

# **EUROBAROMETRE 56.0**

## **L'OPINION PUBLIQUE EUROPEENNE FACE AUX SERVICES FINANCIERS**

### **RAPPORT B**

Rédigé par :

**THE EUROPEAN OPINION  
RESEARCH GROUP (EORG)**

Pour :

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

**Direction A – Politique des Consommateurs  
« Services Financiers »**

Géré et organisé par :

**Le Service de Presse et de Communication  
Unité « Analyse de l'Opinion Publique »**

**Décembre 2001**

Ce sondage d'opinion a été réalisé à la demande de la Direction Générale Santé et Protection des Consommateurs, géré et organisé par le Service de Presse et de Communication, Unité « Analyse de l'Opinion Publique ».

Il a été effectué dans l'ensemble des pays de l'Union européenne, entre le 22 août et le 27 septembre 2001, sous la coordination générale de INRA (EUROPE) – European Coordination Office, situé à Bruxelles, pour le compte du European Opinion Research Group (EORG).

Le questionnaire, les spécifications techniques et le nom des instituts associés à la recherche 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 MATIERES

<b>I.</b>	<b>LES EUROPEENS FACE AUX SERVICES DES BANQUES ET DES ASSURANCES.....</b>	<b>3</b>
1.	INFORMATION SUR LA GESTION DES COMPTES BANCAIRES.....	4
2.	COUT D'UN COMPTE EN BANQUE.....	8
3.	LITIGES AVEC LES BANQUES.....	14
4.	CREDIT A LA CONSOMMATION.....	17
5.	COUT DU CREDIT.....	24
6.	CONTROLES EN MATIERE D'EMPRUNT.....	27
7.	SURENDETTEMENT.....	30
8.	RISQUES DU CREDIT AU LOGEMENT.....	33
9.	COMPARAISON DES CREDITS AU LOGEMENT.....	37
10.	LITIGES AVEC LES COMPAGNIES D'ASSURANCE.....	40
11.	COUVERTURE PAR UNE ASSURANCE EN CAS DE SINISTRE.....	43
<b>II.</b>	<b>LE CADRE LEGAL DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.....</b>	<b>46</b>
1.	LES CONSOMMATEURS JUGES DES LEGISLATIONS NATIONALES EN MATIERE DE SERVICES FINANCIERS.....	46
1.1.	<i>La transparence de l'information financière.....</i>	<i>47</i>
1.2.	<i>La protection des droits des consommateurs.....</i>	<i>51</i>
1.3.	<i>Le recours possible contre les banques et les assurances.....</i>	<i>54</i>
1.4.	<i>La sécurité de l'exécution des transactions.....</i>	<i>58</i>
1.5.	<i>La protection de la confidentialité des informations.....</i>	<i>61</i>
2.	LE BESOIN D'HARMONISATION EUROPEENNE DES NORMES DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS.....	64
3.	« NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT », LEGISLATIONS NATIONALES ET PROTECTION DES CONSOMMATEURS.....	69
3.1.	<i>Transparence de l'information financière.....</i>	<i>70</i>
3.2.	<i>Protection des droits des consommateurs.....</i>	<i>74</i>
3.3.	<i>Protection de la confidentialité des informations.....</i>	<i>79</i>
3.4.	<i>Sécurité des transactions.....</i>	<i>83</i>
3.5.	<i>Recours contre les banques et les assurances.....</i>	<i>87</i>
4.	QUEL RÔLE POUR L'UNION EUROPEENNE DANS L'ENCADREMENT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES ASSOCIEES AUX SERVICES FINANCIERS.....	90
<b>III.</b>	<b>L'UTILISATION DES MODES DE PAIEMENT PAR LES CONSOMMATEURS.....</b>	<b>94</b>
	<b>DANS L'UNION EUROPEENNE.....</b>	<b>94</b>
1.	LES MODES PRIVILEGES DE PAIEMENT.....	94
1.1.	<i>Dans le pays de résidence.....</i>	<i>94</i>
1.2.	<i>Dans un autre Etat membre.....</i>	<i>100</i>
2.	OBSTACLES A L'UTILISATION DES SERVICES FINANCIERS NON NATIONAUX.....	105
3.	RAISONS ASSOCIEES A L'UTILISATION DES MOYENS DE PAIEMENT PRIVILEGES.....	113
3.1.	<i>Dans le pays de résidence.....</i>	<i>113</i>
3.2.	<i>Dans un autre Etat membre.....</i>	<i>118</i>
4.	DEGRE D'UTILISATION DES « NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT ».....	125
5.	RAISONS ASSOCIEES A LA NON-UTILISATION DE CES « NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT ».....	132
6.	DISPOSITION DES EUROPEENS A UTILISER UN PORTE-MONNAIE ELECTRONIQUE.....	137
6.1.	<i>Dans le pays de résidence.....</i>	<i>137</i>
6.2.	<i>Dans un autre Etat membre.....</i>	<i>141</i>

<b>IV. LES PRINCIPAUX TYPES DE PRODUITS FINANCIERS DES EUROPEENS .....</b>	<b>146</b>
1. COMPTE D'EPARGNE .....	146
2. COMPTE COURANT .....	156
3. CARNET DE CHEQUE .....	166
4. CARTES BANCAIRES .....	169
4.1. <i>Carte de crédit</i> .....	169
4.2. <i>Autre carte bancaire</i> .....	172
5. CREDIT HYPOTHECAIRE IMMOBILIER .....	176
5.1. <i>Crédit hypothécaire immobilier inférieur à 10 ans</i> .....	176
5.2. <i>Crédit hypothécaire immobilier de 10 à 20 ans</i> .....	179
5.3. <i>Crédit hypothécaire immobilier de plus de 20 ans</i> .....	185
6. PRETS ET AUTRES FINANCEMENTS .....	188
6.1. <i>Prêt ou financement pour l'achat d'une voiture</i> .....	188
6.2. <i>Prêt ou financement pour l'achat d'un autre bien</i> .....	194

\*\*\*

Les abréviations utilisées dans les graphiques pour désigner les Etats membres sont les suivantes :

<b>B</b>	Belgique
<b>DK</b>	Danemark
<b>D WEST</b>	Anciens Länder
<b>D TOTAL</b>	Allemagne
<b>D OST</b>	Nouveaux Länder
<b>GR</b>	Grèce
<b>E</b>	Espagne
<b>F</b>	France
<b>IRL</b>	Irlande
<b>I</b>	Italie
<b>L</b>	Luxembourg
<b>NL</b>	Pays-Bas
<b>A</b>	Autriche
<b>P</b>	Portugal
<b>FIN</b>	Finlande
<b>S</b>	Suède
<b>UK</b>	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 « EU15 ». Quant à l'abréviation « NSP », elle signifie « Ne Sait Pas ».

\*\*\*\*\*

## INTRODUCTION

Le sondage d'opinion analysé dans le présent rapport a été effectué dans les quinze Etats membres de l'Union européenne, entre le 22 août et le 27 septembre 2001, dans le cadre de l'Eurobaromètre<sup>1</sup> 56.0, à la demande de la Commission européenne (Direction Générale de la Santé et de la Protection des Consommateurs), par le European Opinion Research Group, un consortium d'agences d'études de marché et d'opinion publique, constitué d'INRA - EUROPE et de GfK *Worldwide*. Ce sondage a été géré et organisé par la Direction Générale Presse et Communication, Secteur Opinion Publique.

Le présent rapport analyse l'expérience et la perception qu'ont les Européens de diverses problématiques liées aux services financiers en se plaçant dans une perspective temporelle puisqu'il met en relation les résultats de ce sondage à ceux récoltés dans le cadre des Eurobaromètres 54.0, 52.0 et 47.0. Les terrains des EB 54.0, 52.0 et 47.0 se sont déroulés respectivement au printemps 2000, au printemps 1999 et en automne 1997.

Ce rapport se subdivise en les mêmes chapitres que ceux du rapport A de l'EB56.0, s'articulant autour de quatre parties :

**I** : Les Européens face aux services des banques et des assurances

**II** : Le cadre légal de la protection des consommateurs

**III** : L'utilisation des modes de paiement par les consommateurs dans l'Union européenne

**IV** : Les principaux types de produits financiers des Européens

Dans chaque Etat membre, les questions que l'on retrouvera dans le rapport ont été soumises à un échantillon représentatif de la population nationale âgée de quinze ans et plus. Au total, 16162 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 et 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 plus<sup>2</sup>.

La numérotation des questions va de 14 à 28 en raison de l'inclusion du questionnaire portant sur les services financiers dans un train Eurobaromètre portant aussi sur d'autres sujets.

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.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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 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. En revanche, 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.

Les réponses aux questions sont toutes ou presque présentées de la façon suivante : une analyse à l'échelle de l'Europe présente la question et ses principaux résultats au niveau de l'Union européenne (via des graphiques notamment) ; une analyse des résultats par pays décline de façon plus fine encore les résultats relatifs à l'UE ; enfin, quand il y a lieu de le faire, une analyse des variables sociodémographiques vient souligner l'intérêt d'une réponse.

\*\*\*\*\*

## I. LES EUROPEENS FACE AUX SERVICES DES BANQUES ET DES ASSURANCES

Avant de procéder à l'analyse des résultats de cette question, il convient de signaler que les comparaisons de terme à terme sont impossibles entre les deux enquêtes les plus récentes (56.0 et 54.0) et les deux les plus anciennes (52.0 et 47.0) de l'Eurobaromètre.

Bien que le libellé de la majorité des propositions soumises aux répondants soit identique dans les différentes enquêtes, cette question était en effet posée dans l'EB52.0 sous une forme différente de celle adoptée dans l'EB54.0.

Dans l'EB47.0 et 52.0, il s'agissait pour les répondants de choisir parmi une liste d'affirmations les quatre qui se rapprochaient le plus de leur opinion. Depuis l'EB 54.0, il est demandé aux répondants de dire s'ils sont plutôt d'accord ou plutôt pas d'accord avec chacune d'entre elles.

Une liste de onze affirmations relatives aux services des banques et des assurances en Europe a été soumise aux ressortissants européens. Il a été demandé aux personnes sondées de manifester leur sentiment d'accord ou de désaccord sur chacune des affirmations de cette liste.

### LES EUROPEENS FACE AUX SERVICES DES BANQUES ET DES ASSURANCES

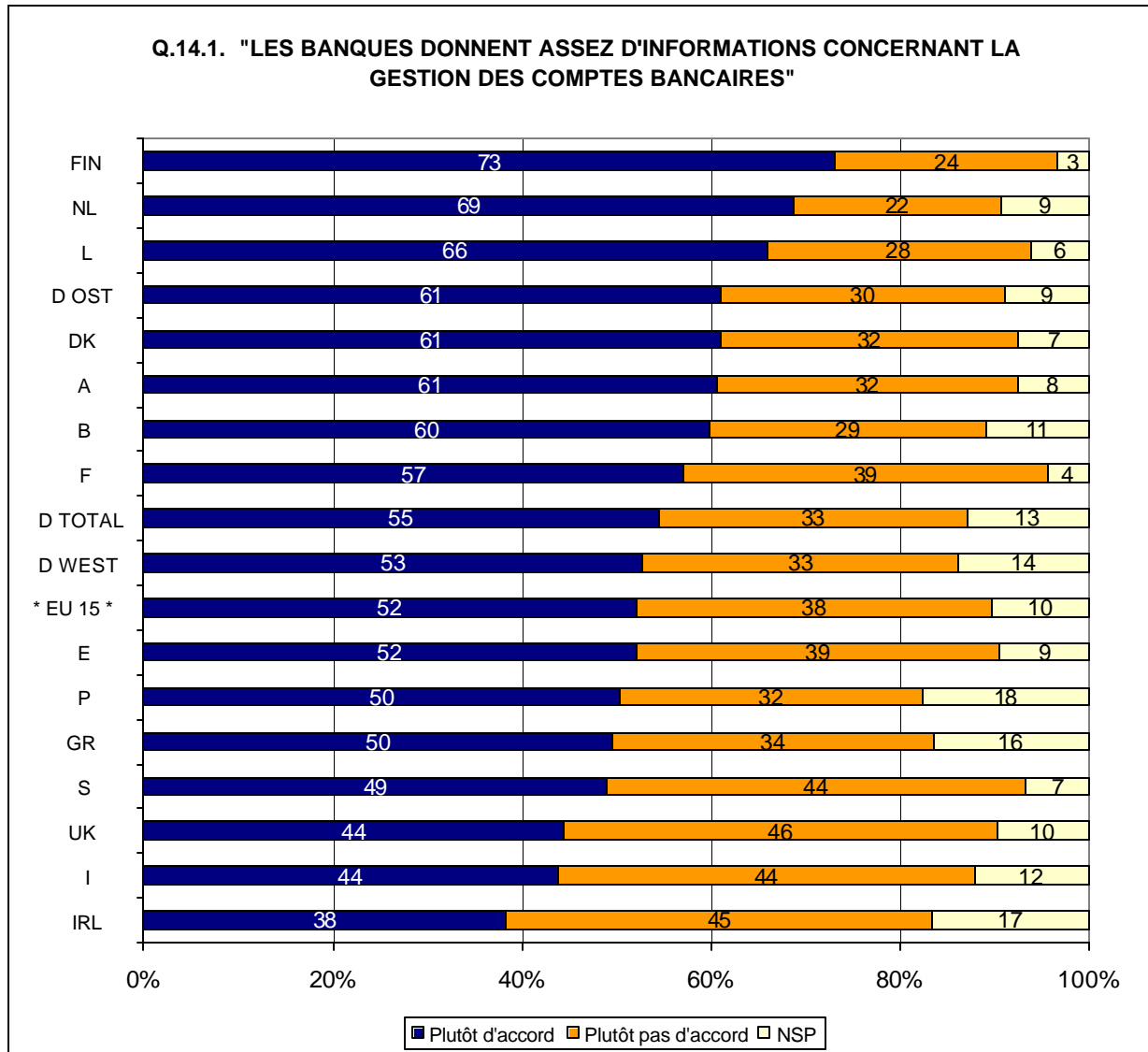
Les 11 items abordés

1. Information sur la gestion des comptes bancaires
2. Coût d'un compte en banque
3. Litiges avec les banques
4. Crédit à la consommation
5. Coût du crédit
6. Contrôles en matière d'emprunt
7. Surendettement
8. Risques du crédit au logement
9. Comparaison des crédits au logement
10. Litiges avec les compagnies d'assurance
11. Couverture par une assurance en cas de sinistre

## 1. Information sur la gestion des comptes bancaires

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Une faible majorité d'Européens (52%) est « plutôt d'accord » avec l'affirmation selon laquelle « les banques donnent assez d'informations concernant la gestion des comptes bancaires ». Mais près de quatre Européens sur dix (38%) expriment un sentiment opposé (« plutôt pas d'accord »). Enfin, 10% des personnes interrogées sont sans opinion sur le sujet.



## **b. Analyse par pays**

Trois groupes de pays doivent être distingués :

- un premier groupe au sein duquel au moins deux personnes sur trois sont « plutôt d'accord » avec cette affirmation : le Luxembourg (66%), les Pays-Bas (69%) et, surtout, la Finlande (73%) ;
- un deuxième groupe pour lequel les réponses « plutôt d'accord » s'établissent entre 50 et un peu plus de 60% : le Portugal (50%), l'Espagne (52%), la République fédérale (55%), la France (57%), la Belgique (60%) ; l'Autriche, le Danemark et l'Allemagne de l'Est affichent un résultat de 61% ;
- enfin, trois pays forment le dernier groupe : le Royaume-Uni et l'Italie (44%) ; l'Irlande ferme la marche avec 38% d'opinions « plutôt d'accord ».

## **c. Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié**

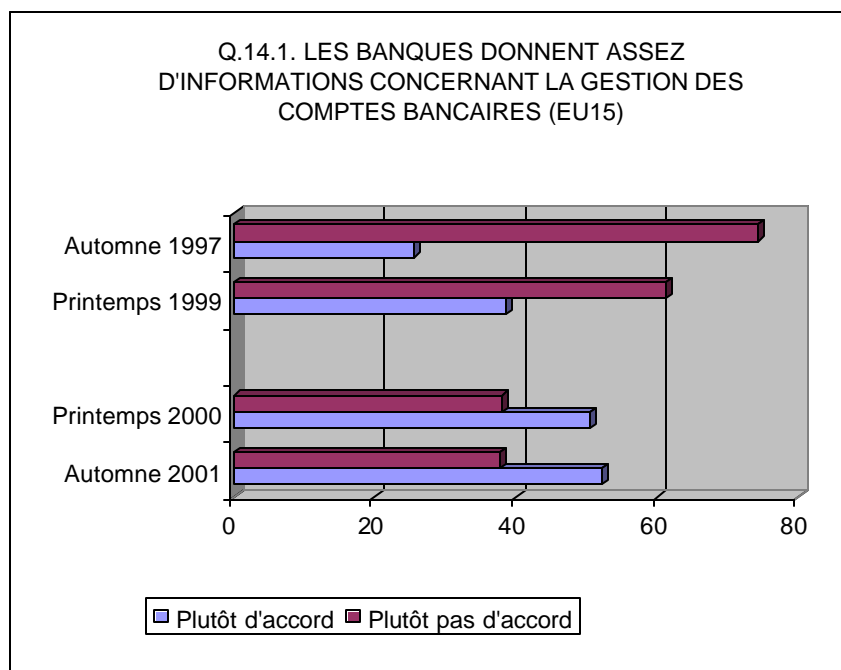
### *(a) Comparaison à l'échelle de l'Europe*

En ce qui concerne l'évolution de 1997 à 1999, on constate une forte progression de la satisfaction des citoyens européens par rapport au volume d'informations qu'ils recevaient de leur banque à cette époque. En dépit de cette progression, cependant, les avis négatifs demeurent très largement dominants durant cette période.

Cette évolution positive du niveau de satisfaction des citoyens européens se confirme lorsqu'on examine la période 2000-2001. La satisfaction semble entre-temps devenue un fait acquis, les réponses « plutôt d'accord » devançant désormais les opinions inverses, même si une forte proportion de citoyens s'estime toujours insuffisamment informée sur la gestion de ses comptes bancaires. En revanche, la progression s'est ralentie entre 2000 et 2001 par rapport à la période 1997-1999.

En pourcentages, il apparaît que ce sont surtout les catégories des personnes qui répondent « Ne sait pas » qui reculent de 2000 à 2001, passant de 11,4% à 10,2%. Dans le même temps, la catégorie « Plutôt d'accord » passe de 51% à 52%. En revanche, la proportion de personnes « Plutôt pas d'accord » reste stable à 38%.

*Voir graphique page suivante*



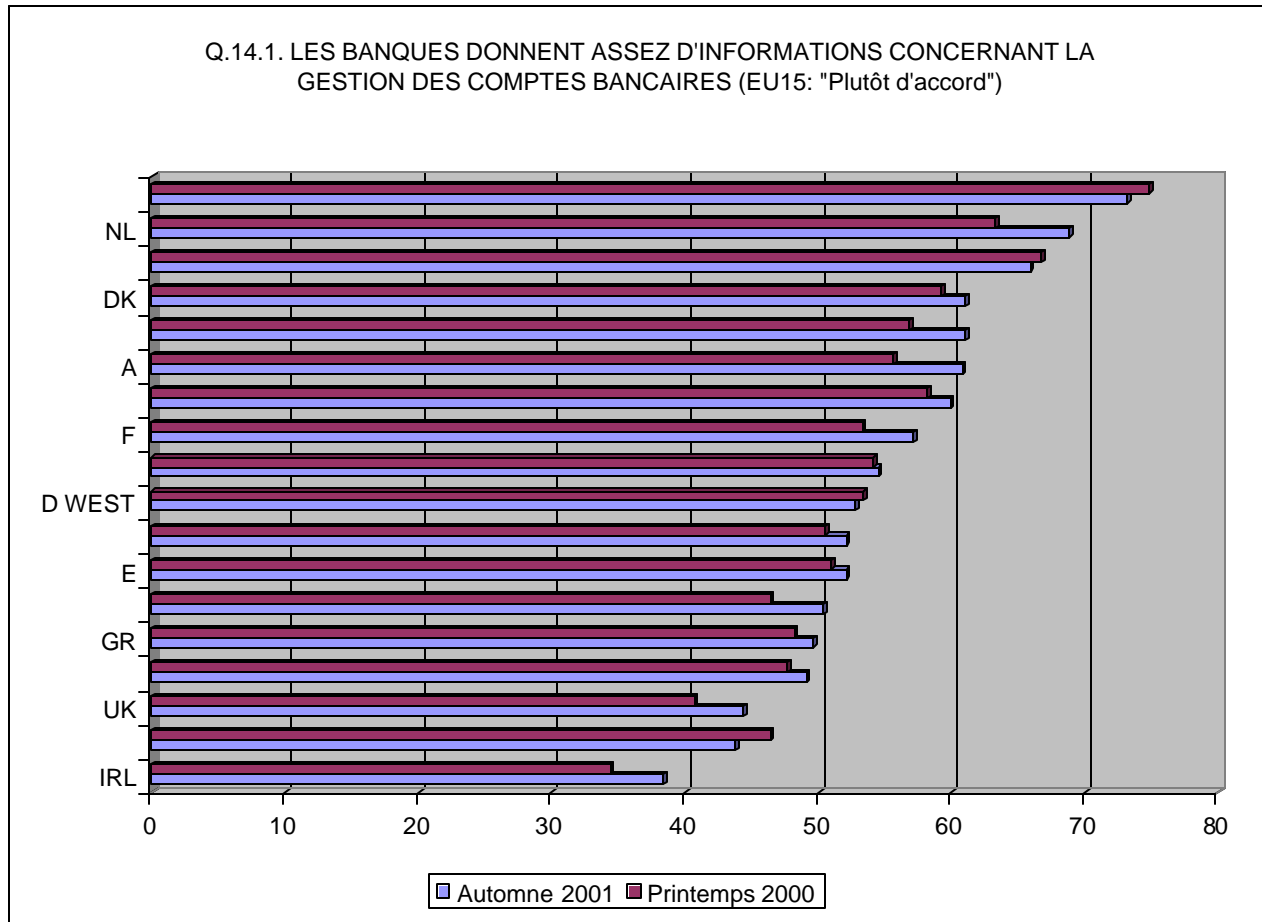
*(b) Comparaison par pays*

Par pays, la comparaison entre les vagues les plus récentes, été 2001 et printemps 2000, permet de nuancer le panorama dressé plus haut.

