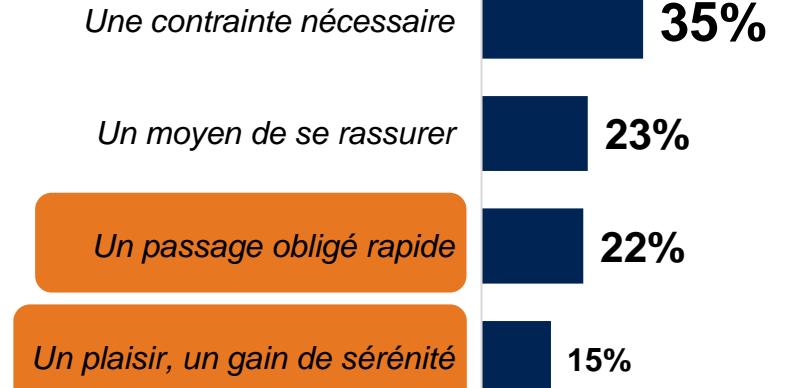
Base : 429



Aisé



Base : 143



Q3. Pour vous, la gestion de votre budget est... ?

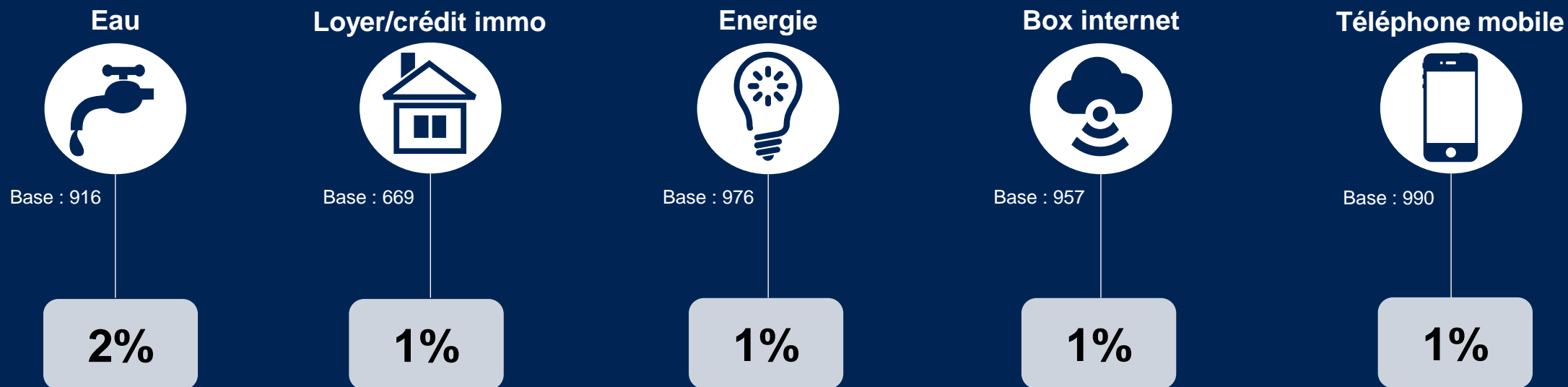


#3

Si la grande majorité paye ses factures avec sérieux, 1% des Français paye systématiquement ses factures en retard... Une attitude dilatoire qui touche tous les postes de dépense récurrents



% des Français qui déclarent payer souvent leur facture en retard



Q7. Pour tous les postes de dépense suivants, vous est-il déjà arrivé de régler vos factures avec du retard ?

