

Les Français, les changements de vie et l'argent

Volet Grand Public

Enquête Harris Interactive pour



Enquête réalisée en ligne du 10 au 21 février 2017. Échantillon de 2 002 personnes, représentatif des Français âgés de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).

*_**

ING Direct a lancé en 2016 une nouvelle plateforme de marque, centrée sur l'autonomie de décision de ses clients, et dont la signature est « C'est bon de décider ». Dans le contexte de lancement de cette nouvelle offre, *ING Direct* a sollicité Harris Interactive afin de mettre en place une **enquête barométrique**, menée à la fois auprès de l'ensemble des Français et de ses propres clients.

Cette étude a pour but de mesurer la manière dont le rapport à l'argent évolue, et plus précisément d'établir un état des lieux sur l'enjeu des aspects financiers dans le cadre d'un changement de vie. L'objectif est notamment d'apporter des éléments de réponse aux interrogations suivantes : quelles sont les représentations associées à l'argent ? Comment les Français envisagent-ils un changement de vie ? Quelle est la place accordée à la banque dans ce contexte ?

La présente note a pour but de présenter de manière synthétique les principaux enseignements du volet **Grand Public** de cette enquête.

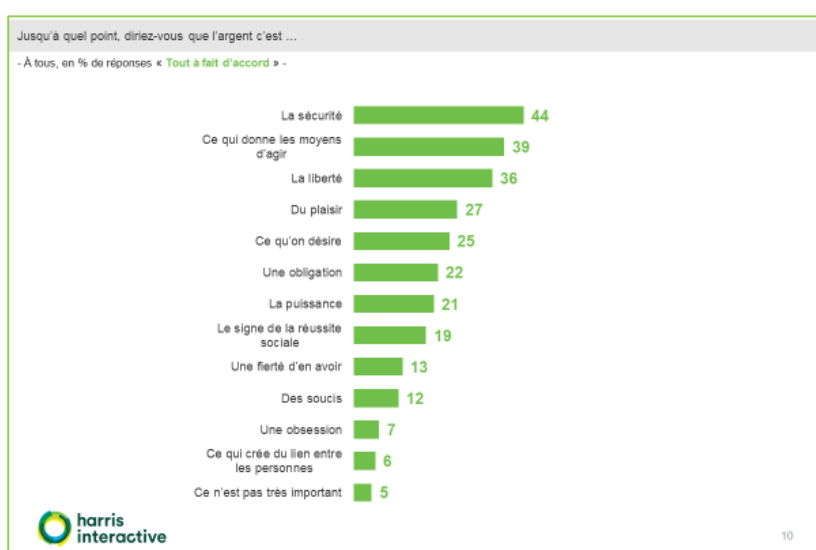
Que retenir de cette enquête ?

- **L'argent**, avant tout associé aux notions de sécurité et de liberté, **est un facteur de préoccupation majeur pour la plupart des Français, quel que soit leur niveau de revenu**. Et ce, d'autant plus que les évolutions à venir de la conjoncture économique sont majoritairement vues comme représentant un risque pour leur situation financière.
- **Si plus de 7 Français sur 10 se disent satisfaits de leur vie actuelle, les deux tiers d'entre eux aimeraient changer de vie s'ils en avaient les moyens**. Plus on a un niveau de revenu élevé, plus on est satisfait de sa vie, et moins on est disposé à vouloir la changer.
- **Pour la plupart des Français, le changement de vie est fortement associé à des aspects d'ordre financier**. Près de la moitié d'entre eux (44%) estiment qu'ils auraient besoin de 100 000 euros ou plus pour changer de vie, et près de 2 Français sur 3 (65%) estiment que le niveau de leurs revenus constitue un obstacle à un changement de vie.
- La très grande majorité des Français ont le sentiment de **bien maîtriser leurs finances personnelles** (86%) et se considèrent **autonomes concernant la gestion de leur argent** (95%). En-dehors du conjoint, consulté de manière régulière par plus de la moitié des Français (53%), la plupart des décisions financières sont assez personnelles et peu soumises à une influence extérieure.
- **La majorité des Français ont une bonne image de leur banque (76%) et se sentent bien informés à propos des services qu'elle propose (77%)**. En cas de changement de vie, choisi ou subi, ils attendent en priorité un accompagnement personnalisé de la part de leur banque.