Parmi les trois groupes de pays distingués :

- au sein du premier groupe de pays (deux personnes sur trois au moins « plutôt d'accord » avec l'affirmation « les banques donnent assez d'information concernant la gestion des comptes bancaires ») : seuls les Pays-Bas enregistrent une progression de la proportion de citoyens satisfaits (+ 6 points, de 63% à 69%). Les réponses « plutôt d'accord » se tassent au Luxembourg (- 1 point, de 67% à 66%) voire reculent en Finlande (- 2 points, de 75% à 73%) ;
- au sein du deuxième groupe (réponses « plutôt d'accord » entre 50 et un peu plus de 60%), tous les pays recensés (Portugal, Espagne, République fédérale, France, Belgique, Autriche, Danemark) enregistrent une progression des réponses « plutôt d'accord », en parallèle avec la progression constatée pour la moyenne des Quinze. La progression est sensible en Allemagne de l'Est (+ 4 points, de 57% à 61%), en Autriche (+ 4 points, de 57% à 61%) et en France (+ 4 points, de 53% à 57%). Elle est la moins perceptible en République fédérale (+ 1 point, de 54% à 55%), où pèse l'influence négative des Länder occidentaux (- 0,6 point) ;
- enfin, dans le dernier groupe, le Royaume-Uni et l'Irlande sont en nette progression (respectivement + 3 points, de 41% à 44%, et + 4 points, de 34% à 38%) à l'inverse de l'Italie (- 2 points, de 46% à 44%).

*Voir graphique page suivante*



## 2. Coût d'un compte en banque

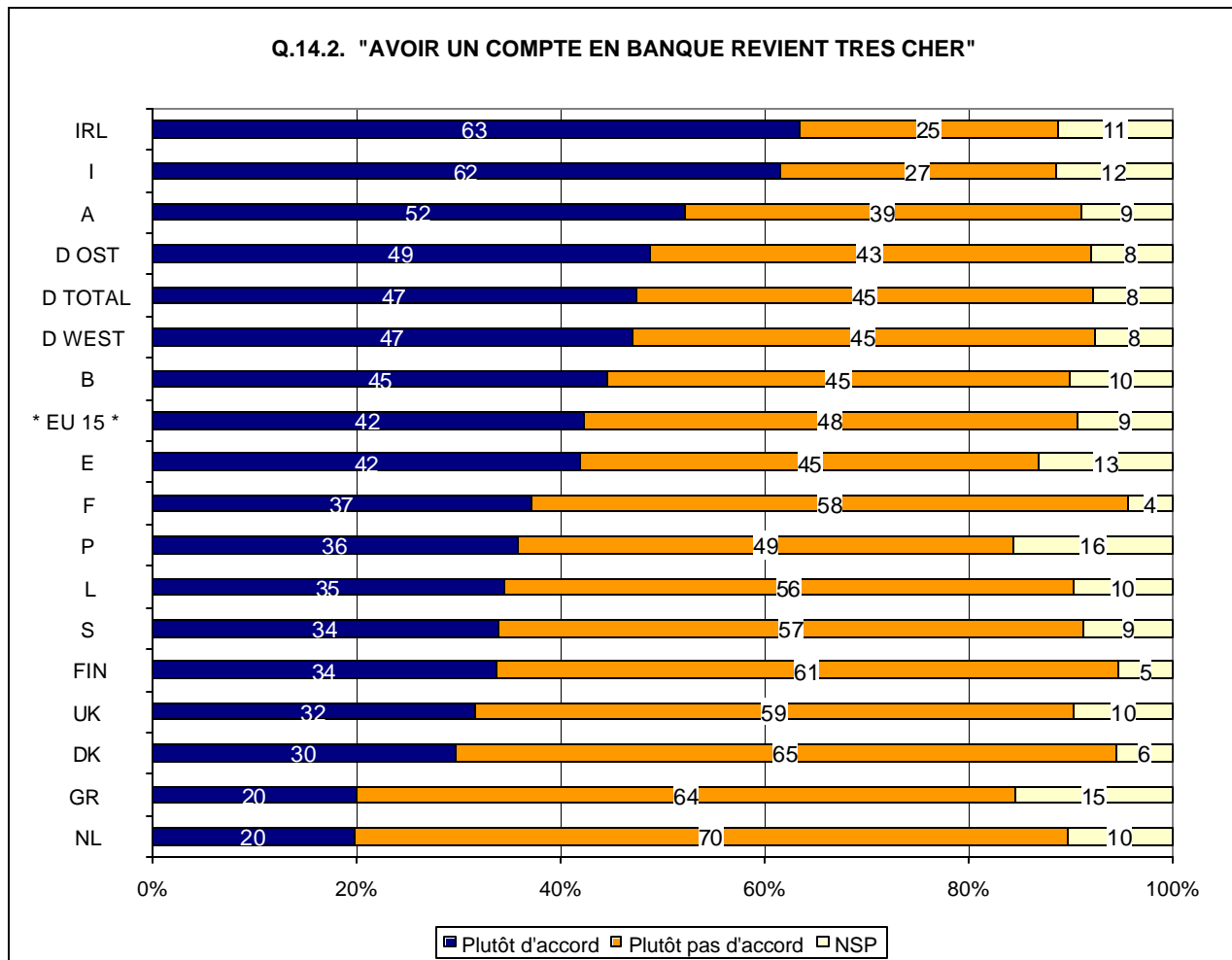
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Si plus de quatre Européens sur dix (42%) considèrent que la possession d'un compte en banque revient très cher, 48% des personnes interrogées ont un avis opposé. En revanche, 9% sont sans opinion.

### b. Analyse par pays

Trois pays se distinguent nettement en affichant des opinions majoritairement convaincues du fait qu'avoir un compte en banque revient très cher : l'Irlande (63%), l'Italie (62%) et l'Autriche (52%).

Encadrant la moyenne européenne (42% «plutôt d'accord») à plus ou moins 10 points, la majorité des Etats forment un groupe relativement homogène dont ne font pas partie trois pays en queue de peloton : le Danemark (30%), la Grèce (20%) et les Pays-Bas (20%).

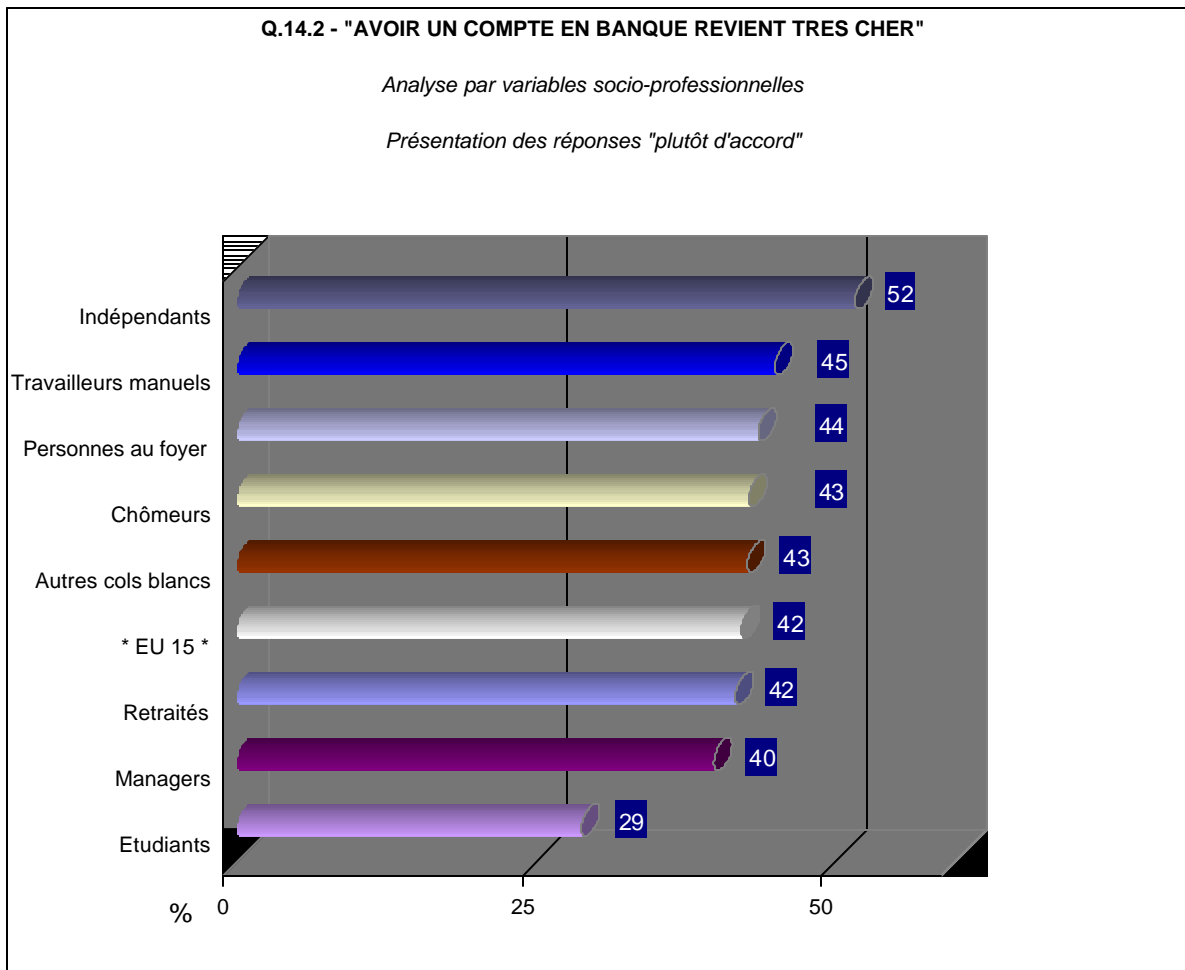


### c. Analyse par variables sociodémographiques

L'analyse par variables sociodémographiques révèle des clivages marqués, surtout si l'on observe les résultats à travers le prisme des catégories socioprofessionnelles. En effet, comme le montre le graphique ci-après, les indépendants considèrent à 52% que la possession d'un compte en banque revient très cher (10 points de plus que la moyenne « EU15 » à 42%). Suit un groupe assez homogène dont les représentants offrent des résultats compris entre 45 et 42% : travailleurs manuels (45%), personnes au foyer (44%), chômeurs (43%), « autres cols blancs » (43%) et retraités (42%). Les managers (40%) se situent en retrait par rapport à ce groupe, et plus encore les étudiants (29%).

La composante âge intervient sans conteste sur la perception du coût d'un compte en banque : si les 15-24 ans sont 32% à penser que ce coût est élevé, les 25-39 ans 43%, les 40-54 ans montrent un résultat de 46% (pourcentage qui se tasse quelque peu dans la catégorie des gens âgés de 55 ans ou plus).

De la même façon, les personnes ayant quitté le système éducatif le plus tôt (45% « plutôt d'accord » contre 29% pour les étudiants) et celles vivant dans des zones rurales (43% « plutôt d'accord » contre 40% pour les habitants des grandes villes) sont plus nombreuses que la moyenne à penser que la possession d'un compte en banque revient très cher.



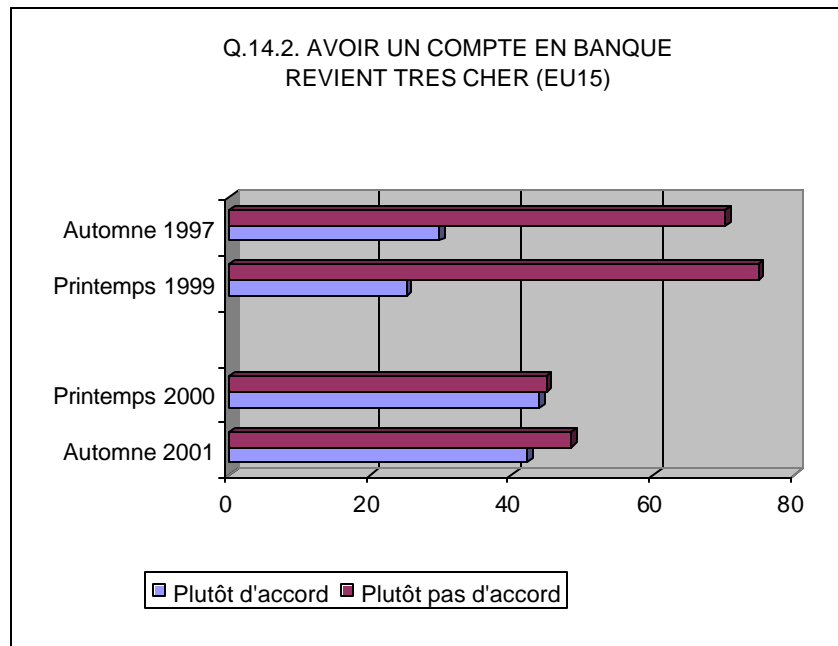
Enfin, si l'on considère quatre types de revenus (très bas : « - - » , bas « - » , élevés « + » , les plus élevés « ++ » ), on s'aperçoit que ce sont les revenus bas et élevés qui offrent les scores positifs les plus hauts (respectivement 46 et 45% « plutôt d'accord »). En revanche, les revenus très bas affichent un résultat positif de 42% (équivalent à la moyenne « EU15 »). Les revenus les plus élevés offrent, pour leur part, une moyenne très inférieure : 37% « plutôt d'accord ».

#### d. Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié

##### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

Au niveau des Quinze, on observe une tendance parallèle entre les deux périodes prises en compte. De l'automne 1997 au printemps 1999, la situation avait évolué dans un sens positif, puisqu'on trouvait davantage de citoyens européens en désaccord avec l'affirmation « avoir un compte en banque revient très cher ».

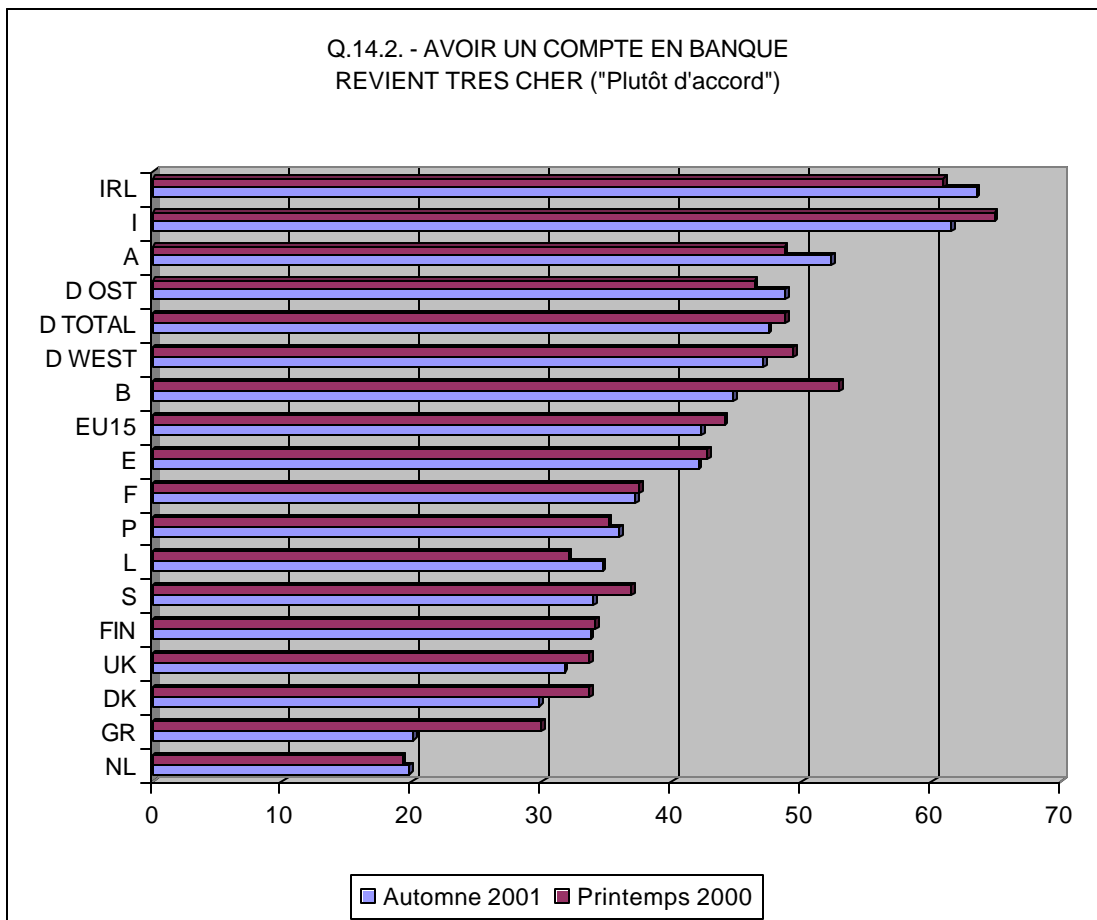
Pour la période 2000-2001, on observe une tendance identique. De 2000 à 2001, le poids des personnes en désaccord avec l'affirmation « avoir un compte en banque revient très cher » se renforce (+ 3 points, de 45% à 48%).



(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres de l'Union européenne, on constate des évolutions contrastées des réponses.

- Parmi les deux pays se détachant le plus de la moyenne par la prédominance des réponses « plutôt d'accord », les réponses en Irlande évoluent en se renforçant (+ 4 points, de 34% à 38%). En Italie, en revanche, elles régressent (- 2 points, de 46% à 44%). L'Autriche (3<sup>e</sup> pays classé en tête des pays de l'Union où les opinions « plutôt d'accord » sont les plus dominantes) épouse la même tendance que l'Irlande, avec une progression de 3 points (de 49% à 52%).
- Une très large majorité des 10 Etats membres se trouvant dans la fourchette de 10% autour de la moyenne des Quinze, épousent la même tendance que cette moyenne à voir refluer les opinions « Plutôt d'accord » avec l'affirmation « Avoir un compte en banque revient très cher ». Un pays se distingue parmi eux, avec le plus fort recul. Il s'agit de la Belgique (- 8 points, de 53% à 45%). Le Portugal et le Luxembourg font exception avec un renforcement des réponses « Plutôt d'accord » (respectivement + 1 point, de 35% à 36%, et + 3 points, de 32% à 35%).
- En queue du classement des Quinze relatif aux réponses « Plutôt d'accord », on observe également des évolutions contrastées. La Grèce est, par exemple, l'Etat membre où les réponses « Plutôt d'accord » refluent le plus (- 10 points, de 30% à 20%). A l'inverse, les Pays-Bas enregistrent une légère progression (+1 point, de 19% à 20%). Le Danemark épouse la tendance moyenne au reflux (- 4 points, de 34% à 30%).



L'analyse par variables sociodémographiques révèle une tendance générale identique au reflux des réponses « Plutôt d'accord » à l'affirmation « Avoir un compte en banque revient très cher ».