#4

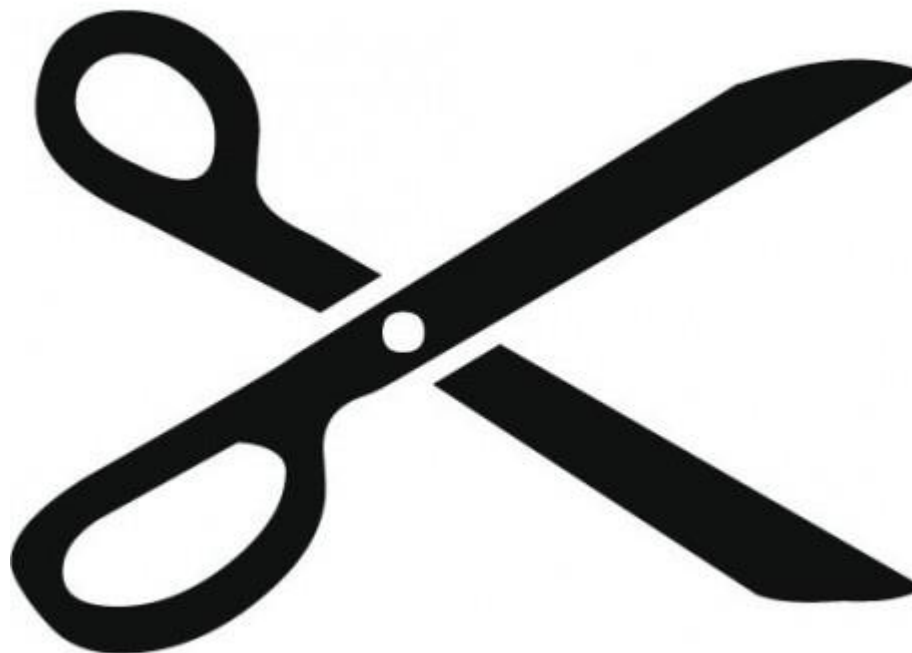
Peu de mauvais payeurs, mais un manque à gagner salé pour la collectivité !



1% des français payent systématiquement leurs factures d'énergie et communication en retard

Sur 28,5 millions de ménages

Source : Insee



**1
milliard
d'euros**

de dettes

Montant calculé par projection

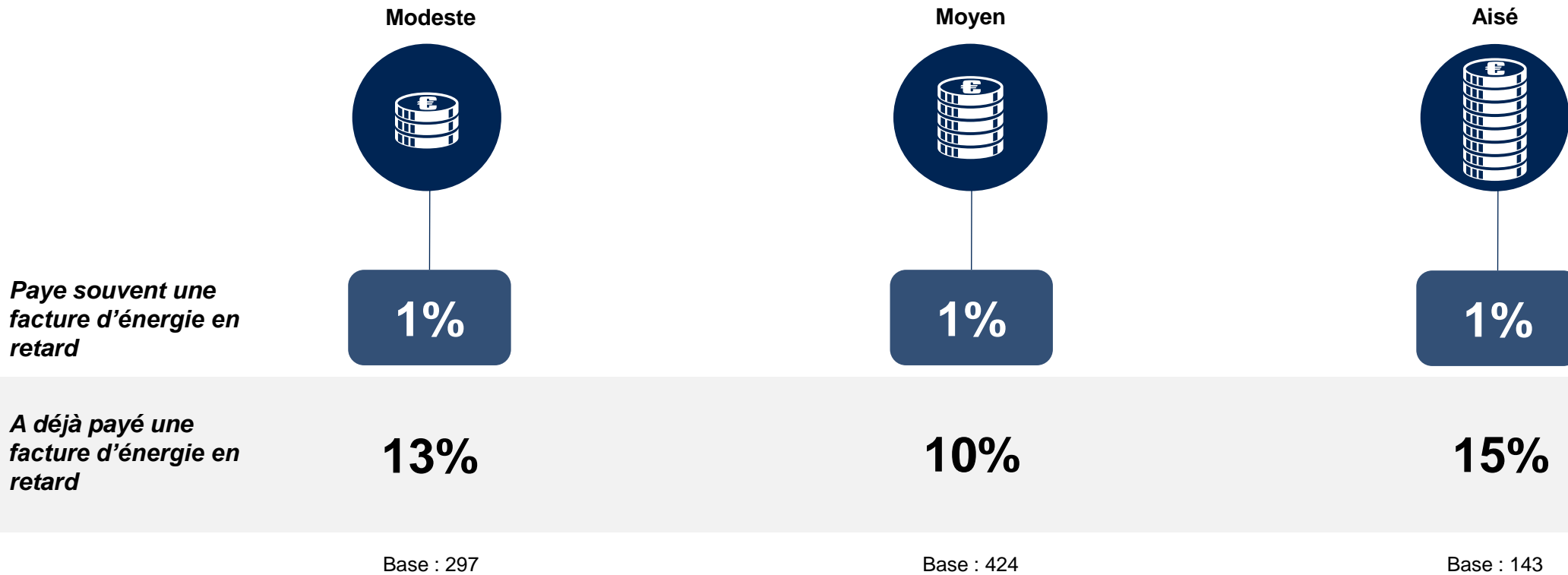
Q7. Pour tous les postes de dépense suivants, vous est-il déjà arrivé de régler vos factures avec du retard ?