Dans le détail...

De manière générale, l'argent est un facteur de préoccupation majeur pour la plupart des Français, y compris parmi les plus aisés

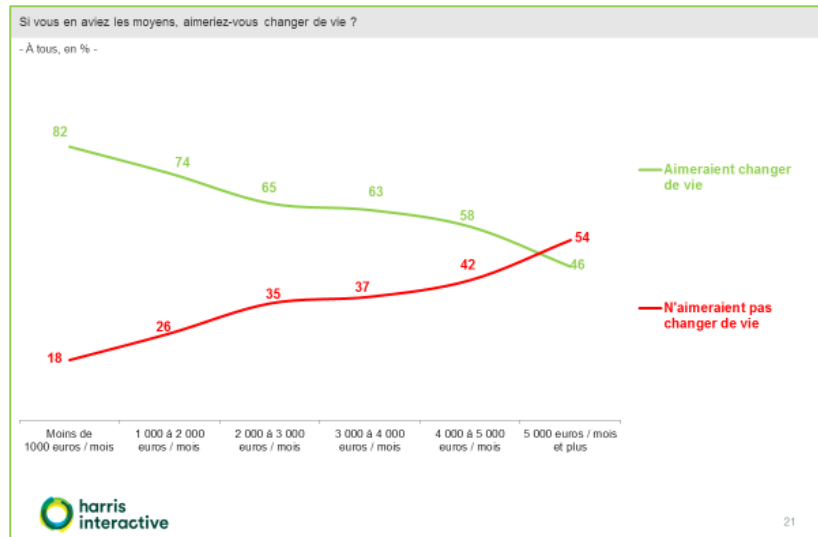
- **Quand on les interroge sur leur perception spontanée de l'argent, les Français associent avant tout celui-ci à la double notion de « nécessité » et de « plaisir ».** S'ils indiquent que « l'argent ne fait pas le bonheur », ils considèrent néanmoins qu'il est « indispensable d'en disposer une certaine somme pour vivre décemment » et, au-delà, pour pouvoir « s'acheter ce que l'on souhaite, partir en voyage, être indépendant ». On retrouve ces deux idées majeures lorsque l'on demande aux Français d'associer l'argent à des notions issues d'une liste prédéterminée. **D'un côté, pour l'immense majorité d'entre eux, l'argent, c'est « la sécurité »** (93% sont d'accord avec cette association, et même 44% sont tout à fait d'accord), et « mettre de l'argent de côté », c'est avant tout « un moyen de protéger ses proches et soi-même » (96% sont d'accord, et 49% tout à fait d'accord) et quelque chose de « rassurant » (95% sont d'accord, 42% tout à fait d'accord). **De l'autre côté, l'argent est clairement considéré comme un facteur d'indépendance, un moyen de pouvoir faire ce que l'on veut.** Ainsi, juste après la sécurité, on considère que l'argent est « ce qui donne les moyens d'agir » (92% d'accord, dont 39% tout à fait d'accord), « la liberté » (87% d'accord, 36% tout à fait d'accord), et « du plaisir » (83% d'accord, 27% tout à fait d'accord). 9 Français sur 10 estiment même que mettre de l'argent de côté est « la seule solution pour réaliser ses projets ». Notons que ce sont avant tout les personnes disposant des revenus les plus élevés qui associent l'argent aux notions de sécurité et de liberté.



- **Si on leur imposait de devoir choisir entre la possibilité d'avoir « plus de temps » et celle d'avoir « plus d'argent », 75% des Français privilégieraient la deuxième option** (contre seulement 25% qui préféreraient bénéficier de plus de temps), **et ce quel que soit leur niveau de revenu**. Si la préférence pour « plus d'argent » est très majoritaire parmi les catégories les plus modestes (83% des personnes ayant un revenu inférieur à 1000 euros/mois préféreraient avoir « plus d'argent »), elle reste également assez nettement marquée chez les catégories les plus aisées (62% des personnes ayant un revenu supérieur à 5000 euros/mois choisiraient aussi d'avoir plus d'argent). L'argent apparaît donc comme une préoccupation majeure pour l'ensemble de la population, indépendamment des moyens financiers dont chacun dispose.
- **Et cette importance accordée à l'argent est renforcée par le fait que, pour la plupart des Français, les évolutions anticipées en matière économique et sociale représentent un risque pour leur situation financière**. Ainsi, près des deux tiers d'entre eux estiment que « le montant de la dette publique en France » (65%), « les réformes de la Sécurité sociale » (65%) et « les réformes du système de retraites » (64%) auront un effet négatif sur leurs finances personnelles. Plus de la moitié d'entre eux pensent de même en ce qui concerne le niveau du chômage (56%). A noter que, pour chacun de ces éléments, seulement 4 à 10% des Français considèrent qu'il aura un effet positif sur leur situation financière.