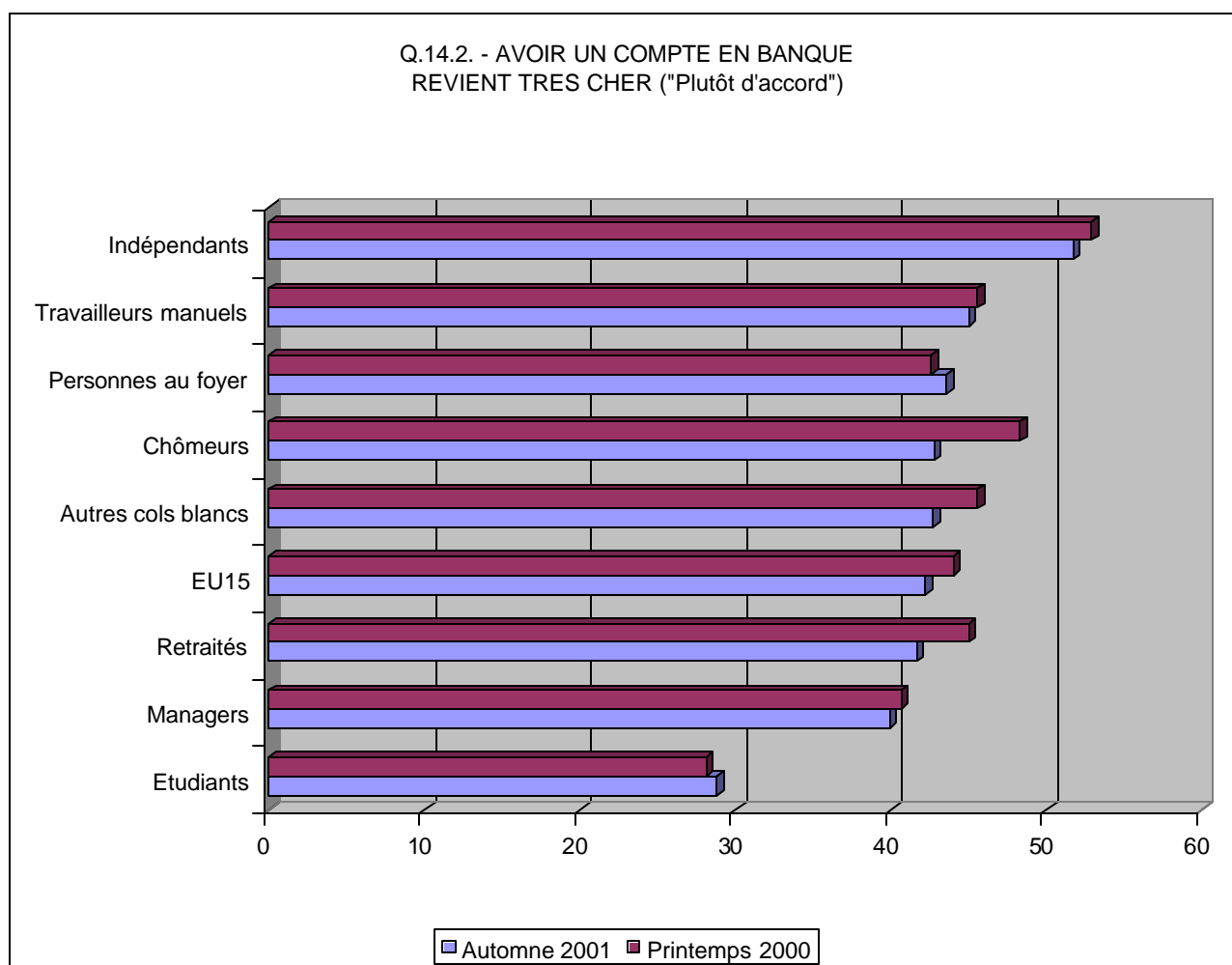
(c) Comparaison par catégories sociodémographiques

Catégories socioprofessionnelles

Entre le printemps 2000 et l'automne 2001, le classement des catégories socioprofessionnelles épouse le pratiquement même profil, avec les indépendants très nettement en tête des citoyens les plus d'accord avec l'affirmation. — 1 point, de 53% à 52%).

Dans la même catégorie, le plus fort recul est à mettre à l'actif des chômeurs (- 5 points, de 48% à 43%).

Deux catégories se distinguent par un renforcement des réponses « Plutôt d'accord » à l'affirmation « Avoir un compte en banque revient très cher », en l'occurrence les personnes au foyer (+ 1 point, de 43% à 44%) et les étudiants (+ 1 point, de 28% à 29%).



### *Les autres catégories sociodémographiques*

L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 des réponses « Plutôt d'accord » à l'affirmation « Avoir un compte en banque revient très cher » au niveau des autres catégories sociodémographiques révèle une tendance équivalente à la moyenne des Quinze dans la majorité des catégories.

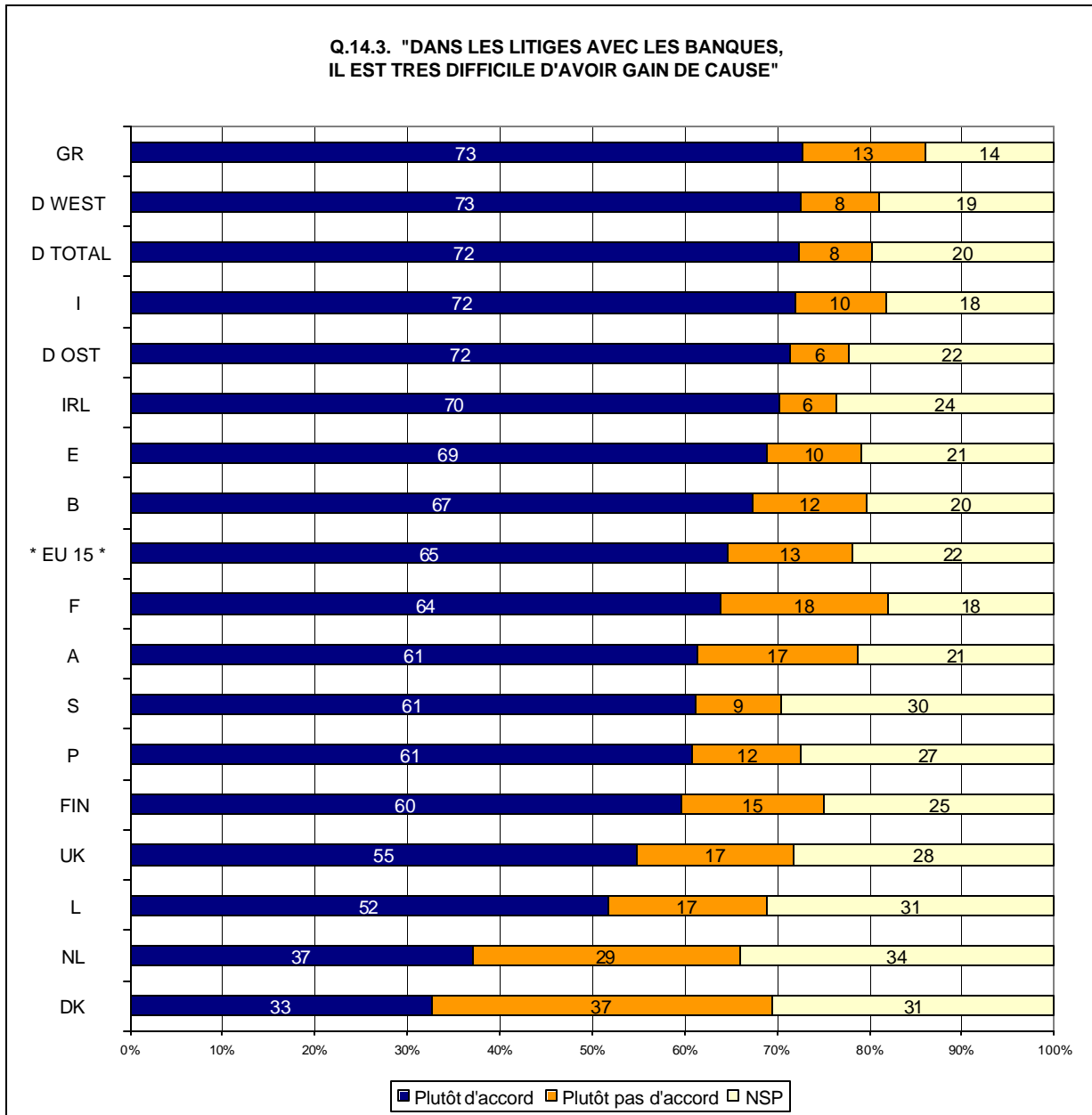
On observe toutefois une tendance au renforcement des réponses « Plutôt d'accord » pour la catégorie des personnes toujours aux études (+ 1 point, de 28% à 29%).

A noter que l'absence de prise en compte des catégories de revenus lors de l'enquête du printemps 2000 empêche une comparaison avec les données correspondantes recueillies à l'automne 2001.

### 3. Litiges avec les banques

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

65% des Européens sont plutôt d'accord avec l'affirmation selon laquelle « *dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause* ». Seuls 13% des personnes interrogées expriment un avis inverse. Notons que plus de deux Européens sur dix (22%) sont sans opinion sur cette question.



## b. Analyse par pays

Des clivages nationaux marqués doivent être signalés. Treize des quinze Etats membres soutiennent majoritairement l'affirmation selon laquelle il est très difficile d'avoir gain de cause dans les litiges avec les banques. Les taux de soutien oscillent entre 52% pour le Luxembourg et 73% pour la Grèce.

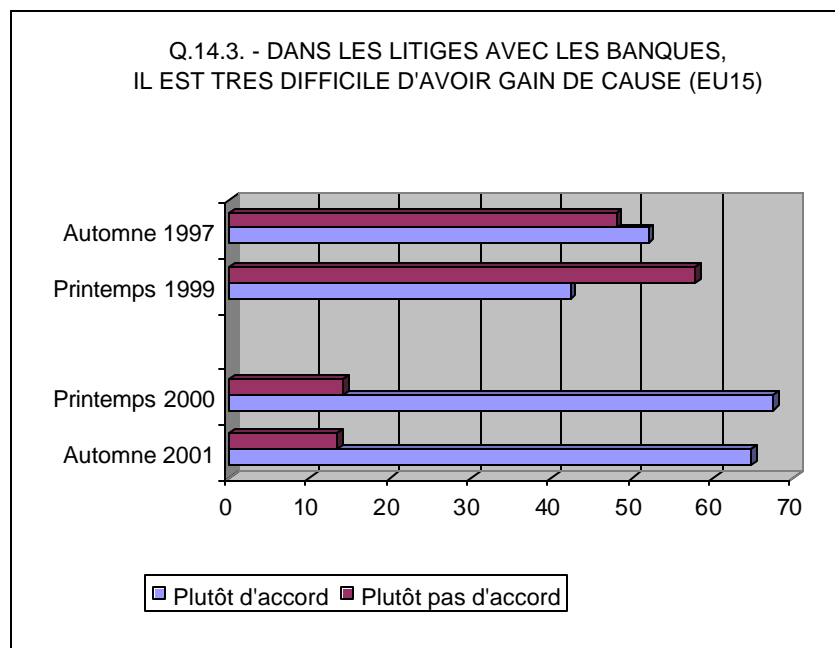
Deux pays sont en marge de façon très nette : les Pays-Bas (37% « plutôt d'accord ») et surtout le Danemark (33% « plutôt d'accord ») ; le Danemark est d'ailleurs le seul pays dont le pourcentage des réponses « plutôt pas d'accord » (37%) dépasse celui des réponses positives.

## c. Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié

### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

Au niveau des Quinze, on observe une nette tendance au renforcement des réponses en accord avec l'affirmation « Dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause ». Entre 1997 et 1999, les citoyens européens avaient eu tendance à émettre plus souvent un jugement positif par rapport à cette problématique : en 1999, en effet, les réponses en désaccord avec l'affirmation devançaient les réponses inverses.

Depuis cette époque, le jugement des citoyens européens s'est complètement inversé. Désormais, les réponses en accord avec l'affirmation l'emportent très nettement. La comparaison entre 2000 et 2001 ne nuance que faiblement cette observation. On constate en effet un replis des réponses en accord avec l'affirmation (- 3 points, de 68% à 65%). En l'occurrence, ce repli s'explique plus par le renforcement parallèle des réponses « NSP » (+ 4 points, de 18% à 22%), les réponses en désaccord régressant pour leur part d'un point (de 14% à 13%).

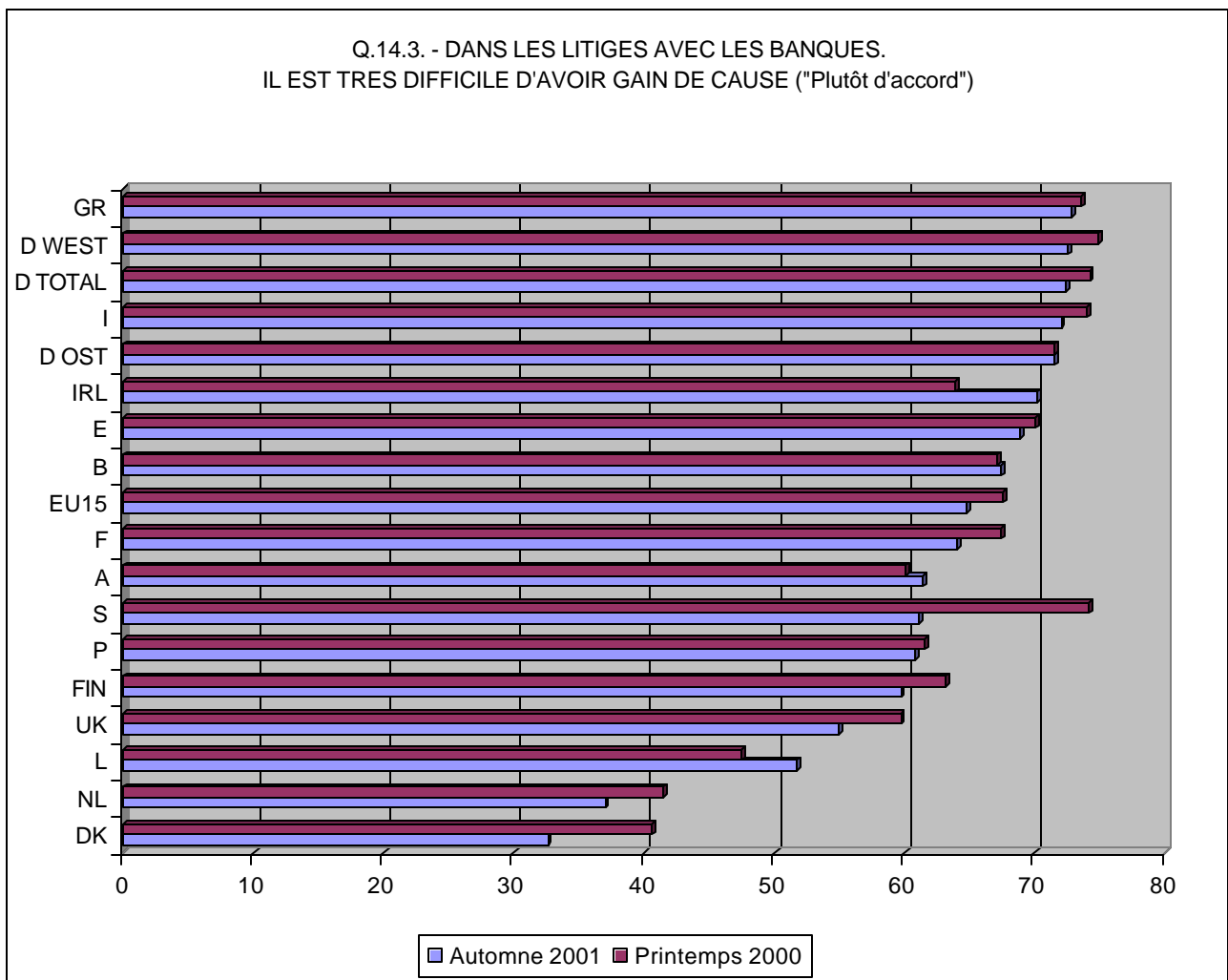


(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres de l'Union européenne, on observe entre 2000 et 2001 une tendance identique à la moyenne des Quinze dans la plupart des cas. Le recul des réponses en accord avec l'affirmation « Dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause » se vérifie dans 11 Etats membres, dans une fourchette variant de - 1 point (au Portugal : de 62% à 61%, en Grèce : de 74% à 73% et en Espagne : de 70% à 69%) à - 8 points (Danemark : de 41% à 33%) et, à l'extrême, - 13 points (Suède : de 74% à 61%).

A l'inverse, quatre pays se distinguent par un renforcement des réponses en accord avec l'affirmation « Dans les litiges avec les banques, il est très difficile d'avoir gain de cause ». Il s'agit de la Belgique (+ 0,3 point, à 67%), de l'Autriche (+ 1 point, de 60% à 61%), du Luxembourg (+ 4%, de 48% à 52%) et de l'Irlande (+ 6 points, de 64% contre 70%).

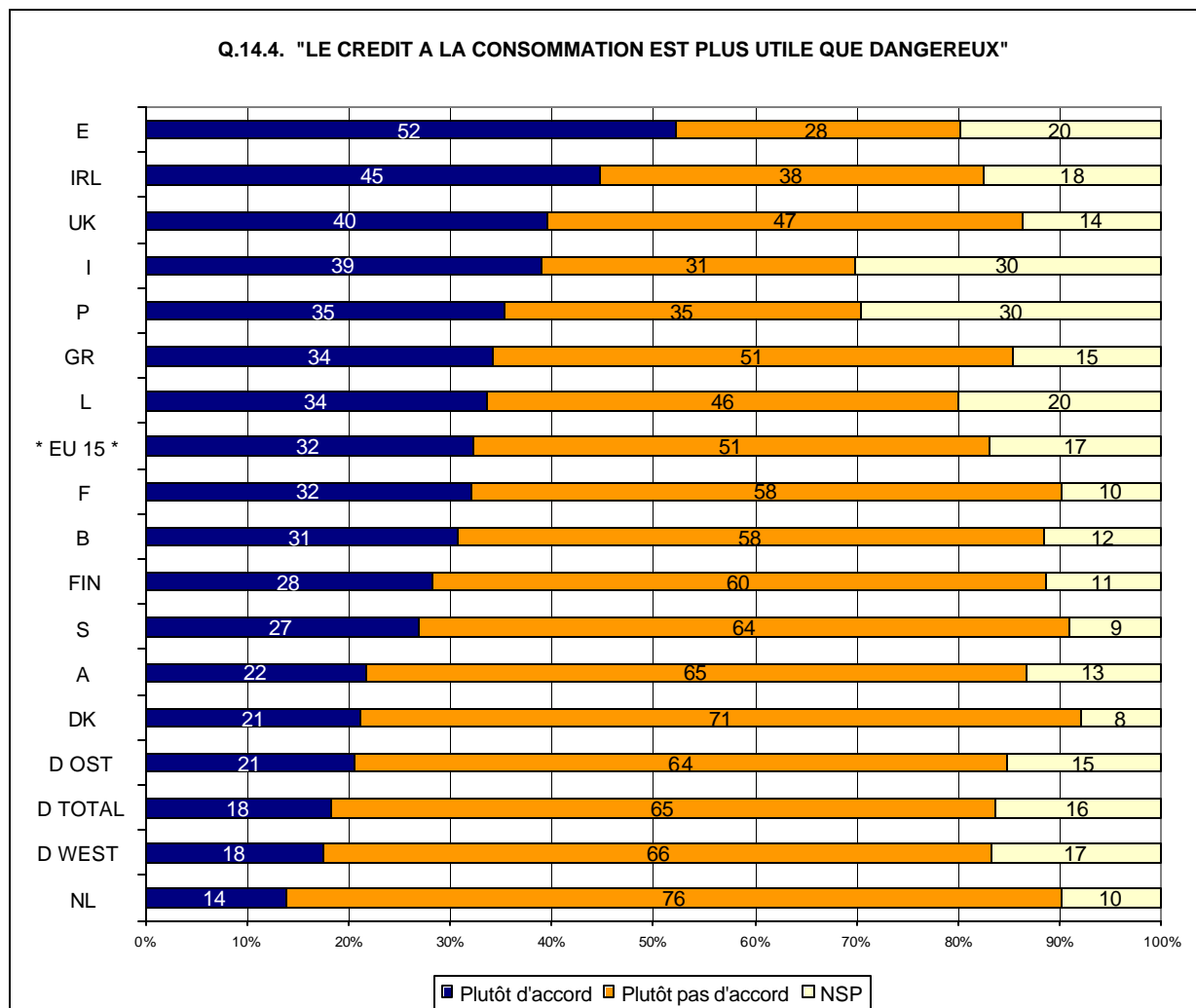
On ne constate pas de bouleversement réel dans la hiérarchie des Quinze par rapport à cette problématique. Tout au plus, l'important recul des réponses « Plutôt d'accord » en Suède fait perdre à ce pays la tête du classement. La Suède se trouve désormais dans des valeurs comparables à la moyenne EU15. De manière identique au recul de cette moyenne, le recul de cette valeur en Suède, s'explique par une très nette avancée des réponses « NSP » (+ 13 points, de 17% à 30%).



## 4. Crédit à la consommation

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Près d'un Européen sur trois (32%) exprime son accord vis-à-vis à l'affirmation selon laquelle le crédit à la consommation est plus utile que dangereux. Mais une majorité absolue (51%) n'est pas d'accord avec cette affirmation, laissant peut-être entendre par là que la dangerosité du crédit à la consommation l'emporterait sur son utilité. 17% des Européens sont sans avis sur le sujet.