#5

... Concernant l'énergie, le retard de paiement, qu'il soit occasionnel ou régulier, n'est pas une affaire de niveau de vie !



% des Français selon leur niveau de vie qui déclarent payer souvent leur facture d'énergie en retard



Q7. Pour tous les postes de dépense suivants, vous est-il déjà arrivé de régler vos factures avec du retard ?



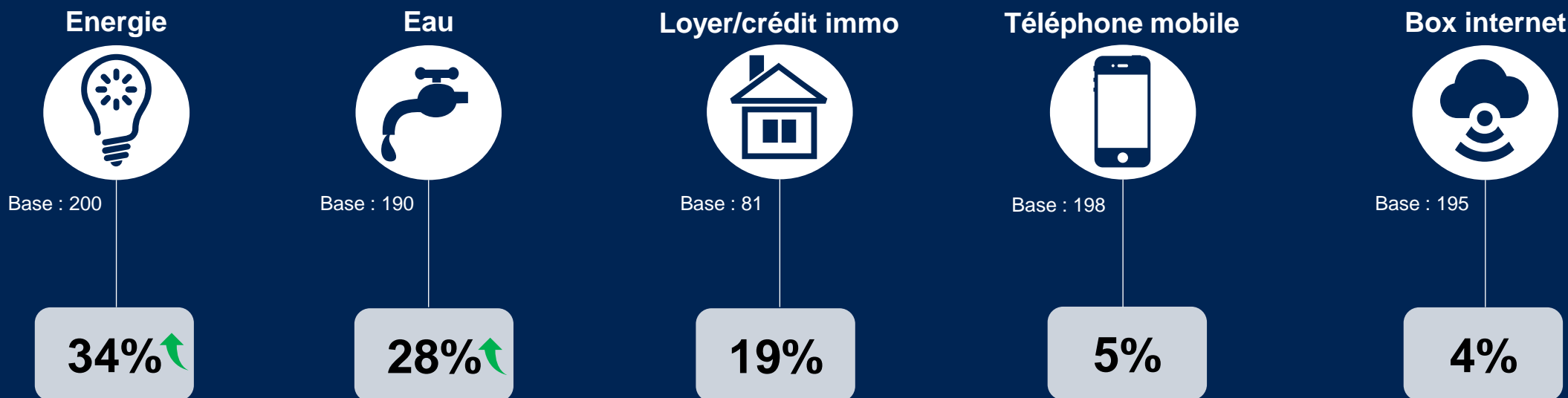
#6 Le choix des modes de paiement questionne.

L'énergie est le secteur le plus concerné par les retards de paiement :

Avec 34% des personnes non prélevées automatiquement qui ont déjà payé une facture d'énergie en retard



% des personnes non prélevées automatiquement qui ont déjà payé une facture en retard



Q7. Pour tous les postes de dépense suivants, vous est-il déjà arrivé de régler vos factures avec du retard ?



#7 Le retard de paiement, une souplesse que l'on s'autorise !

Un tiers des Français pense qu'un retard de paiement est effectif seulement après une ou plusieurs relances



Base : 1000
(population française)