L'idée de changer de vie attire fortement les Français

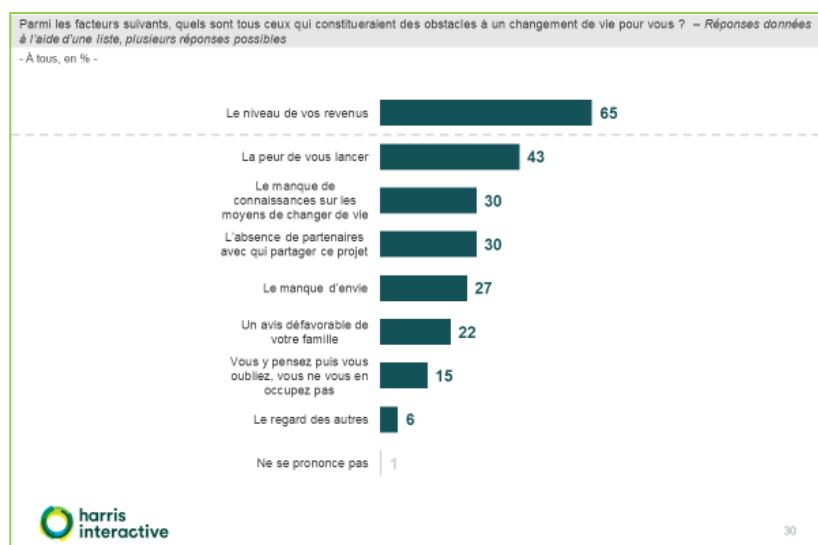
- **Plus de 7 Français sur 10 (71%) se disent satisfaits de leur vie actuelle** ; ils sont même 82% à l'affirmer chez les personnes âgées de 65 ans et plus. Néanmoins, ce niveau élevé de satisfaction n'empêche pas la majorité d'entre eux de rêver à de meilleurs lendemains. **En effet, 2 Français sur 3 (66%) déclarent qu'ils aimeraient changer de vie s'ils en avaient les moyens**, en particulier parmi ceux âgés de 35 à 49 ans. On observe là encore que le regard porté par les Français sur leur propre vie est étroitement corrélé à leur situation financière personnelle. **Plus on a des revenus élevés, plus on est satisfait de sa vie, et moins on est disposé à souhaiter changer de vie**. Ainsi, 91% des personnes ayant un revenu supérieur à 5000 euros/mois se disent satisfaites de leur vie (contre 48% chez celles qui disposent de moins de 1000 euros/mois), et seules 46% d'entre elles aimeraient changer de vie (contre 82%). Observons néanmoins que l'idée de changer de vie attire quel que soit le niveau d'aisance financière : ce n'est que parmi les revenus les plus élevés (supérieurs à 5000 euros/mois) que ceux qui aimeraient changer de vie sont moins nombreux que ceux qui ne le souhaiteraient pas (respectivement 46% contre 54%).



- Chacun se fait sa propre idée du changement de vie, et celui-ci n'a pas la même signification selon les personnes interviewées. En effet, quand on les interroge sur leur conception du changement de vie, les Français, en fonction de ce qu'ils vivent aujourd'hui, vont mettre l'accent sur des modifications concernant leur situation professionnelle, financière, maritale, leurs loisirs...etc. **Ainsi, pour certains, il s'agira avant tout d'améliorer l'ordinaire** (« *Emploi stable, plus de souci pour subvenir à mes besoins de base* », « *Avoir un peu plus de salaire et pouvoir mettre de l'argent de côté* », etc.), **alors que d'autres évoqueront un changement radical et une rupture avec leur mode de vie actuel** (« *Une vie remplie de voyages à travers le monde en couple* », « *Tout plaquer pour aller vivre ailleurs, ou différemment* », etc.).