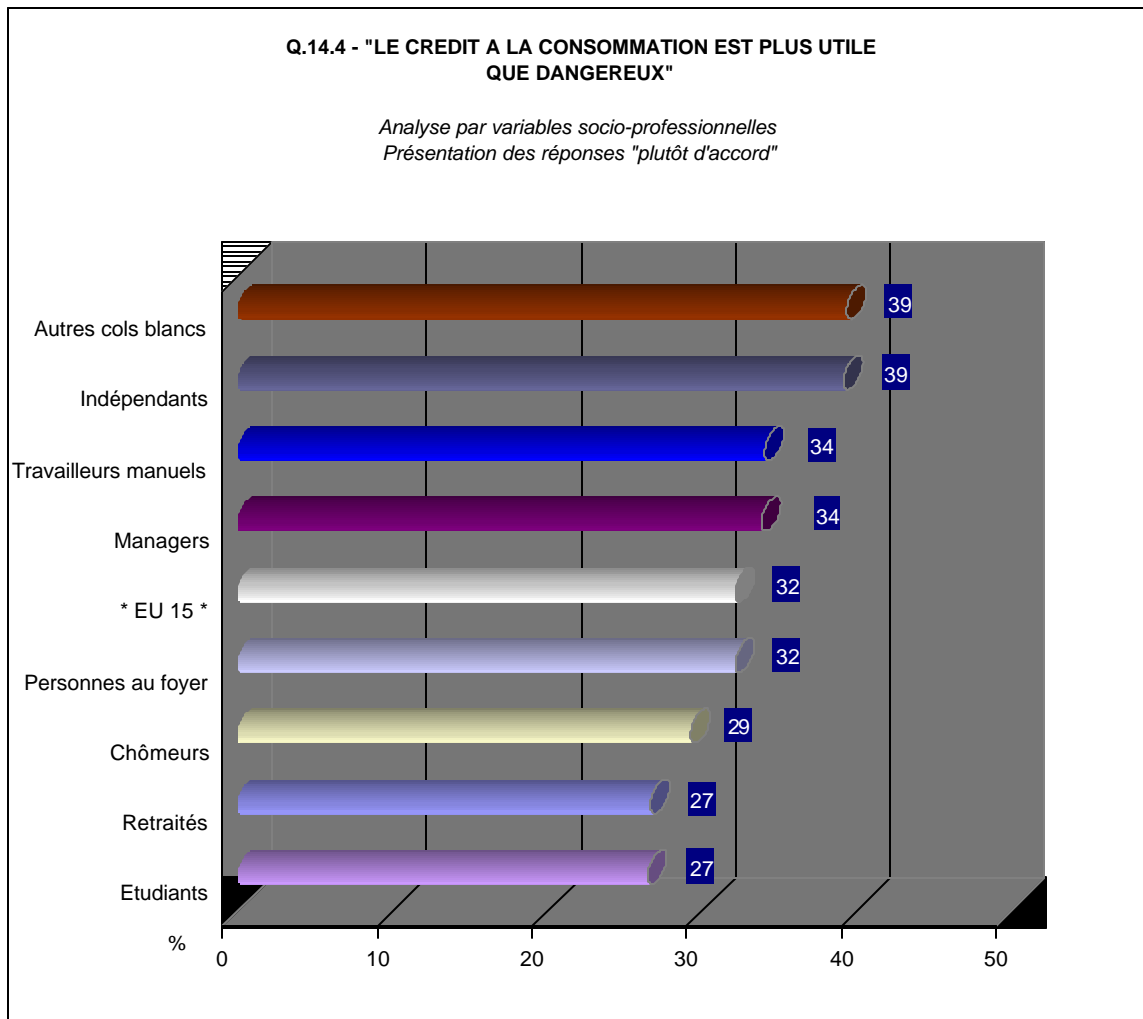
### b. Analyse par pays

L'analyse des résultats par pays montre qu'il n'y a que l'Espagne dont l'opinion soutient (très) légèrement (52%) l'affirmation selon laquelle le crédit à la consommation est plus utile que dangereux. Tous les autres pays affichent des résultats oscillant entre 45% (Irlande) et 14% (Pays-Bas). Signalons que, à l'image de la moyenne européenne, dans tous les pays à l'exception de l'Espagne, de l'Irlande, de l'Italie et du Portugal, les opinions « plutôt pas d'accord » l'emportent sur les expressions de soutien.

### c. Analyse par variables socio-démographiques

L'analyse des résultats selon les catégories socioprofessionnelles (voir graphique ci-dessous) permet d'identifier trois groupes :

- les indépendants et les « autres cols blancs » qui sont 39% à soutenir l'affirmation selon laquelle le crédit à la consommation est plus utile que dangereux
- les travailleurs manuels, les managers et les personnes au foyer qui jouxtent plus ou moins la moyenne « EU15 » (32% ' ' plutôt d'accord »)
- enfin, les chômeurs (29%), les retraités (27%) et les étudiants (27%) offrent le taux de soutien le plus faible à cette affirmation



D'une façon plus générale, les hommes âgés de 25 à 39 ans, qui ont quitté le système éducatif à 20 ans ou plus, qui habitent dans des villes petites ou moyennes et qui disposent de revenus très supérieurs montrent un taux de soutien supérieur à la moyenne européenne.

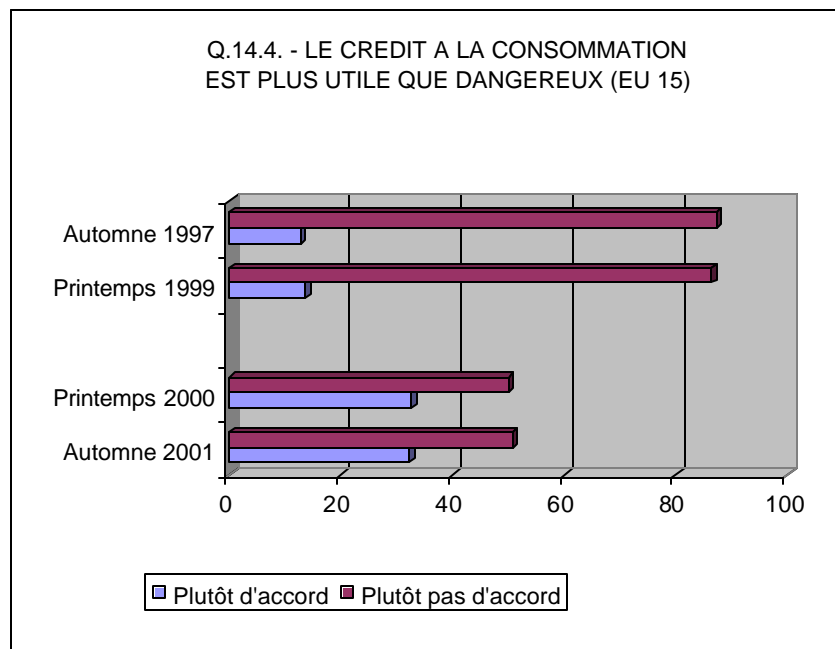
#### d. Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié

##### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

Rappelons que, étant donné les modifications opérées dans la présentation des réponses, une comparaison globale n'est pas possible pour cette question. En revanche, les données relatives aux vagues « automne 1997 » et « printemps 1999 » peuvent être comparées, de même que les données « printemps 2000 » et « été 2001 ».

Au niveau de la moyenne UE15, on observe que la prévalence des réponses en désaccord avec l'affirmation « Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux » reste de mise quelle que soit la période observée.

En revanche, de 1997 à 1999, l'importance de cette réponse avait tendance à baisser, la tendance inverse se manifestant durant la période 2000 à 2001.



##### (b) Comparaison par pays

Comme analysé plus haut, le panorama de l'opinion européenne relative à l'utilité ou au danger du crédit à la consommation fait apparaître des situations contrastées au niveau des Quinze. La même observation vaut pour l'évolution de cette opinion d'une année à l'autre, entre le printemps 2000 et l'automne 2001.

Ainsi, le léger repli des réponses en accord avec l'affirmation « Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux » constaté pour la moyenne UE15 cache des évolutions divergentes d'un Etat membre à l'autre.

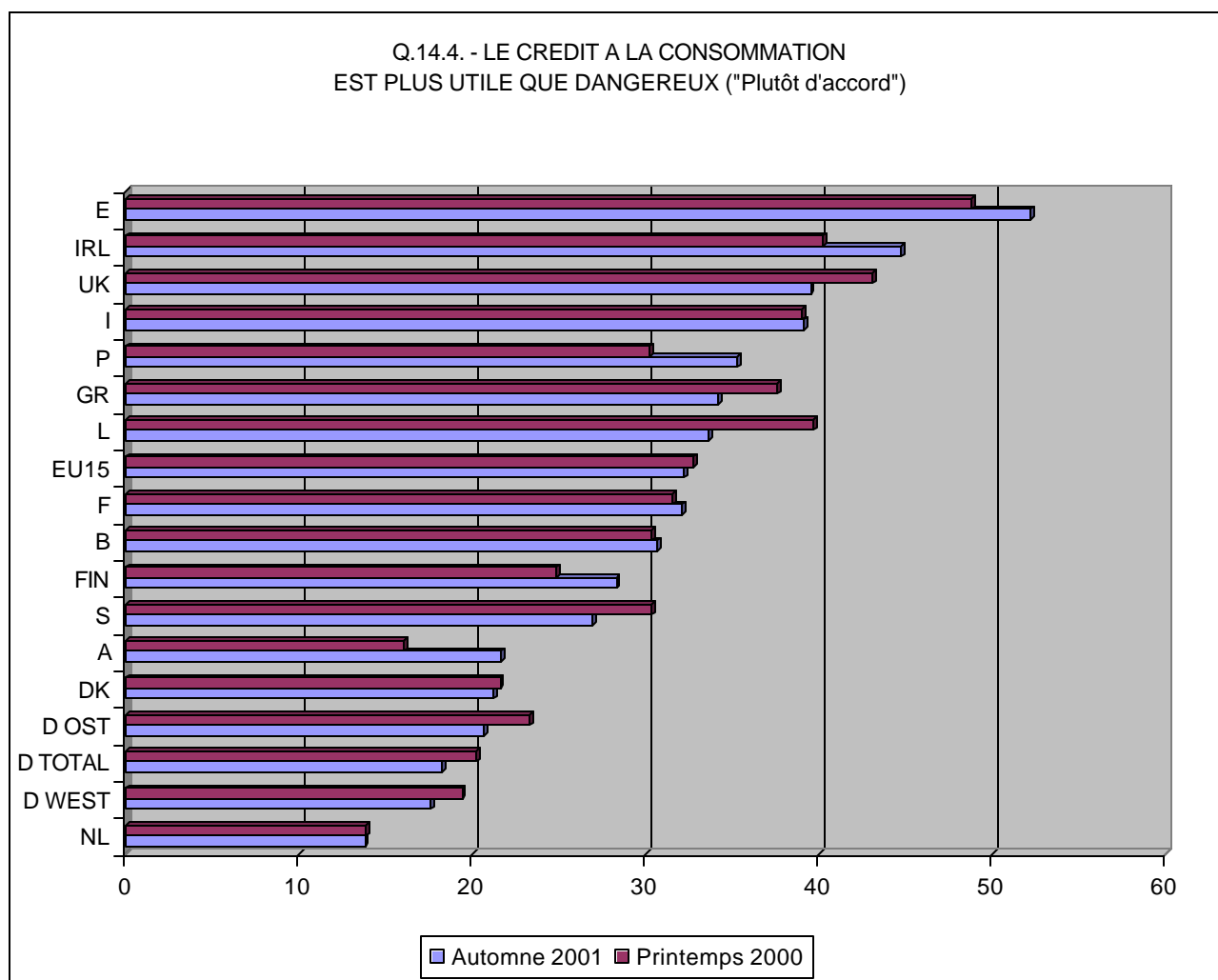
Le graphique ci-après illustre cette situation. On y observe autant de pays se situant dans une tendance négative (reflux des réponses « Plutôt d'accord) que l'inverse (hausse des réponses « Plutôt pas d'accord).

Sept pays de l'Union européenne se situent dans la tendance baissière, avec des variations de 2000 à 2001 fluctuant de - 1 point (Danemark : de 22% à 21%) à - 6 points (Luxembourg : de 40% à 34%).

A l'inverse, six autres pays se situent dans une tendance haussière, avec des variations fluctuant de + 1 point (Belgique : de 30% à 31%) à + 6 points (Autriche : de 16% à 22%).

Trois pays sont en équilibre : les Pays-Bas (22% les deux années), l'Italie (39%) et la France (32%).

On observera également l'absence de corrélation entre la tendance baissière ou haussière propre à un Etat membre et sa situation sur l'échelle européenne des valeurs enregistrées pour les réponses en accord avec l'affirmation «Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux ».



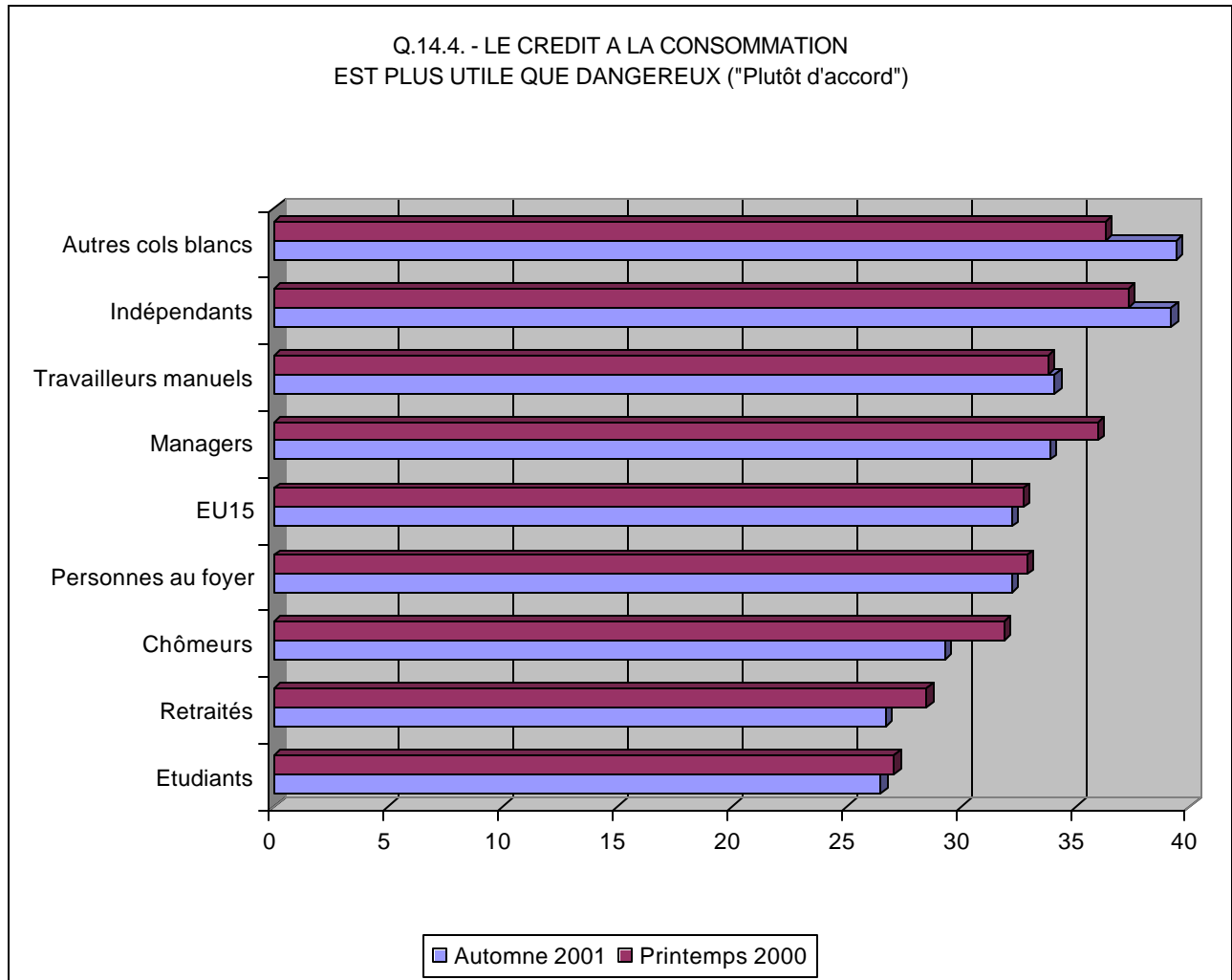
*(c) Comparaison par catégories sociodémographiques*

*Les catégories socioprofessionnelles*

Entre le printemps 2000 et l'automne 2001, le classement des catégories socioprofessionnelles épouse un profil pratiquement identique.

Quelques changements sont à noter cependant :

- En tête du classement, les « indépendants » et les « autres cols blancs » ont échangé leurs places respectives, par le fait d'une croissance plus importante des réponses en accord avec l'affirmation «Le crédit à la consommation est plus utile que dangereux » chez les « autres cols blancs » (+ 3 points, de 36% à 39%) par rapport aux « indépendants » (+ 2%, de 37% à 39%). Élément significatif, ces deux catégories sont également les seules où une tendance positive se dessine nettement.
- Toutes les autres catégories socioprofessionnelles sont marquées par une tendance baissière des réponses «Plutôt d'accord », avec des variations fluctuant de – 1 point (« Personnes au foyer » : de 33% à 32%) à – 3 points (« Chômeurs » : de 32% à 29%).



### *Les autres catégories sociodémographiques*

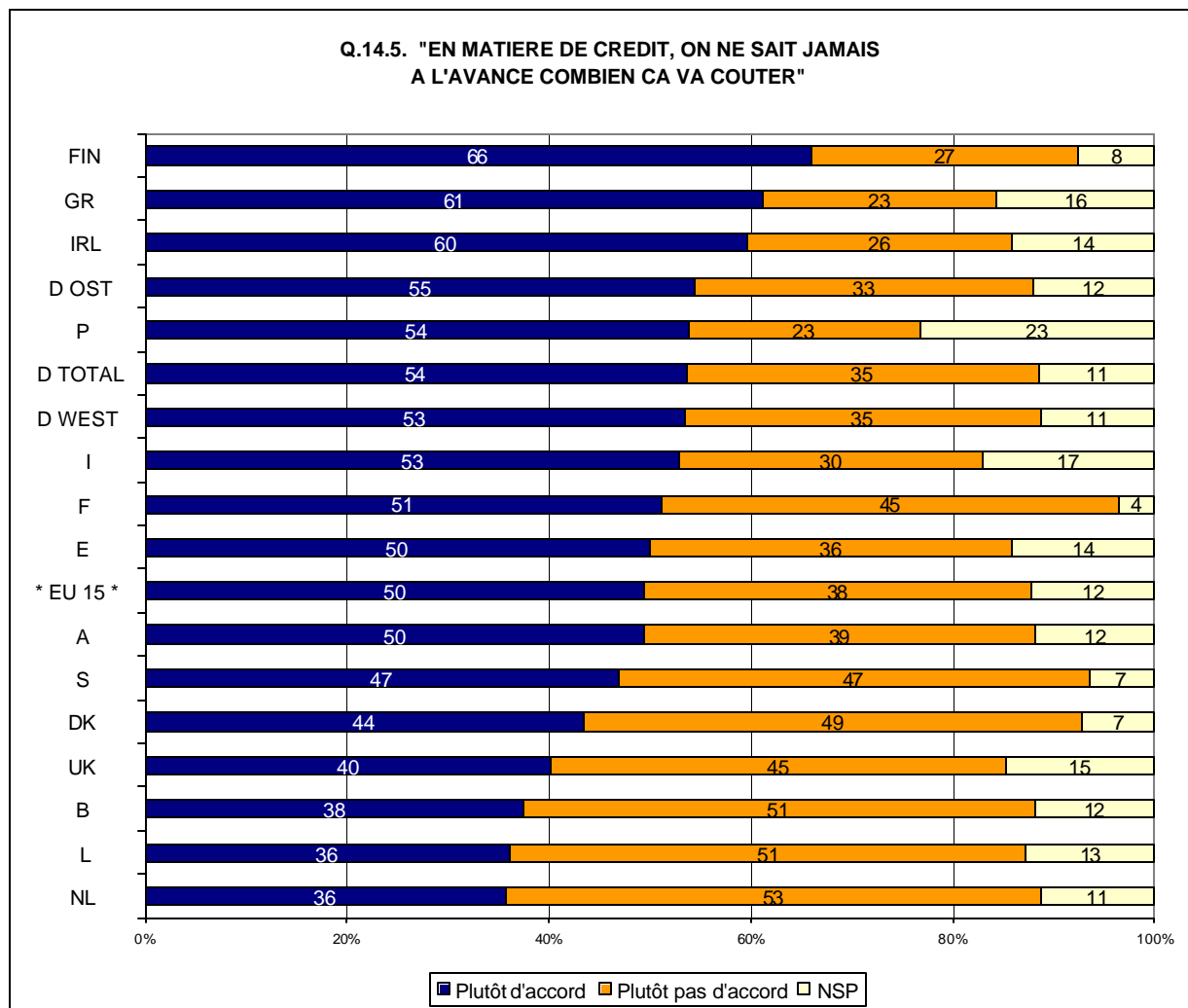
Par rapport à l'évolution 2000-2001 des réponses « Plutôt d'accord » constatée pour la moyenne UE15 (pour rappel : - 1 point, de 33% à 32%), les groupes sociodémographiques qui se distinguent le plus sont :

- les 25-39 ans : + 2 points (de 35% à 37%) ;
- les Européens les plus instruits : + 3 points (de 32% à 35%).

## 5. Coût du crédit

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Un Européen sur deux estime qu'en matière de crédit, « on ne sait jamais à l'avance combien ça va coûter » ; environ 40% des Européens expriment un sentiment opposé et 12% sont sans opinion.