30%

28%
Après une ou
plusieurs relances

2%
Lorsque le fournisseur menace de
couper l'accès au service



70%
Après la date indiquée
sur la facture

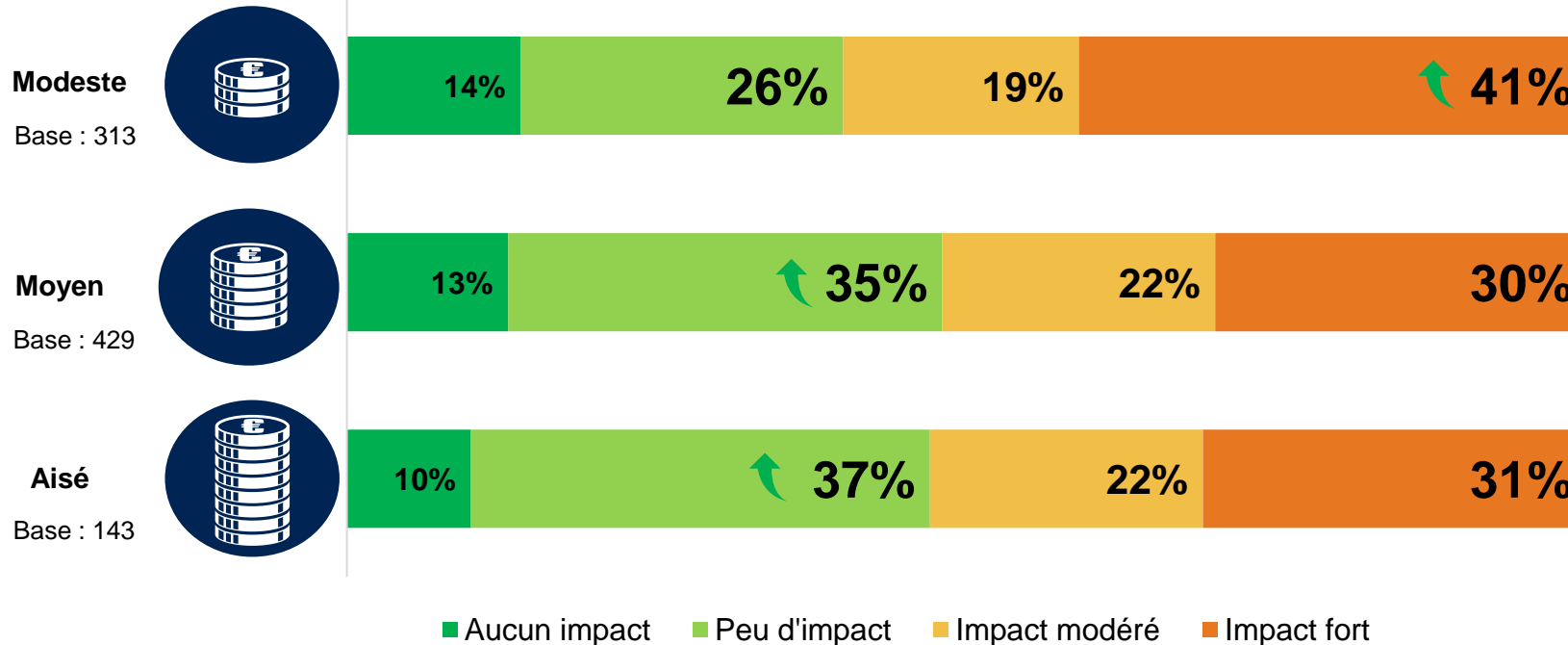
Q8. Pour vous, à quel moment peut-on dire qu'il y a eu un retard de paiement ? Lorsque la facture est payée...

#8

Ne pas s'acquitter de sa dette n'est pas une angoisse insupportable pour tout le monde !

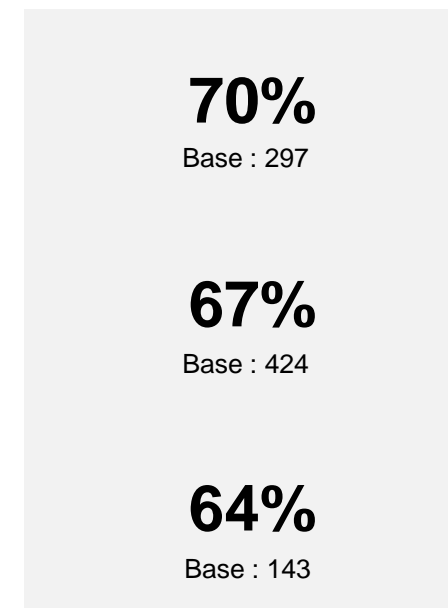


Impact d'un retard de paiement sur une facture d'énergie selon le niveau de vie



Ressenti à la réception d'une lettre de relance

Score de stress



Q10 – Selon vous, quel impact a un retard de paiement sur le service ou produit fourni quant aux prestations ci-dessous :

Q11. Pour vous, pour chacun des services suivants, recevoir une lettre de relance pour facture impayée est...