La perspective du changement de vie est indissociable d'un changement sur le plan financier

- La conception du changement de vie, on l'a vu, dépend étroitement de la situation financière du moment. Au-delà de ce constat, la perspective de changer de vie est généralement associée à un changement sur le plan de la situation financière.** De nombreuses expressions spontanées sur le changement de vie s'en font l'écho : « *Ne plus dépendre de l'argent, assouvir ses passions sans penser aux contraintes du quotidien* », « *Une vie avec beaucoup d'argent, de l'amour, la santé et ne rien faire* », etc. De même, les types de changements les plus assimilés à des opportunités sont généralement liés à un gain, ou tout au moins à une sécurisation sur le plan financier : ainsi, « une promotion accompagnée d'une augmentation de vos revenus » est jugé comme « plutôt une opportunité » par 92% des Français, « un héritage » par 90%, et « l'achat d'un logement » par 84%. **Enfin, « le niveau de vos revenus » est de loin considéré comme l'obstacle le plus important à un changement de vie** (cité par 65% des Français), devant « la peur de vous lancer » (43%), « le manque de connaissances sur les moyens de changer de vie » et « l'absence de partenaires avec qui partager ce projet » (cités tous deux à hauteur de 30%).



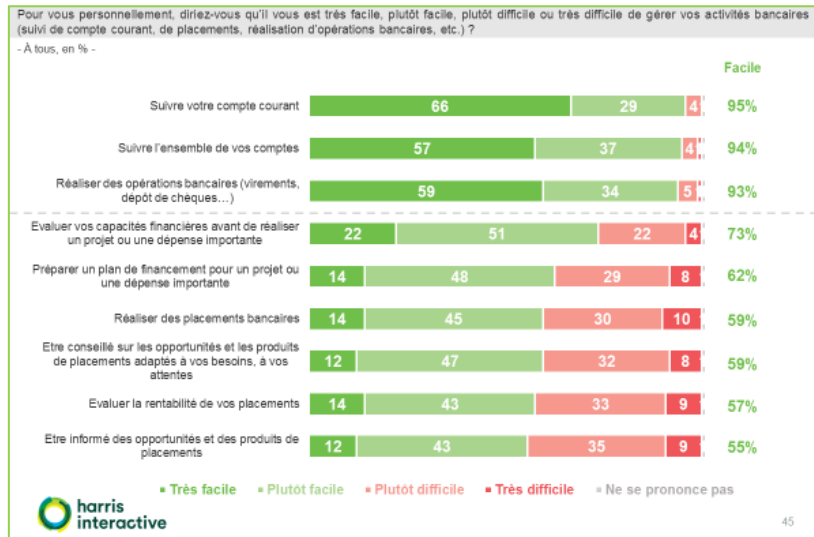
- Par ailleurs, la plupart des Français conditionnent le fait de changer de vie à l'acquisition d'une certaine somme d'argent pour pouvoir se lancer. Ainsi, près de la moitié d'entre eux (44%) considèrent qu'ils auraient besoin de 100 000 euros ou plus pour pouvoir changer de vie, et seuls 23% estiment avoir besoin de 10 000 euros ou moins. Notons que ceux qui déclarent avoir besoin de 100 000 euros ou plus sont plus nombreux parmi les actifs âgés de 35 à 49 ans (qui ont généralement plus de contraintes financières que la moyenne, entre charges familiales et crédits immobiliers), mais aussi les personnes disposant des revenus les plus élevés (52% parmi ceux ayant un revenu de 5000 euros/mois ou plus).** Ce paradoxe apparent montre bien que la notion de changement est très subjective, les catégories les plus aisées s'en faisant une idée sans doute plus radicale (et associée à de plus grands besoins financiers) que les catégories les plus modestes, qui l'associent peut-être davantage à une amélioration de l'ordinaire.