### b. Analyse par pays

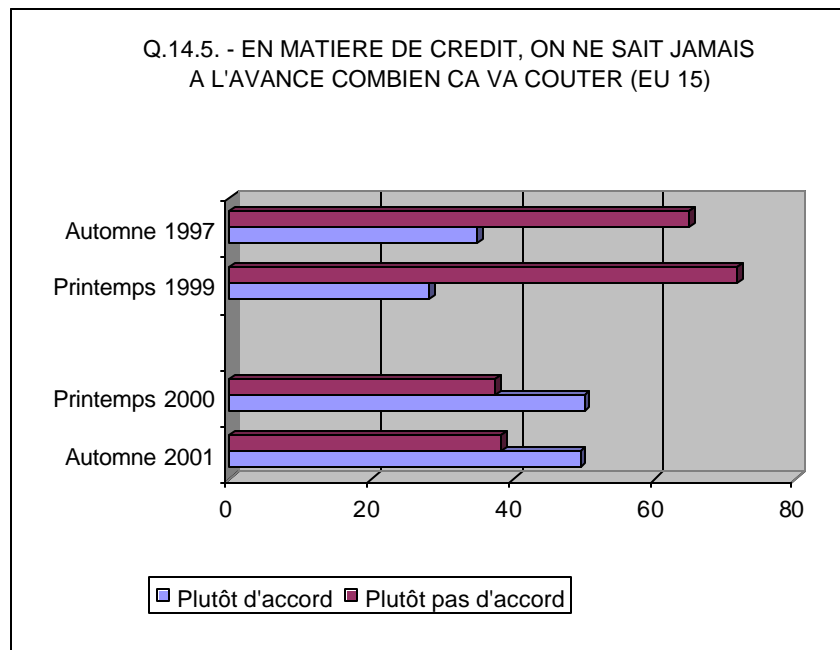
Cette affirmation suscite une séparation entre les pays de l'Europe du nord-ouest où moins de 50% de l'opinion est « plutôt d'accord » (Suède : 47% ; Danemark : 44% ; Royaume-Uni : 40% ; Belgique : 38% ; Luxembourg et Pays-Bas : 36%) et les autres pays du continent qui affichent des scores « plutôt d'accord » allant de 50% (Autriche, Espagne et moyenne européenne) à 66% pour la Finlande.

### c. Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

Au niveau de la moyenne UE15, on observe un inversement de tendance entre les deux périodes prises en compte :

- entre 1997 et 1999, les réponses en désaccord avec l'affirmation « En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien ça va coûter » dominaient, avec une évolution positive entre les deux années ;
- à l'inverse, les réponses en accord avec l'affirmation sont désormais prédominantes au niveau de la moyenne UE15, sans que l'on constate d'évolution de 2000 à 2001 (50% les deux années).



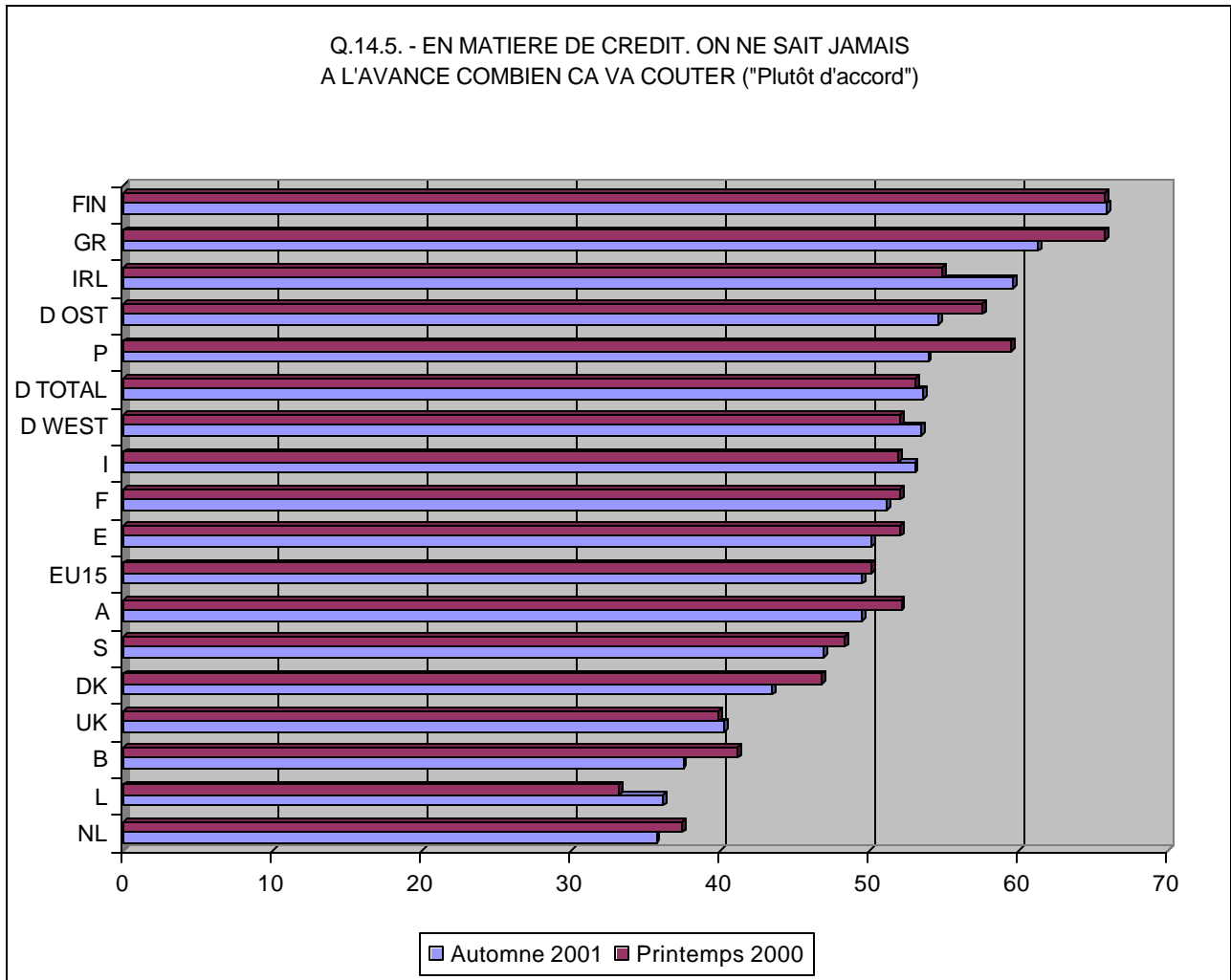
#### (b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, la tendance baissière en moyenne UE15 des réponses en accord avec l'affirmation «En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien ça va coûter » cache des évolutions contrastées.

On observe notamment que :

- Deux Etats membres sont marqués par une baisse plus marquée que la moyenne des réponses « Plutôt d'accord » : la Grèce (- 5 points, de 66% à 61%) et le Portugal (- 6 points, de 60% à 54%).
- A l'inverse, deux pays se détachent des Quinze par une tendance haussière : le Luxembourg (+ 3 points, de 33% à 36%) et l'Irlande (+ 5 points, de 55% à 60%).

Voir graphique page suivante



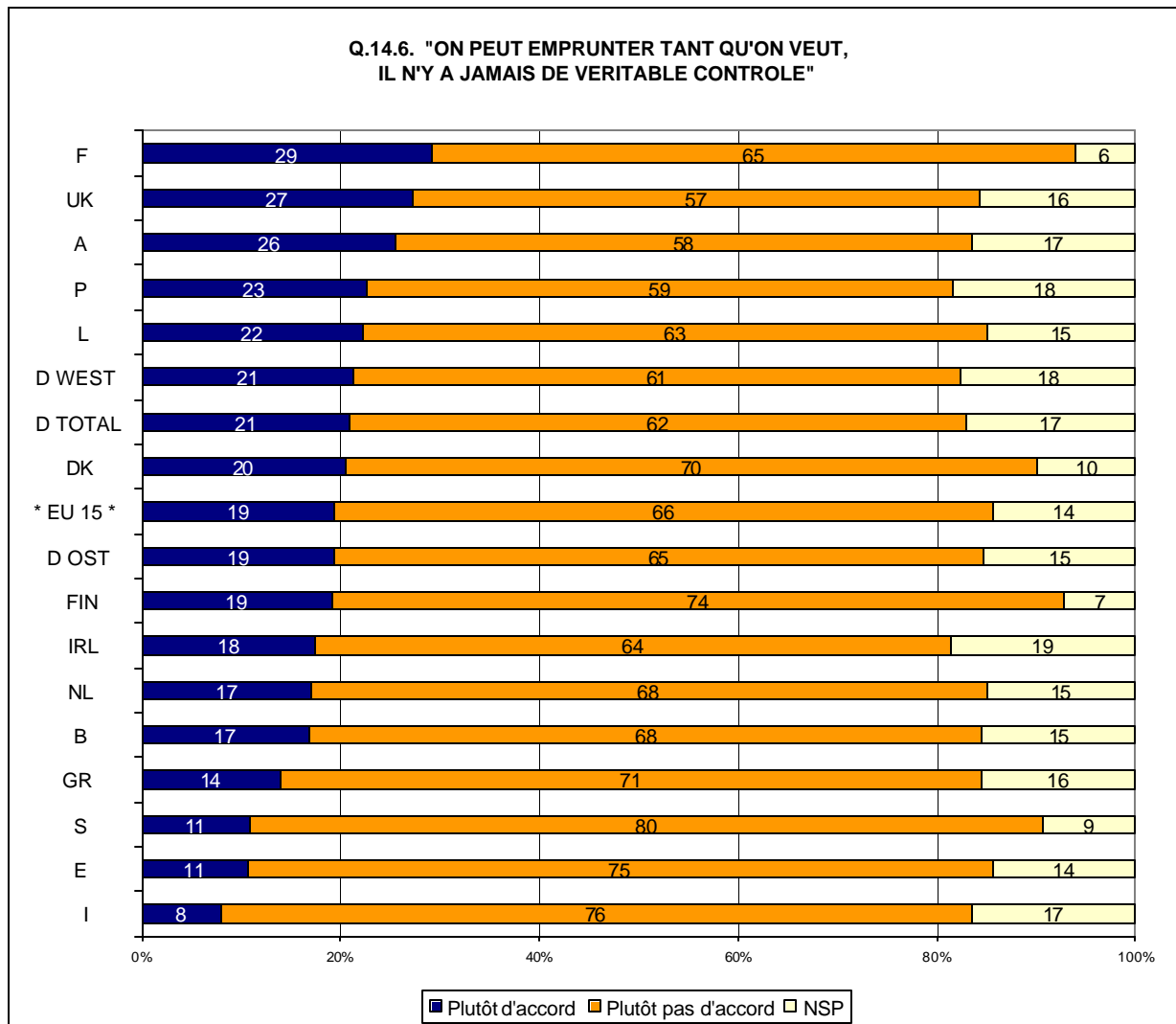
On ne note pas de corrélation entre la tendance baissière ou haussière propre à un Etat membre et sa situation sur l'échelle européenne des valeurs enregistrées pour les réponses en accord avec l'affirmation « En matière de crédit, on ne sait jamais à l'avance combien ça va coûter ». Ainsi, en tête des Quinze pour ces réponses, la Finlande et la Grèce selon des tendances différentes : statu quo pour la Finlande (à 66% les deux années), baisse sensible pour la Grèce (- 5 points).

L'évolution est encore plus contrastée pour les deux Etats membres en bas de classement des Quinze pour les réponses « Plutôt d'accord », le Luxembourg (+ 3 points) et les Pays-Bas (- 2 points, de 37% à 35%).

## 6. Contrôles en matière d'emprunt

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Une majorité des deux tiers des personnes interrogées expriment leur désaccord vis-à-vis de l'affirmation selon laquelle «on peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle ». Moins de 20% des Européens soutiennent cette affirmation. Enfin, 14% des personnes sondées sont sans opinion.



### b. Analyse par pays

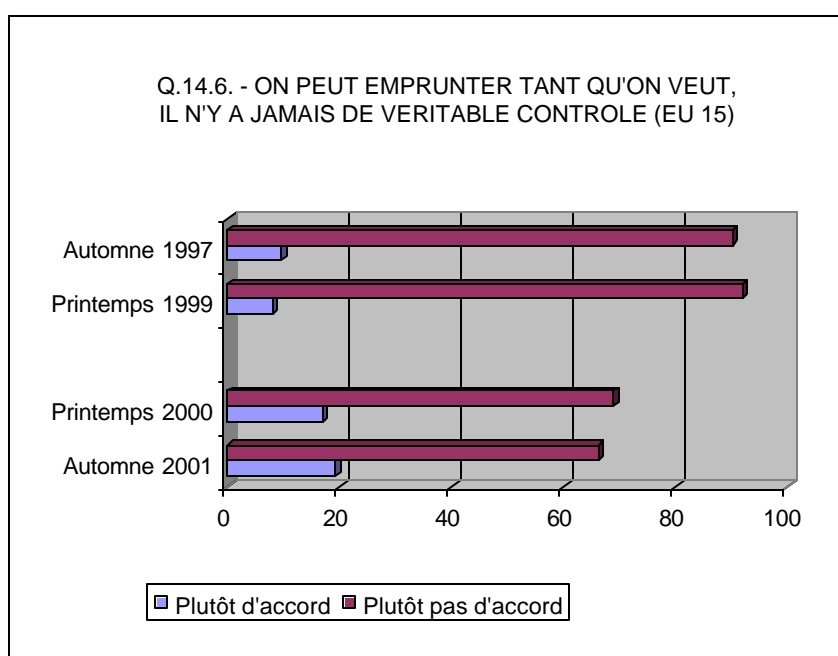
Toutes les opinions nationales des pays de l'Union européenne expriment majoritairement (à hauteur d'au moins 57% pour le Royaume-Uni et jusqu'à 80% pour la Suède) leur désaccord avec l'affirmation selon laquelle « on peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de contrôle ». Dans trois pays cependant, au moins une personne sur quatre soutient cette affirmation : l'Autriche (26%), le Royaume-Uni (28%) et la France (29%).

### c. Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

Au niveau de la moyenne UE15, on observe une même prévalence des réponses en désaccord avec l'affirmation « On peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle » durant les deux périodes prises en compte. Seule l'évolution d'une année à l'autre durant chacune de ces périodes s'inverse : accroissement entre 1997 et 1999 et réduction entre 2000 et 2001.

Durant les deux dernières années de référence, le recul des réponses « Plutôt pas d'accord » (- 3 points, de 69% à 66%) au bénéfice principalement des réponses « Plutôt d'accord » (+ 2 points, de 17 à 19%).



#### (b) Comparaison par pays

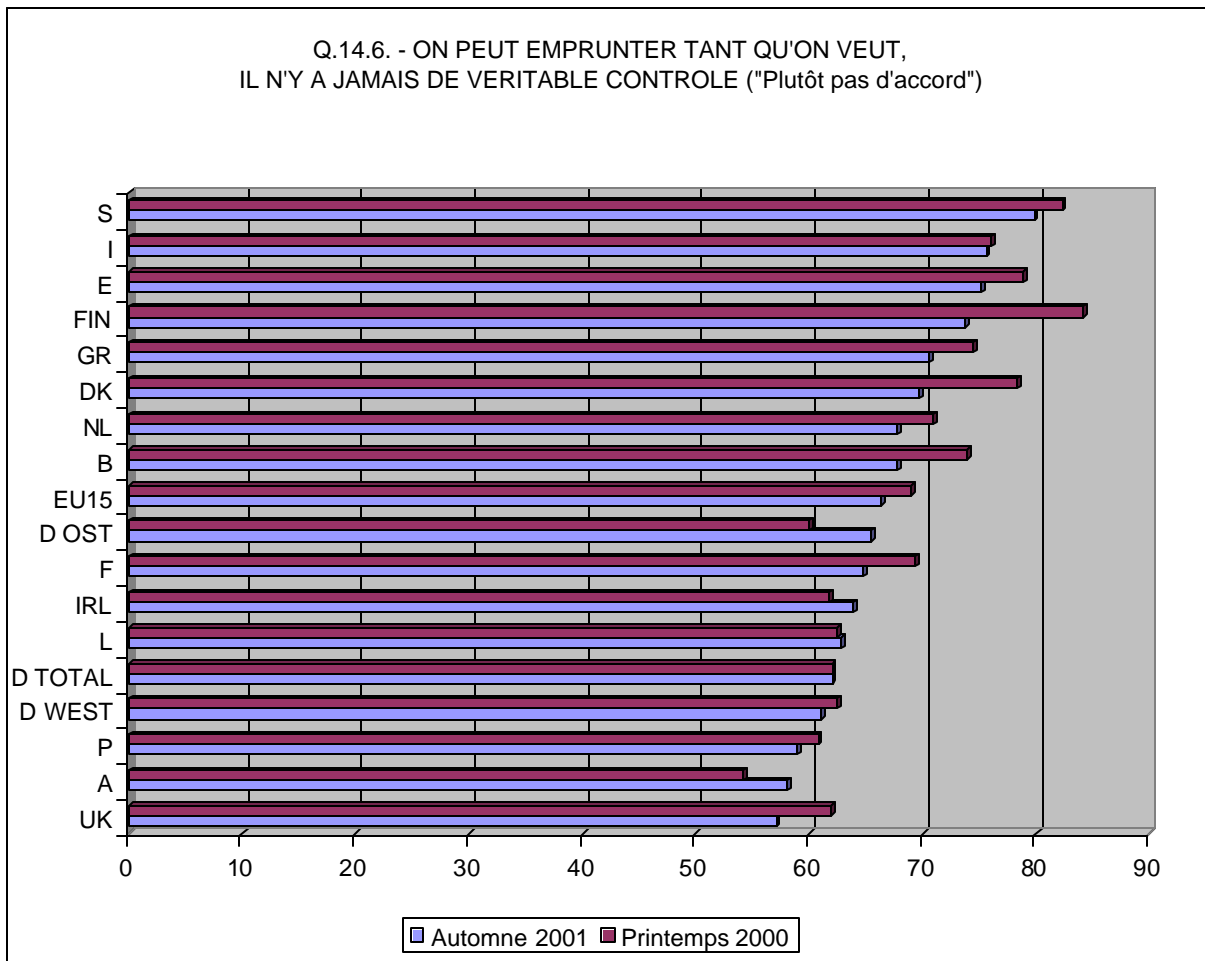
Au niveau des Etats membres, la tendance baissière des réponses en désaccord avec l'affirmation « On peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle » constatée pour la moyenne UE15 cache des évolutions contrastées.

On observe notamment que :

- Deux Etats membres sont marqués par une baisse nettement plus marquée que la moyenne des réponses « Plutôt pas d'accord » : le Danemark (- 8 points, de 78% à 70%) et, surtout, la Finlande (- 10 points, de 84% à 74%).
- A l'inverse, un pays se détache des Quinze par une tendance haussière marquée, sensiblement à contre-courant de la moyenne : l'Autriche (+ 4 points, de 54% à 58%). Une région d'Europe évolue encore dans un sens opposé à la moyenne européenne. Il s'agit des Länder orientaux de la République fédérale (+ 5 points, de 60% à 65%). Au sein-même de la République fédérale, cette région évolue à l'opposé des Länder occidentaux (- 2 points, de 63% à 61%).

Contrairement à d'autres questions, on observe ici une forme de corrélation entre la tendance baissière ou haussière propre à un Etat membre et sa situation sur l'échelle européenne des valeurs enregistrées pour les réponses en désaccord avec l'affirmation « On peut emprunter tant qu'on veut, il n'y a jamais de véritable contrôle ».

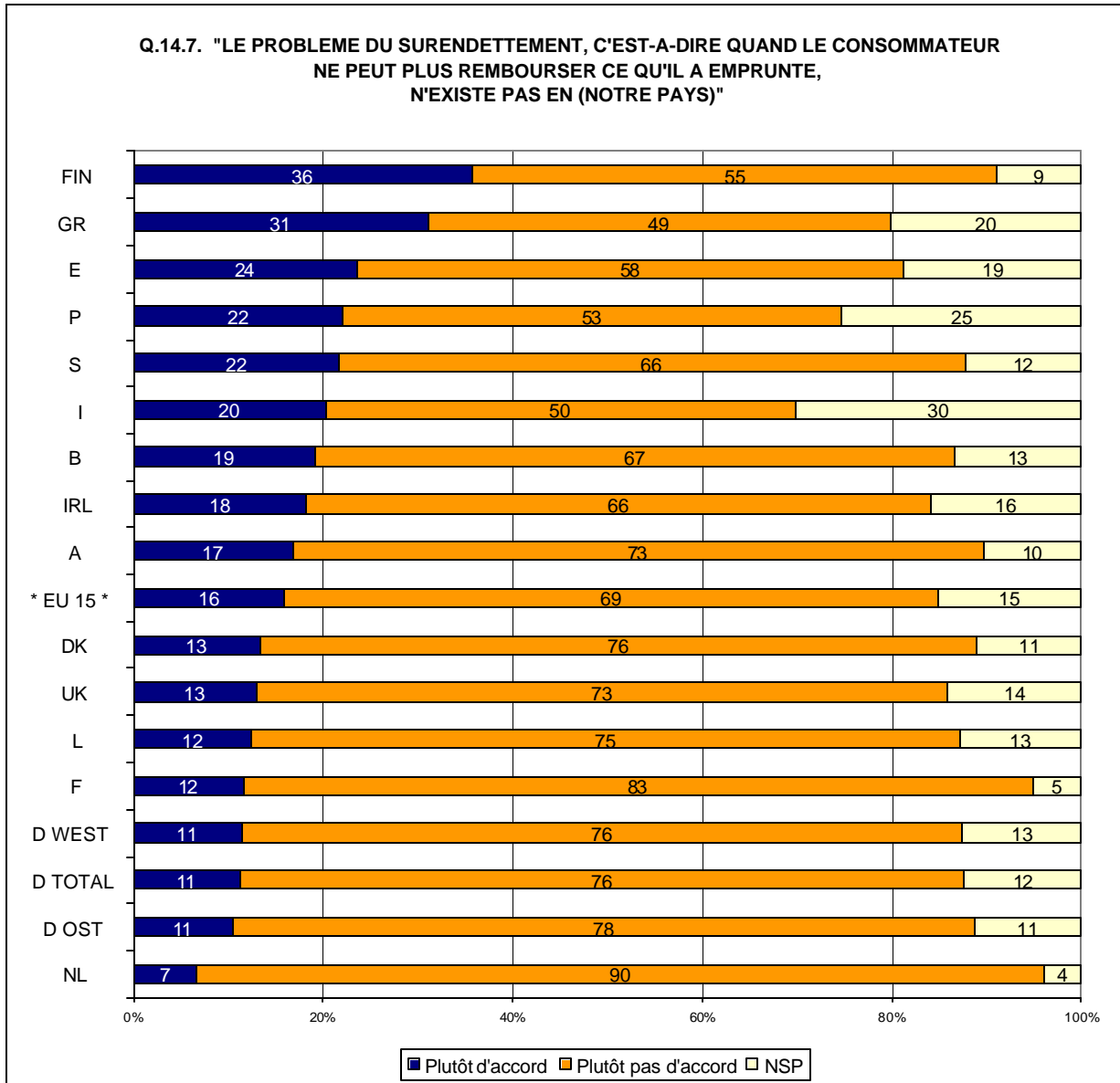
En l'occurrence, tous les pays en tête du classement des Quinze évoluent selon une tendance baissière des réponses « Plutôt pas d'accord ». A l'inverse, les cas de hausse des réponses « Plutôt pas d'accord » se rencontrent exclusivement dans les pays se situant par ailleurs sous la moyenne européenne de ces réponses, sans pour autant qu'il s'agisse d'une règle absolue. Ainsi, le Royaume-Uni où les réponses « Plutôt pas d'accord » sont les plus faibles à l'échelle européenne en 2001 a enregistré une baisse de ces réponses par rapport à 2000.