#9

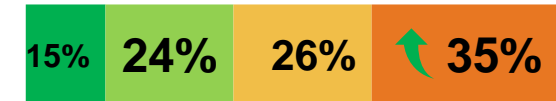
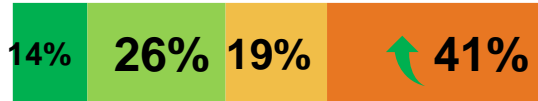
... quel que soit le secteur concerné

Energie

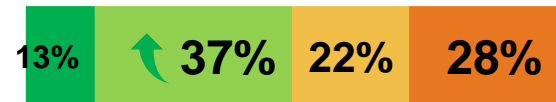
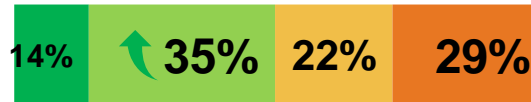
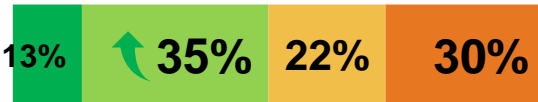
Box Internet

Téléphonie mobile

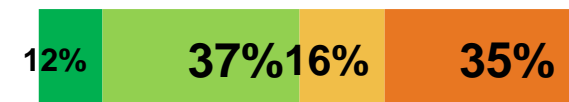
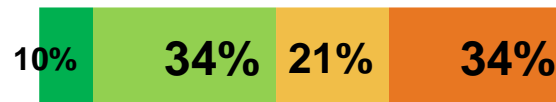
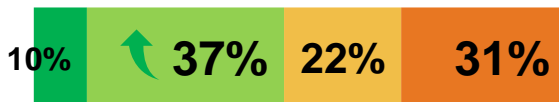
Modeste
Base : 313



Moyen
Base : 429



Aisé
Base : 143



■ Aucun impact ■ Peu d'impact ■ Impact modéré ■ Impact fort

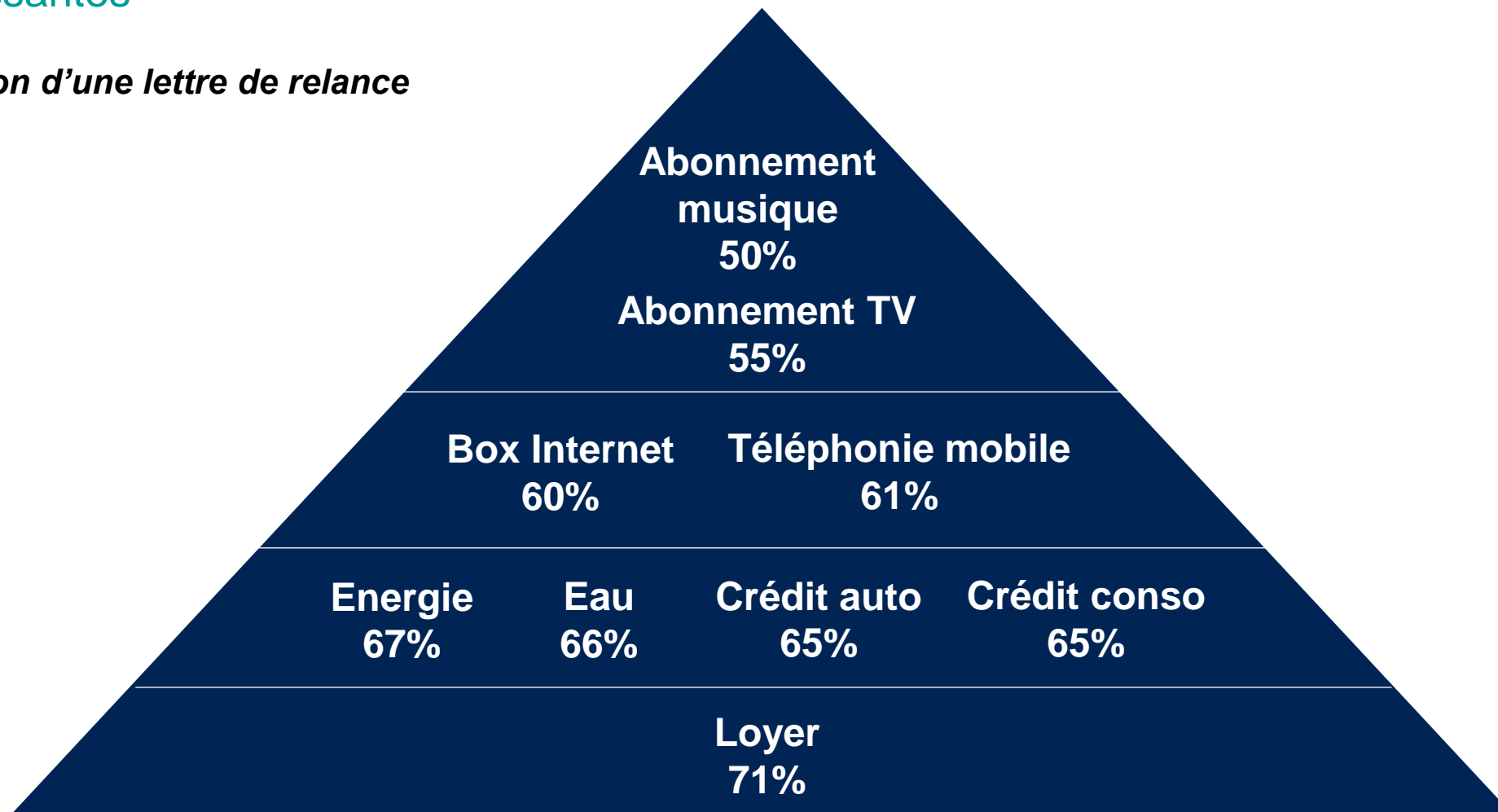
Q10 – Selon vous, quel impact a un retard de paiement sur le service ou produit fourni quant aux prestations ci-dessous :