La majorité des Français se disent autonomes sur le plan de la gestion financière

- De manière générale, les Français se déclarent majoritairement indépendants en ce qui concerne la gestion de leur argent.** En effet, 86% d'entre eux disent avoir la sensation de bien maîtriser leurs finances personnelles, et 95% se déclarent même autonomes en la matière. De fait, quand on les interroge sur les raisons de ce sentiment d'autonomie, nombre d'entre eux expriment leur certitude de n'avoir besoin de personne pour gérer leur argent et réaliser leurs opérations bancaires, et en particulier ne pas avoir besoin de l'aide de leur banque (« *Je me débrouille très bien avec l'argent que je touche tous les mois sans devoir d'argent à personne* », « *je n'ai jamais besoin de ma banque pour gérer mes comptes* », « *je sais toujours la somme dont je peux me servir, et je n'ai jamais eu de découvert* »). De fait, nombre de Français déclarent suivre de très près la situation de leur(s) compte(s) en banque : 46% disent le(s) consulter

« plusieurs fois par semaine, sans raison particulière », 36% « avant d'effectuer un achat important » et 30% « chaque jour ». Par ailleurs, près de 9 Français sur 10 (89%) se disent satisfaits de la manière dont ils gèrent leur argent actuellement (bien que cette satisfaction soit perfectible, puisque seulement 23% s'en déclarent « très satisfaits »).

- **De plus, les décisions concernant la gestion de l'argent apparaissent généralement comme très personnelles et peu dépendantes d'un conseil extérieur.** Seul le conjoint est impliqué de manière relativement importante dans ces décisions : plus d'1 Français sur 2 (53%) dit consulter systématiquement ou souvent son conjoint concernant la gestion de son argent. La banque vient ensuite, avec une quasi-parité entre consultation à distance et en face à face : 29% des Français disent consulter systématiquement ou souvent les sites Internet ou applications proposées par les banques, et 28% leur conseiller bancaire. L'influence des autres acteurs testés (parents, entourage, presse spécialisée ou généraliste, amis et collègues, blogs, forums et réseaux sociaux) sur la gestion de l'argent est considérée comme nettement moindre.
- **Ce degré d'autonomie est néanmoins variable entre les différentes activités bancaires.** Les opérations les plus courantes, ne nécessitant que peu de connaissances en matière de gestion d'argent (suivre son compte courant, suivre l'ensemble de ses comptes, réaliser des opérations bancaires – virements, dépôts de chèques -), sont considérées comme faciles à réaliser pour plus de 9 Français sur 10. 73% d'entre eux estiment facile d'« évaluer leurs capacités financières avant de réaliser un projet ou une dépense importante ». Les autres types d'activités bancaires, nécessitant une expertise financière plus poussée, qu'il s'agisse de « préparer un plan de financement pour un projet ou une dépense importante », « réaliser des placements bancaires », « être conseillé sur les opportunités et les produits de placements adaptés aux besoins et attentes », « évaluer la rentabilité des placements » ou « être informé des opportunités et des produits de placements », sont considérées comme moins évidentes : un peu plus d'1 Français sur 2 (respectivement 55 à 62%, selon le type d'activité) considère qu'il est facile de les réaliser. Sans surprise, les plus jeunes et les personnes ayant des revenus modestes admettent globalement avoir un peu plus de difficultés que la moyenne à gérer leurs activités bancaires.



La banque : un acteur qui reste clé dans l'accompagnement des changements de vie

- Plus de 3 Français sur 4 (76%) disent aujourd'hui avoir une bonne image de leur banque.** C'est encore plus le cas parmi les femmes (78%), les personnes âgées de 65 ans et plus (81%) et celles ayant un revenu supérieur à 3000 euros/mois (82%). Leur opinion est plus nuancée dès lors que l'on parle des « banques traditionnelles (agences) en général » (65% des Français en ont une bonne image), et beaucoup plus mitigée en ce qui concerne « les banques en lignes en général » (50% de bonne image). Cette image positive fait de la banque la source d'information privilégiée : lorsqu'ils souhaitent avoir davantage d'informations de services ou produits bancaires, 66% des Français se tournent en priorité vers leur conseiller bancaire et 46% vers le site Internet de leur banque (les autres ressources étant nettement moins consultées). A noter que plus de 3 Français sur 4 (77%) déclarent se sentir bien informés à propos des services proposés par leur banque.