## 7. Surendettement

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Interrogés sur l'existence du surendettement, 69% des Européens considèrent que ce problème existe dans leur pays, contre 16% qui pensent qu'il n'existe pas et 15% qui sont sans opinion.



### b. Analyse par pays

A l'exception de la Grèce et de l'Italie, le graphique ci-dessus suggère que toutes les opinions nationales des Etats membres sont majoritairement en désaccord avec l'affirmation selon laquelle le surendettement n'existe pas dans leur pays. Signalons en particulier cinq pays très majoritairement «plutôt pas d'accord» : le Luxembourg (75%), l'Allemagne et le Danemark (76%), la France (83%) et surtout les Pays-Bas (90%).

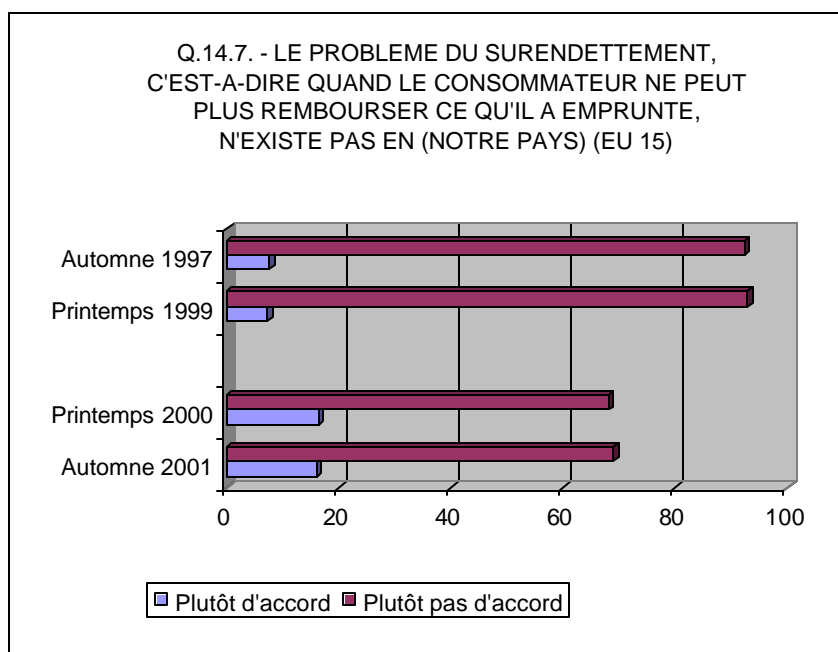
### c. Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

Au niveau de la moyenne UE15, on observe une même prévalence des réponses en désaccord avec l'affirmation « Le problème du surendettement ... n'existe pas en (notre pays) » durant les deux périodes prises en compte. L'évolution d'une année à l'autre durant chacune de ces périodes est également semblable puisque les deux périodes sont marquées par une quasi-stabilité de l'opinion relative à cette question.

Ainsi, pour 2000 et 2001, la moyenne européenne s'établit à :

- 16% de réponses en accord avec l'affirmation les deux années (statu quo) ;
- 68% de réponses en désaccord avec l'affirmation en 2000 et 69% en 2001 (+ 1 point).



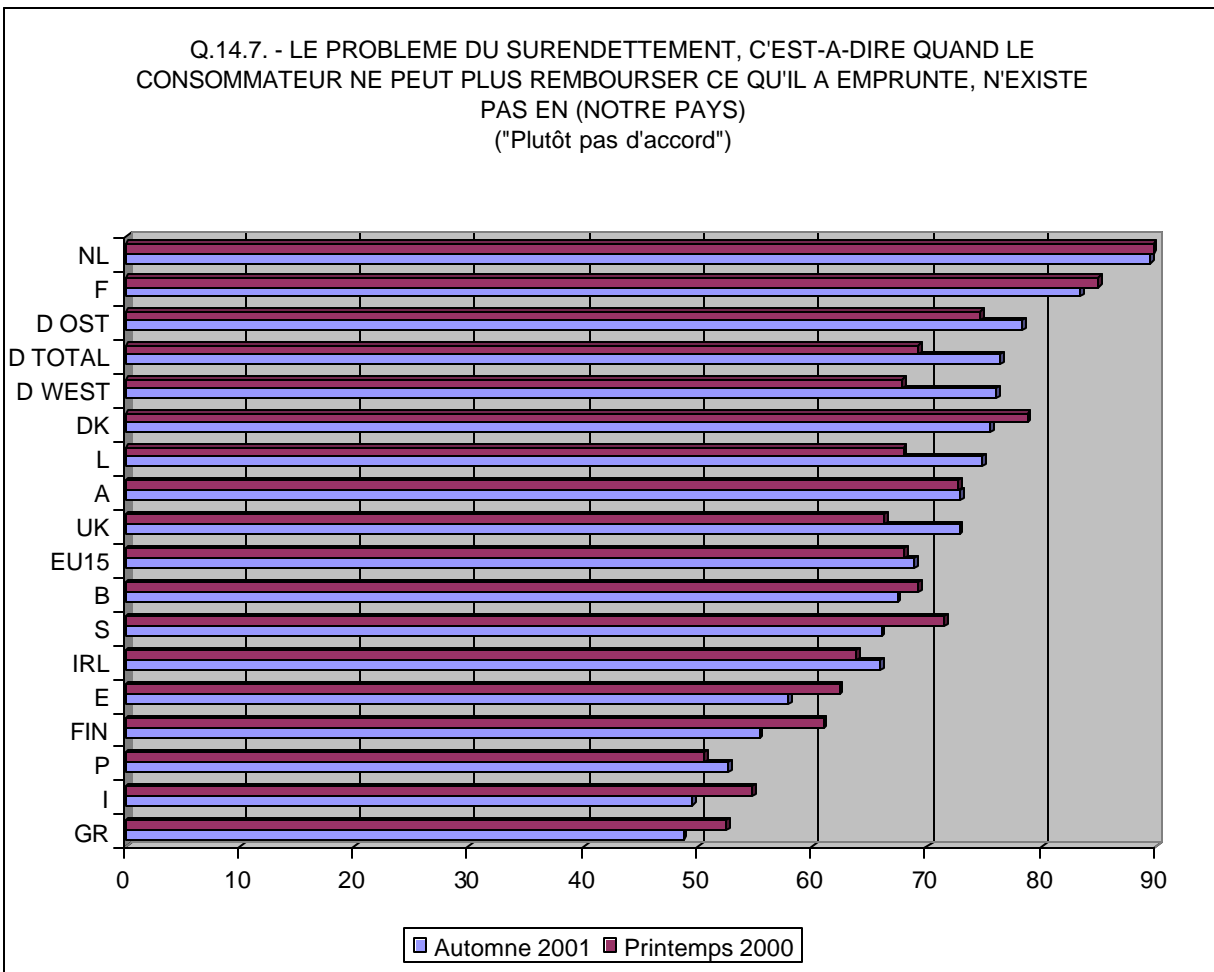
(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, la tendance légèrement haussière des réponses en désaccord avec l'affirmation « Le problème du surendettement ... n'existe pas en (notre pays) » constatée pour la moyenne UE15 cache des évolutions contrastées.

On observe notamment que :

- Trois Etats membres sont marqués par une hausse nettement plus marquée que la moyenne des réponses «Plutôt pas d'accord » : le Royaume-Uni (+ 7 points, de 66% à 73%), le Luxembourg (+ 7 points, de 68% à 75%) et la République fédérale (+ 7 points, de 69% à 76%). Une région de la République fédérale tire littéralement celle-ci vers le sommet des hausses. Il s'agit des Länder occidentaux, où les réponses «Plutôt pas d'accord » progressent de 8 points (de 68% à 78%).
- A l'inverse, deux pays se détachent des Quinze par une tendance baissière marquée, sensiblement à contre-courant de la moyenne : la Suède (- 6 points, de 72% à 66%) et la Finlande (- 6 points, de 61% à 55%).

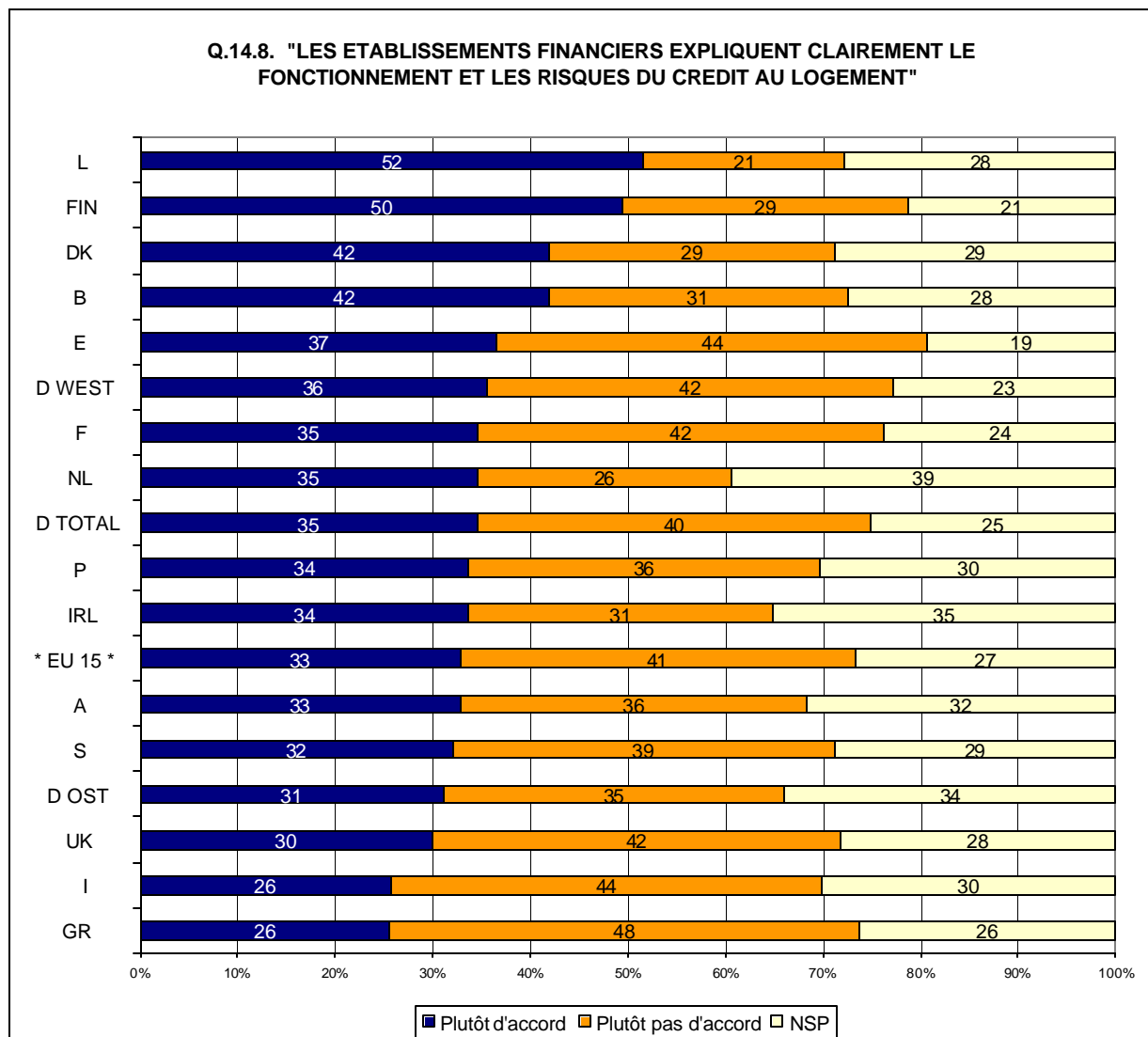
Notons, enfin, qu'il n'y a pas de corrélation entre la tendance baissière ou haussière propre à un Etat membre et sa situation sur l'échelle européenne des valeurs enregistrées pour les réponses en « Plutôt pas d'accord ».



## 8. Risques du crédit au logement

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Moins d'un Européen sur trois (33%) pense que les établissements financiers expliquent clairement le fonctionnement et les risques du crédit au logement ; 41% des personnes interrogées sont d'un avis opposé et 27% sont sans opinion.



## b. Analyse par pays

Cette affirmation suscite des clivages marqués entre les opinions publiques nationales. Quatre pays de l'Europe du nord – ouest soutiennent cette assertion à hauteur d'au moins 40% : la Belgique et le Danemark (42%), la Finlande (50%) et le Luxembourg (52%). La majorité des Etats offrent des expressions de soutien comprises entre 37% (Espagne) et 30% (Royaume-Uni). Deux pays ferment la marche en affichant seulement 26% d'opinions « plutôt d'accord » : la Grèce et l'Italie. Dernier fait d'importance : le pourcentage élevé des « sans opinion » dans tous les pays (résultats allant de 19% pour l'Espagne à 39% pour les Pays-Bas).

## c. Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié

### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

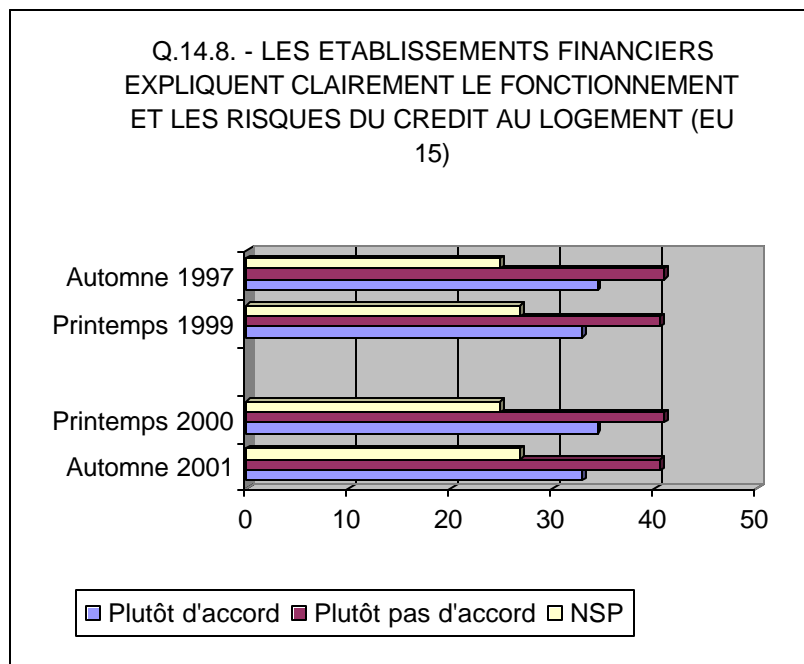
L'analyse des réponses à l'affirmation « Les établissements financiers expliquent clairement le fonctionnement et les risques du crédit au logement » montre une relative dispersion des opinions relatives à cette problématique. Ce profil semble de mise pour toutes les années prises en compte.

Au niveau de la moyenne UE15, on observe en effet la prévalence des réponses en « Plutôt pas d'accord » dans un climat général fortement marqué par l'hésitation de l'opinion européenne moyenne. De plus, ces réponses « Plutôt pas d'accord » affichent une évolution proche de la stabilité (légère décroissance).

De manière plus concrète, pour 2000 et 2001, les moyennes européennes s'établissent à :

- 34% de réponses en accord avec l'affirmation en 2000 et 33% en 2001 (- 1 point) ;
- 41% de réponses en désaccord avec l'affirmation les deux années (statu quo)
- 25% de réponses « NSP » en 2000 et 27% en 2001 (+ 2 points).

En l'occurrence, pour la moyenne des Quinze, ces dernières réponses, déjà remarquablement élevées dans l'absolu, sont donc les seules à enregistrer une hausse entre 2000 et 2001, accréditant la thèse de l'hésitation de l'opinion européenne vis-à-vis de cette question.



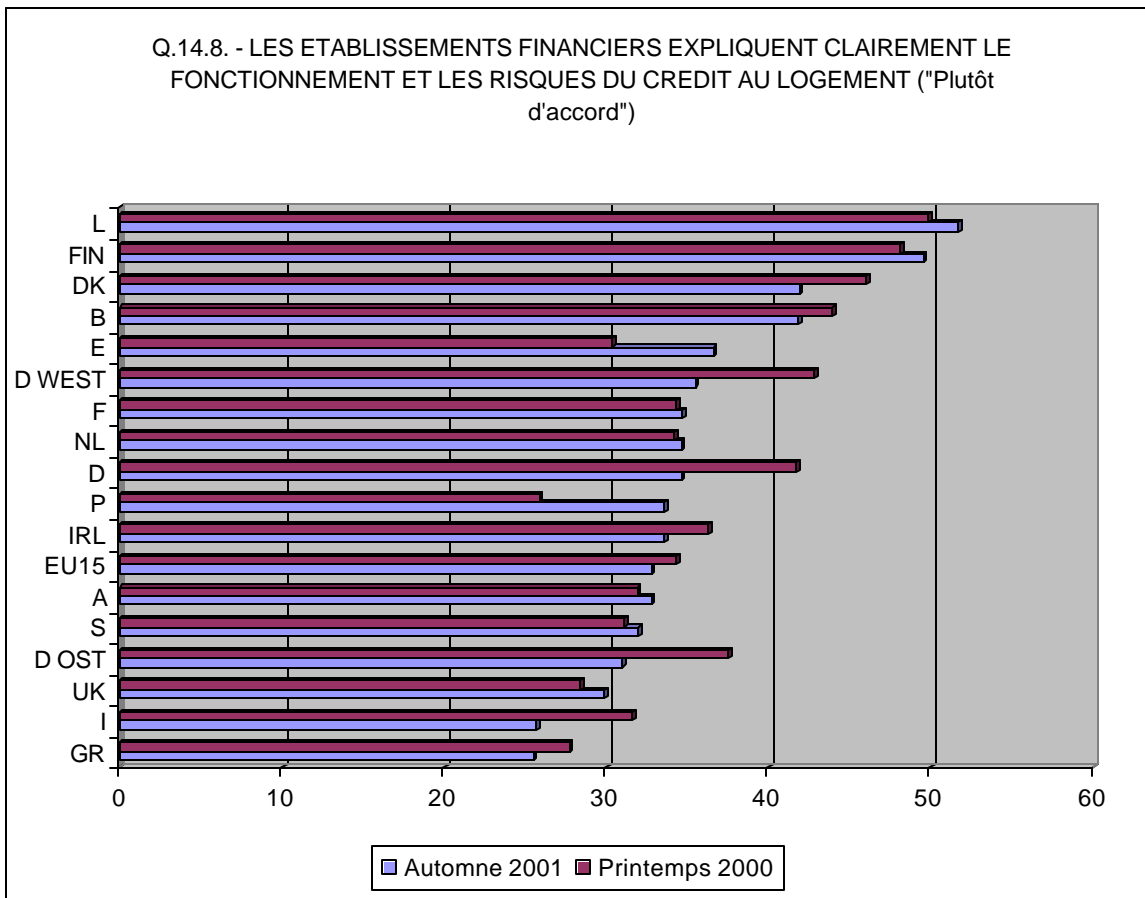
(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, la tendance légèrement baissière des réponses en accord avec l'affirmation « Les établissements financiers expliquent clairement le fonctionnement et les risques du crédit au logement » constatée pour la moyenne UE15 cache des évolutions contrastées.

On observe notamment que :

- Deux Etats membres sont marqués par une baisse nettement plus marquée que la moyenne des réponses « Plutôt d'accord » : l'Italie (- 6 points, de 32% à 26%) et la République fédérale (- 7 points, de 42% à 35%). Relevons pour cette dernière que la baisse de transparence des informations visées par la question semble la règle aussi bien à l'ouest qu'à l'est puisqu'elle s'y manifeste dans un recul équivalent des réponses « Plutôt d'accord » (- 7 points dans les Länder tant occidentaux que orientaux).
- A l'inverse, deux pays se détachent des Quinze par une tendance haussière marquée, sensiblement à contre-courant de la moyenne : l'Espagne (+ 7 points, de 30% à 37%) et le Portugal (+ 8 points, de 26% à 34%).