#10

1 tiers des Français n'est pas stressé par un retard de paiement. Les relances pour loyer impayé sont les plus stressantes

Ressenti à la réception d'une lettre de relance

Score de stress

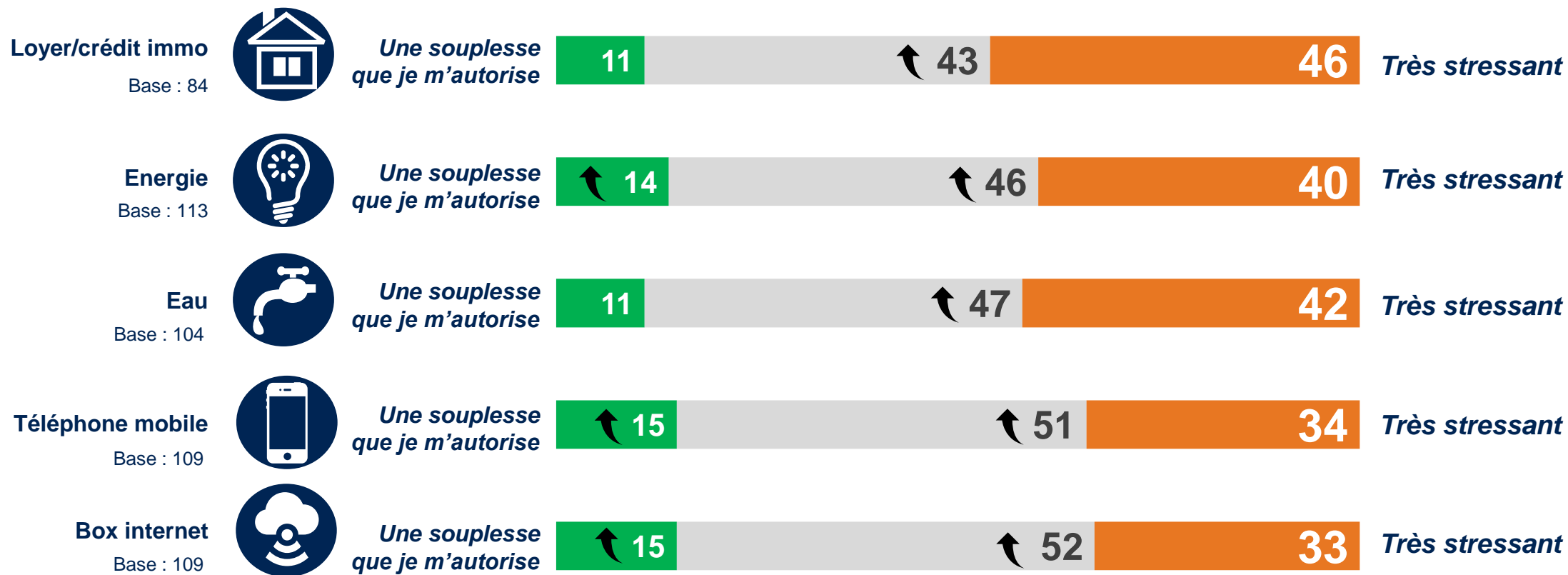


Q11. Pour vous, pour chacun des services suivants, recevoir une lettre de relance pour facture impayée est...

#11



Recevoir un courrier de relance pour une facture impayée est moins stressant pour les payeurs retardataires que pour le reste des Français.



Q11. Pour vous, pour chacun des services suivants, recevoir une lettre de relance pour facture impayée est...

↑ Résultat significativement supérieur vs la population française

#12

En tendance, les payeurs retardataires aisés sont moins stressés que ceux étant en difficultés financières



Energie



Box Internet



Téléphonie mobile

Modeste



Une souplesse que je m'autorise

Très stressant



Base : 38

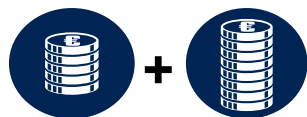


Base : 37



Base : 36

Moyen + Aisé



Base : 62



Base : 59



Base : 60

Q11. Pour vous, pour chacun des services suivants, recevoir une lettre de relance pour facture impayée est...

#13

Les retardataires s'accordent plus de souplesse dans le paiement de leur facture énergétique que pour les autres.



Raisons des retards de paiement selon les payeurs retardataires

Eau



38% oubli de payer
30% manque d'argent

5%
montant de la facture trop faible pour y prêter de l'attention
5% le goût du risque

Loyer/crédit immo



43% manque d'argent
21% oubli de payer

7%
montant de la facture trop faible pour y prêter de l'attention
7%
le goût du risque
7%
la facture est difficile à comprendre

Energie



35% manque d'argent
35% oubli de payer

7%
le fournisseur est tolérant
6%
ce n'est pas un service prioritaire
4%
montant de la facture trop faible pour y prêter de l'attention
4%
le goût du risque

Box internet



33% oubli de payer
33% manque d'argent

Téléphone mobile



33% oubli de payer
32% manque d'argent

6%
montant de la facture trop faible pour y prêter de l'attention
5%
le goût du risque

#14

15% des Français peuvent comprendre que l'on puisse changer de fournisseur (tous secteurs confondus) tout en lui laissant une dette



% des Français étant totalement d'accord ou plutôt d'accord avec les affirmations ci-dessous

Base : 1000 (population française)

83%

Une grande entreprise dispose de plus de moyens pour recouvrer les dettes laissées par ses clients qu'une petite entreprise

68%

Les défauts de paiement des clients ont moins d'impact pour une grande entreprise que pour une petite entreprise

40%

J'ai moins de scrupule à laisser une ardoise (une dette) dans une grande entreprise que dans une petite entreprise

15%

Je peux comprendre qu'un client change de fournisseur sans avoir remboursé sa dette

Q13. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

VOS CONTACTS SUR CETTE ÉTUDE

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER

Janick CHABERT
Directeur de clientèle
Ipsos MSU Lyon
janick.bechet@ipsos.com



Julie EUVRARD
Chargée d'études
Ipsos MSU Lyon
Julie.euvrard@ipsos.com



Ce document a été rédigé selon les standards Qualité d'Ipsos.
Il a été relu et validé par : *Janick Chabert, directrice de clientèle*

VOS CONTACTS SUR CETTE ÉTUDE

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS AIDER

À PROPOS DE BEARINGPOINT

BearingPoint est un cabinet de conseil en management et technologie indépendant aux racines européennes avec une couverture mondiale.

Le cabinet est structuré autour de trois entités. La première couvre les activités de conseil en mettant clairement l'accent sur les domaines d'expertises clés du cabinet à développer dans le monde entier. La deuxième fournit des solutions technologiques avancées combinant conseil et logiciel, et offre des services gérés à forte valeur ajoutée aux clients. La troisième se concentre sur des investissements innovants ; par exemple dans des solutions logicielles très spécifiques permettant de répondre aux exigences réglementaires ou d'accompagner la transformation numérique. Elle a également pour vocation d'explorer des business models innovants avec les clients et les partenaires, en favorisant la création d'écosystèmes, le financement et le développement de start-ups

BearingPoint compte parmi ses clients les plus grandes organisations mondiales publiques et privées; fort d'un réseau international de plus de 10 000 collaborateurs, BearingPoint accompagne ses clients dans plus de 75 pays et les aide à obtenir des résultats mesurables et durables.

VOTRE CONTACT SUR CETTE ÉTUDE



Hervé Bourguignat – BearingPoint

M : 33 (0)6 11 67 99 46

Email : herve.bourguignat@bearingpoint.com

RETROUVEZ-NOUS



www.bearingpoint.com/fr-fr



www.linkedin.com/company/bearingpoint



[BearingPoint France](#)



[@BearingPoint_FR](#)

BearingPoint.



**THANK
YOU**

GAME CHANGERS