Notons, enfin, qu'il n'y a pas de corrélation entre la tendance baissière ou haussière propre à un Etat membre et sa situation sur l'échelle européenne des valeurs enregistrées pour les réponses en « Plutôt pas d'accord ».



En ce qui concerne les réponses « Ne sait pas » à cette question, on observe que, outre leur importance élevée dans l'ensemble des Quinze, leur poids évolue de manière très variable d'un Etat membre à l'autre.

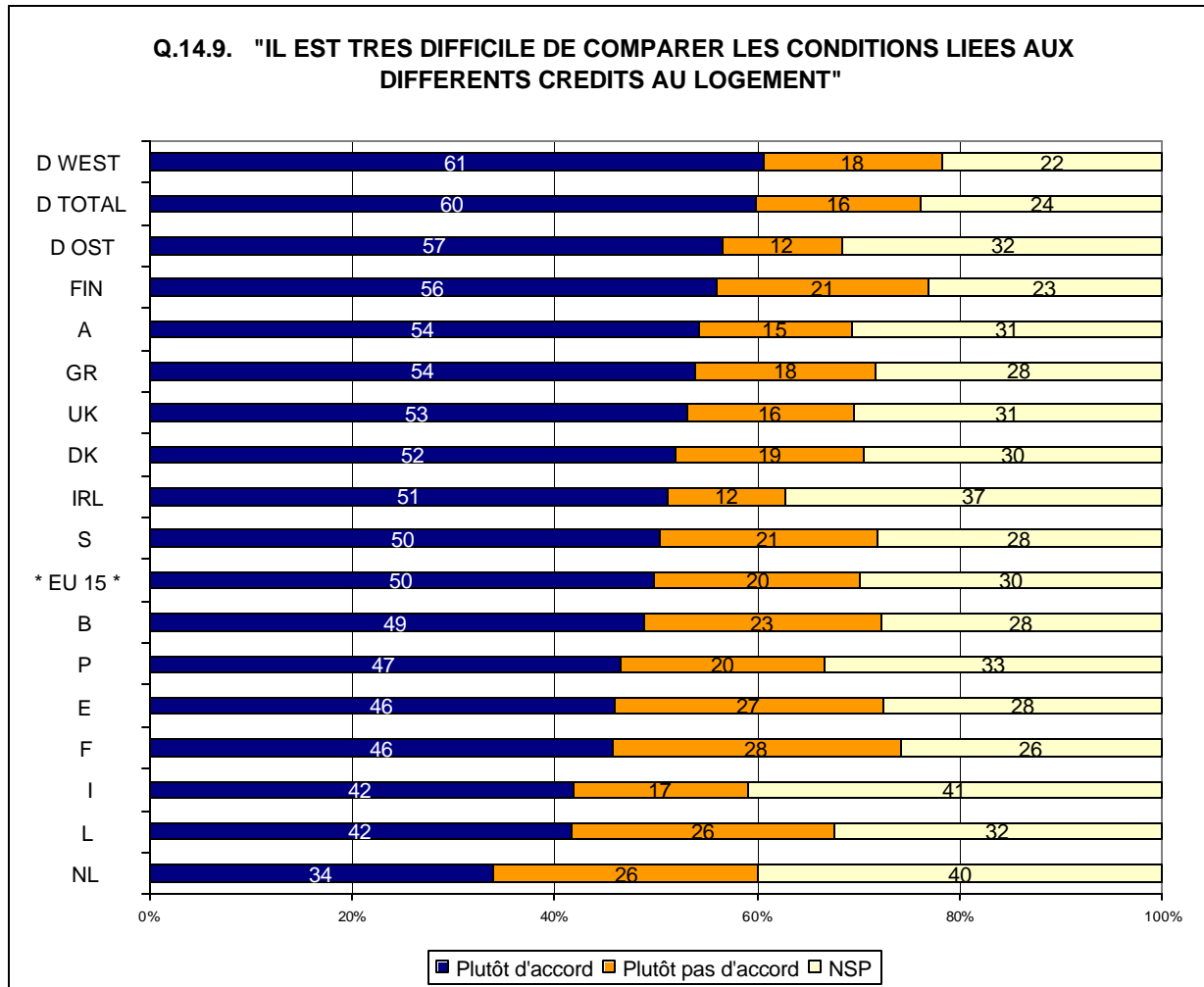
Ainsi, la hausse moyenne européenne de cette valeur entre 2000 et 2001 (pour rappel : + 2 points, de 25% à 27%) traduit des réalités dispersées :

- l'Espagne est le seul pays à enregistrer une très nette chute de ces réponses « NSP » (- 7 points de 26% à 19%) ;
- la Grèce (+ 7 points, de 19% à 26%) et, surtout, les Pays-Bas (+ 10 points, de 29% à 39%), connaissent pour leur part les plus fortes hausses des réponses « NSP ».

## 9. Comparaison des crédits au logement

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Pour un Européen sur deux, il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement ; 20% des personnes sondées sont d'un avis contraire et 30% sont sans opinion.



### b. Analyse par pays

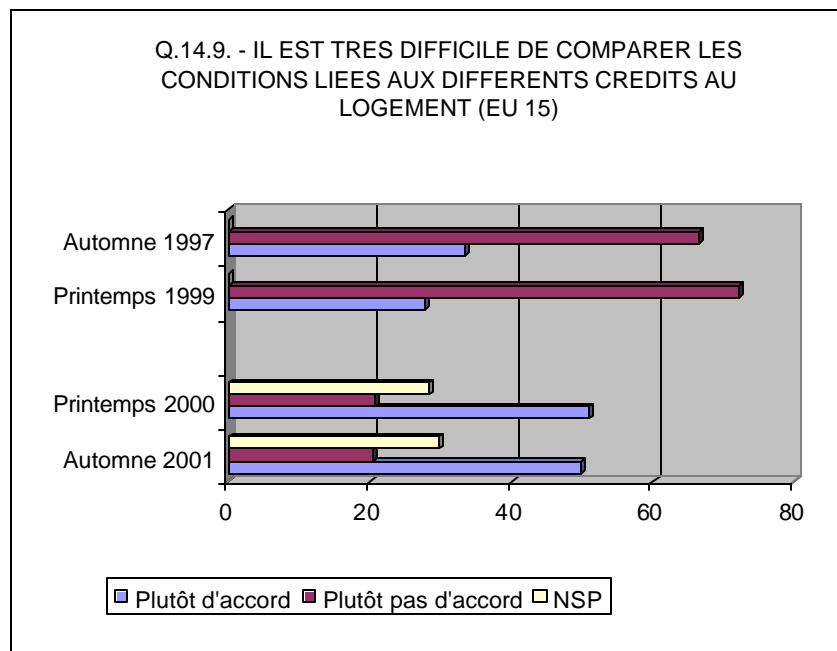
Huit Etats sur quinze soutiennent majoritairement l'affirmation selon laquelle il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement : la Suède (50%), l'Irlande (51%), le Danemark (52%), le Royaume-Uni (53%), la Grèce et l'Autriche (54%), la Finlande (56%) et l'Allemagne (60%). On trouve, en deçà de la moyenne européenne (50%), six pays pour lesquels les pourcentages de réponses « plutôt d'accord » s'échelonnent de 49% (pour la Belgique) à 42% (pour le Luxembourg). Les Hollandais – qui ferment la liste - offrent un ensemble de réponses à la structure relativement équilibrée : 34% « plutôt d'accord », 26% « plutôt pas d'accord » et 40% « sans opinion ».

### c. Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse des réponses à l'affirmation « Il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement » montre un revirement important de l'opinion européenne entre les deux périodes envisagées. Il était, semble-t-il, plus aisé de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement durant la période 1997-1999 qu'actuellement.

Pour la période 2000-2001, précisément, on relève qu'une majorité se dessine dans l'opinion européenne en accord avec l'affirmation. Au niveau de la moyenne UE15, on observe en effet désormais une prévalence des réponses en « Plutôt d'accord », dans un climat général fortement marqué par l'hésitation d'une part importante des citoyens européens puisque près de 3 personnes sur 10 répondent « NSP » à cette question. La prévalence des réponses « Plutôt d'accord » se confirme de 2000 à 2001, avec toutefois un léger recul (-1 point, de 51% à 50%), au bénéfice des réponses « NSP » en progrès d'une année à l'autre (+ 2 points, de 28% à 30%).



#### (b) Comparaison par pays

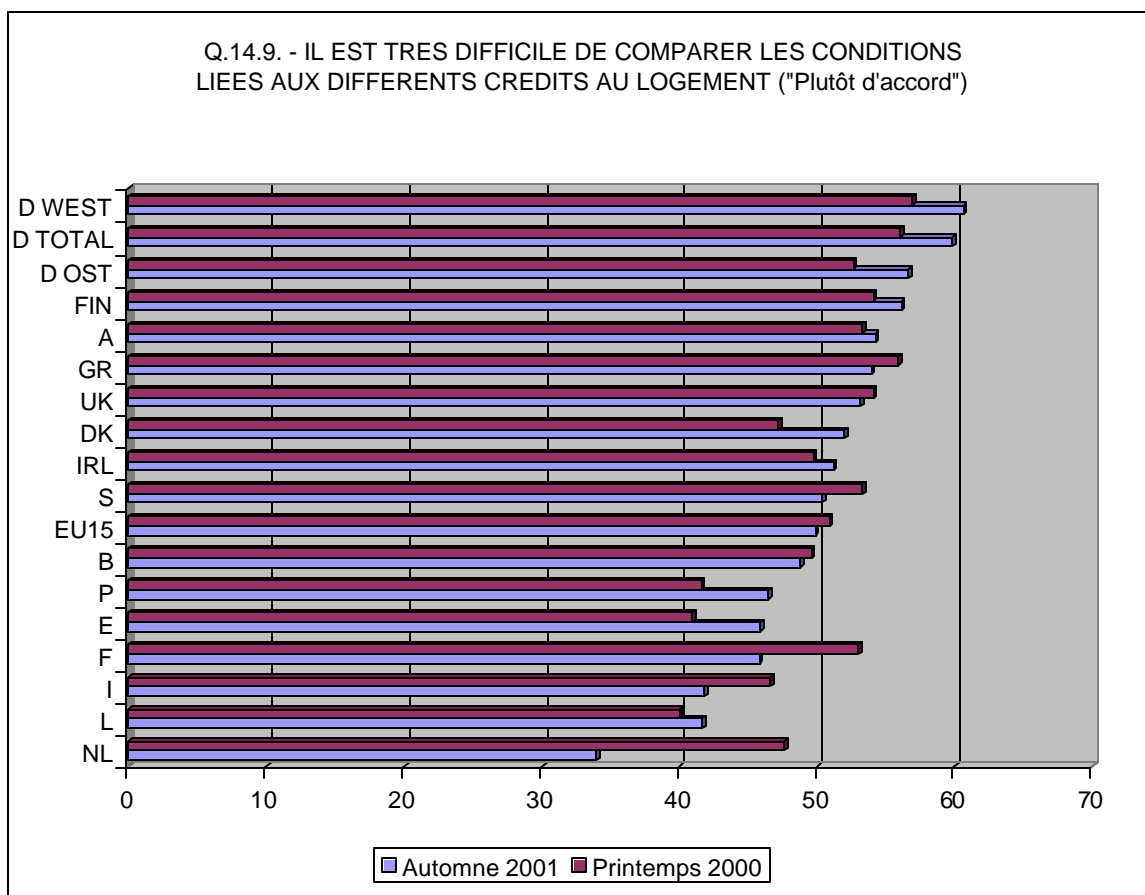
Au niveau des Etats membres, la légère baisse de la moyenne UE 15 des réponses en accord avec l'affirmation « Il est très difficile de comparer les conditions liées aux différents crédits au logement » ne se confirme que dans trois pays : la Belgique (- 1 point, de 50% à 49%), le Royaume-Uni (- 1 point, de 54% à 53%) et la Grèce (- 2 points, de 56% à 54%).

On observe par ailleurs un fort contraste des évolutions parmi les Quinze :

- Trois Etats membres amplifient nettement la baisse moyenne des réponses « Plutôt d'accord » : l'Italie (- 5 points, de 47% à 42%), la France (- 7 points, de 53% à 46%) et, surtout, les Pays-Bas en très nette chute (- 14 points, de 48% à 34%).

- A l'inverse, huit pays se distinguent par une tendance haussière des réponses « Plutôt d'accord », faible pour les uns (+ 1 ou 2 points pour l'Autriche, l'Irlande, le Luxembourg et la Finlande), plus accentuée pour les autres : + 4 points pour la République fédérale – tant au niveau national qu'à celui des Länder aussi bien orientaux qu'occidentaux – (de 56% à 60%), + 5 points pour le Danemark (de 47% à 52%), le Portugal (de 42% à 47%) et l'Espagne (de 41% à 46%).

Enfin, de 2000 à 2001, l'écart s'est creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour cette réponse. Ainsi, les baisses les plus fortes s'observent dans les pays qui se trouvent dans la moitié inférieure du classement (prévalence la plus faible des réponses « Plutôt d'accord»). La République fédérale, en revanche, du fait de sa progression importante, devance désormais très nettement les autres Etats membres. En points, l'écart entre les deux pays situés aux deux extrêmes du classement a progressé de 16 points en 2000 à 27 points en 2001.

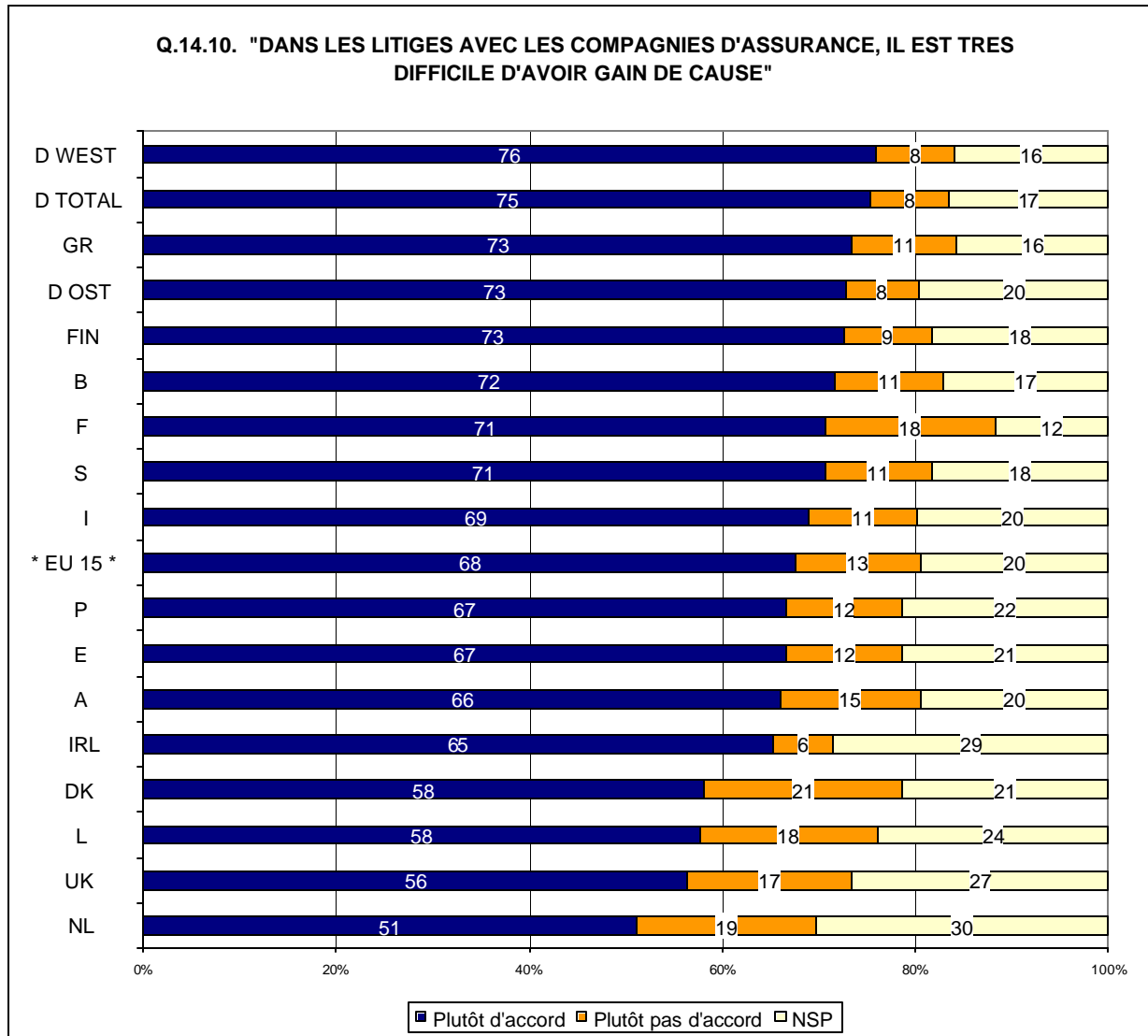


En ce qui concerne les réponses « Ne sait pas », on observe une évolution inverse en comparaison avec les plus fortes variations des réponses « Plutôt d'accord ». Ainsi, les Pays-Bas, soit l'Etat membre où les réponses « Plutôt d'accord » ont le plus baissé (-14 points) est également celui où les réponses « NSP » ont le plus progressé (+ 10 points, de 30 à 40% : ces réponses devançant même les réponses « Plutôt d'accord»). A l'inverse, l'un des Etats membres où les réponses « Plutôt d'accord » ont le plus progressé est aussi celui où les réponses « NSP » sont le plus en recul. Il s'agit de l'Espagne où les réponses « Plutôt d'accord » ont progressé de 5 points dans le temps où les réponses « NSP » ont chuté de 12 points (de 40% à 28%).

## 10. Litiges avec les compagnies d'assurance

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Une majorité supérieure aux deux tiers (68%) estime que dans les litiges avec les compagnies d'assurance, il est très difficile d'avoir gain de cause. Seuls 13% des Européens sont d'un avis contraire. 20% de l'opinion publique européenne est sans avis sur la question.



### b. Analyse par pays

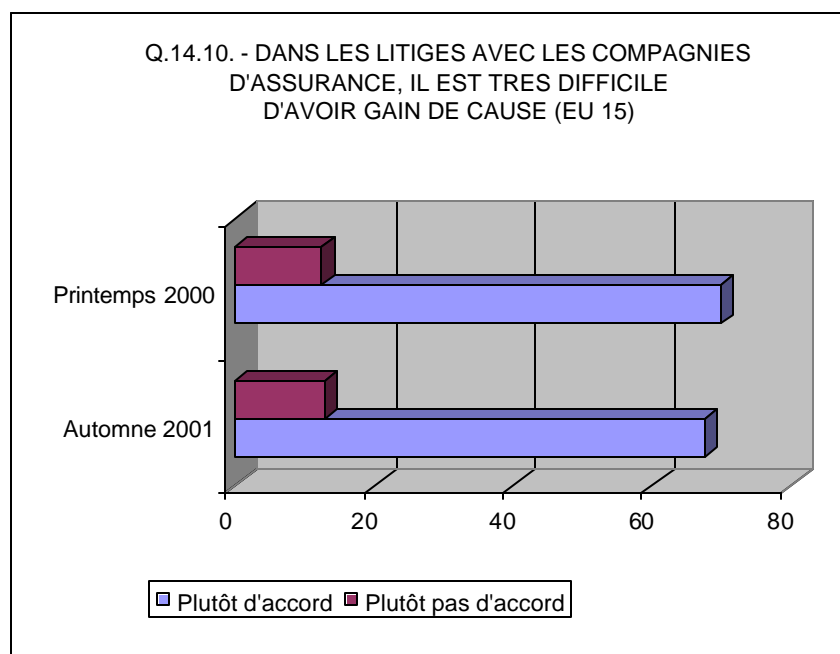
Le fait marquant est que toutes les opinions nationales soutiennent l'assertion selon laquelle il est difficile d'avoir gain de cause quand survient un litige avec une compagnie d'assurance. Mais l'ampleur de ce soutien varie jusqu'à +25 points par rapport à la moyenne arithmétique. En effet, si les Pays-Bas affichent un taux de soutien équivalant à 51%, l'Irlande 65% et la Suède 71%, l'Allemagne de l'Ouest culmine à 76% (73% pour l'Allemagne de l'Est).

### c. Comparaison avec les données antérieures

Pour information, cette question n'a été posée que dans les vagues EB56.0 et EB54.0 de l'Eurobaromètre, correspondant respectivement à l'automne 2001 et au printemps 2000.

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse des réponses à l'affirmation « Dans les litiges avec les compagnies d'assurance, il est très difficile d'avoir gain de cause » révèle un replis des réponses « Plutôt d'accord » pour la moyenne UE15, de l'ordre de - 2 points (de 70% à 68%). Durant cette période, les réponses « NSP » ont, pour leur part, progressé dans une mesure équivalente (+ 2 points, de 18% à 20%).



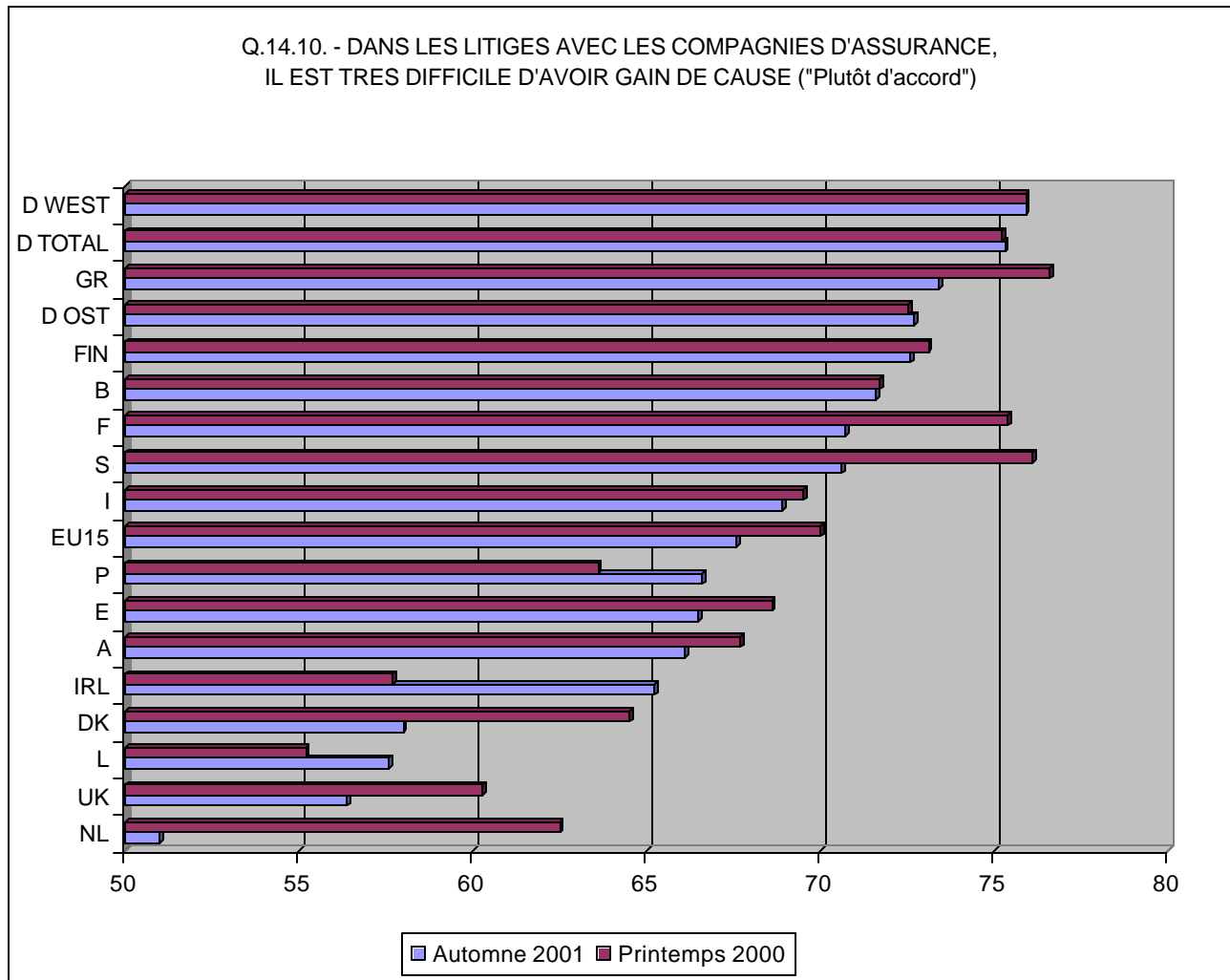
#### (b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, la baisse en moyenne UE15 des réponses en accord avec l'affirmation « Dans les litiges avec les compagnies d'assurance, il est très difficile d'avoir gain de cause » (- 2 points) se confirme dans cinq pays : l'Italie (- 1 point, de 70% à 69%), l'Autriche (- 2 points, de 68% à 66%), l'Espagne (- 2 points, de 69% à 67%), la Grèce (- 4 points, de 77% à 73%) et le Royaume-Uni (- 4 points, de 60% à 56%).

On observe par ailleurs un fort contraste des évolutions parmi les Quinze :

- Deux Etats membres amplifient nettement la baisse moyenne des réponses « Plutôt d'accord » : le Danemark (- 7 points, de 65% à 58%) et, surtout, les Pays-Bas en très nette chute (- 12 points, de 63% à 51%).
- A l'inverse, deux pays se distinguent par une tendance nettement haussière des réponses « Plutôt d'accord » : le Portugal (+ 3 points, de 64% à 67%) et l'Irlande (+ 8 points, de 58% à 65%).

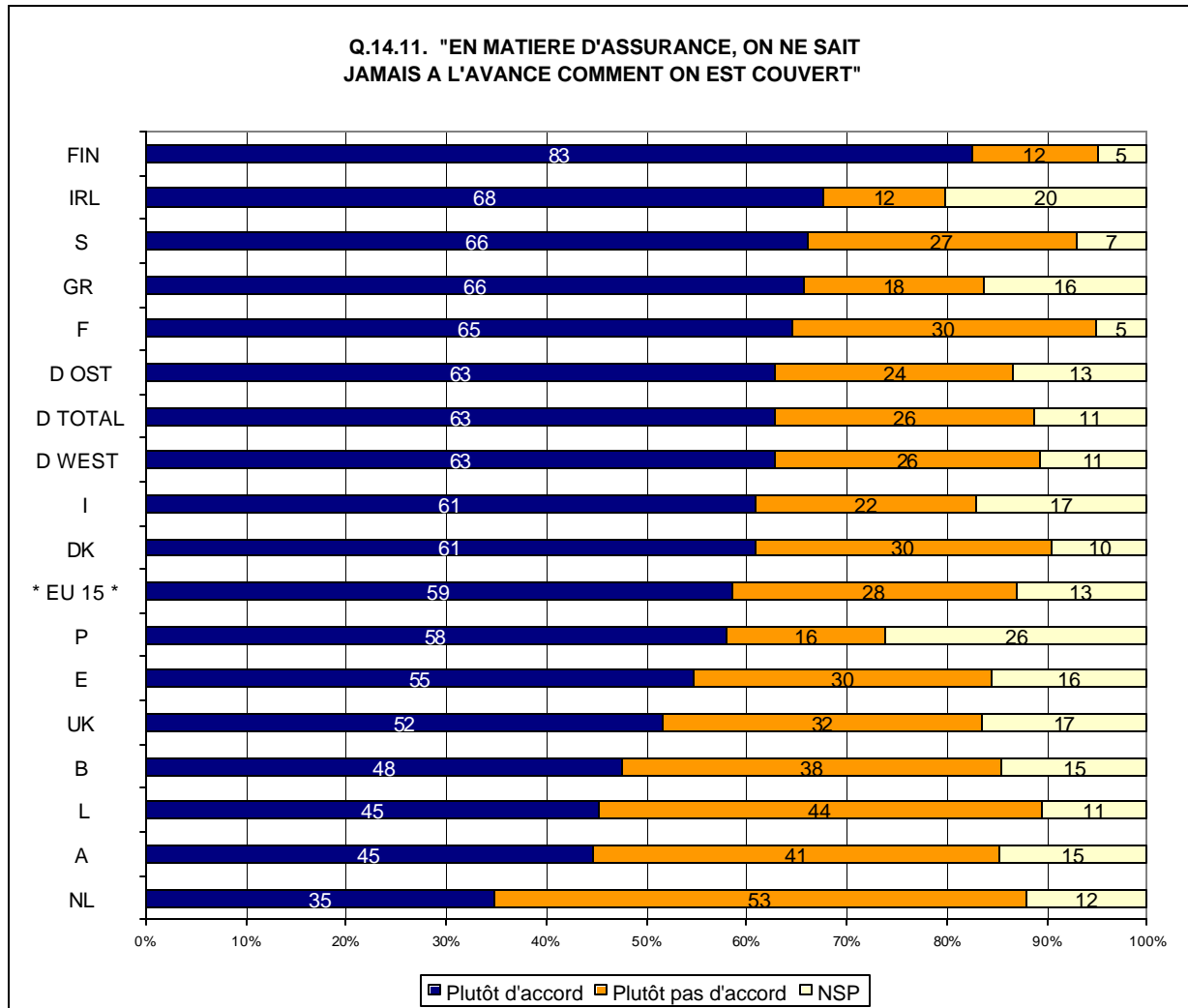
Notons, enfin, qu'il n'y a pas de corrélation entre la tendance baissière ou haussière propre à un Etat membre et sa situation sur l'échelle européenne des valeurs enregistrées pour les réponses « Plutôt d'accord ».



## 11. Couverture par une assurance en cas de sinistre

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Près de six Européens sur dix (59%) soutiennent l'affirmation selon laquelle en matière d'assurance, « on ne sait jamais à l'avance comment on est couvert ». Moins d'un tiers (28%) de l'opinion publique européenne est d'un avis contraire ; 13% des personnes interrogées sont sans opinion.



### b. Analyse par pays

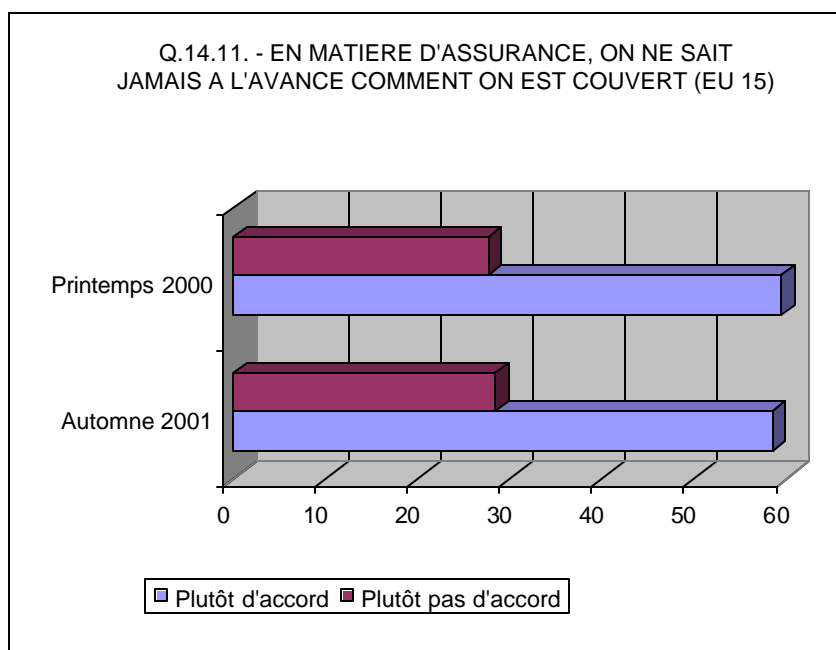
A l'exception des quatre Etats suivants : Belgique : 48% ; Luxembourg et Autriche : 45% ; Pays-Bas : 35%, tous les autres pays indiquent des expressions de soutien oscillant entre 52% (pour le Royaume-Uni) à 68% (pour l'Irlande). La Finlande offre une fois encore des résultats en marge de ses partenaires : 83% « plutôt d'accord », 12% « plutôt pas d'accord » et 5% « sans opinion ».

### c. Comparaison avec les données antérieures

Pour information, cette question n'a été posée que dans les vagues EB56.0 et EB54.0 de l'Eurobaromètre, correspondant respectivement à l'automne 2001 et au printemps 2000.

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse des réponses à l'affirmation « En matière d'assurance, on ne sait jamais à l'avance comment on est couvert » révèle un léger repli des réponses « Plutôt d'accord » pour la moyenne UE15, de l'ordre de - 1 point (de 60% à 59%). Durant cette période, les réponses « Plutôt pas d'accord » ont, pour leur part, progressé dans une mesure pratiquement équivalente (+ 0,7 point, de 27,7% à 28,4%).



#### (b) Comparaison par pays

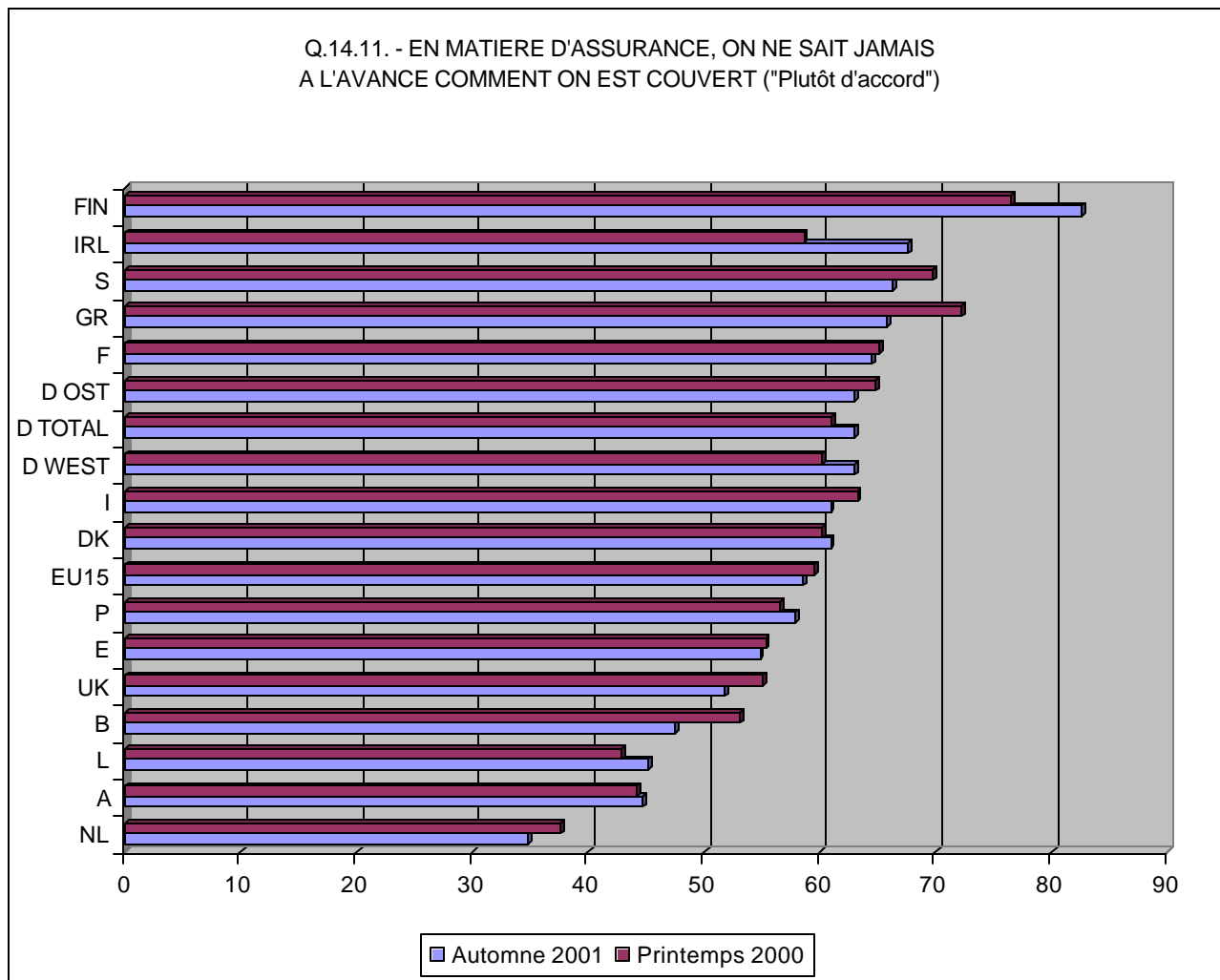
Au niveau des Etats membres, la tendance légèrement baissière des réponses en accord avec l'affirmation « En matière d'assurance, on ne sait jamais à l'avance comment on est couvert » constatée pour la moyenne UE15 (- 1 point) est le résultat d'une évolution nettement contrastée au niveau des Quinze.

On observe ainsi que :

- Deux Etats membres amplifient la baisse moyenne des réponses « Plutôt d'accord » : la Belgique (- 5 points, de 53% à 48%) et la Grèce (- 6 points, de 72% à 66%).
- A l'inverse, deux pays se distinguent par une tendance nettement haussière des réponses « Plutôt d'accord » : la Finlande (+ 6 points, de 77% à 83%) et l'Irlande (+ 9 points, de 59% à 68%).

Par ailleurs, de 2000 à 2001, l'écart s'est creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour cette réponse. En points, l'écart entre les deux pays situés aux deux extrêmes du classement a progressé de 39 points en 2000 à 48 points en 2001.

Notons, enfin, qu'il n'y a pas de corrélation entre la tendance baissière ou haussière propre à un Etat membre et sa situation sur l'échelle européenne des valeurs enregistrées pour les réponses « Plutôt d'accord ».



## II. LE CADRE LEGAL DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

### 1. Les consommateurs juges des législations nationales en matière de services financiers

On a ensuite demandé aux personnes interrogées de donner leur opinion sur la façon dont la législation de leur pays encadre les services financiers, notamment dans la perspective de la protection des consommateurs.

Une liste de cinq critères a été soumise aux ressortissants européens.

#### LES EUROPEENS ET LE CADRE LÉGAL DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS

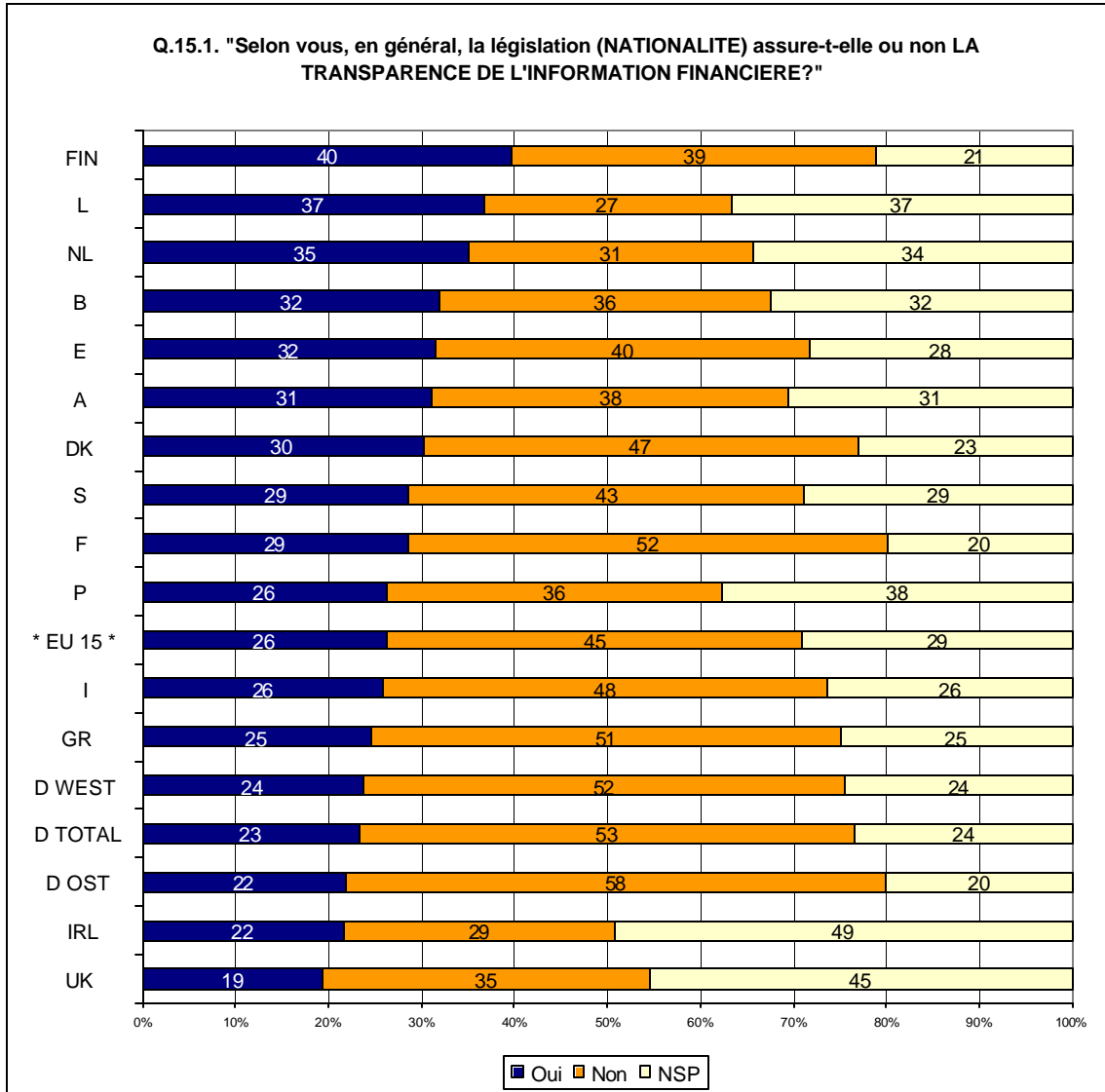
Les 5 critères abordés

- 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

## 1.1. La transparence de l'information financière

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Le fait marquant à signaler est que pour quelque 45% des Européens, la législation de leur pays n'assure pas la transparence de l'information financière ; 26% seulement des Européens répondent positivement. Près de trois Européens sur dix (29%) sont sans opinion sur le sujet.



## **b. Analyse par pays**

Si l'on met à part la Finlande, le Luxembourg et les Pays-Bas, tous les pays de l'Union européenne affichent un taux de réponses négatives supérieur à celui des réponses positives, à l'exemple du Portugal qui reflète très largement la moyenne européenne : 26% de « oui », 36% de « non » et 38% de « sans opinion ». Dans les trois pays cités au début, au moins un tiers des personnes interrogées donne une réponse positive : 35% pour les Pays-Bas, 37% pour le Luxembourg et 40% pour la Finlande.

Citons encore ces trois pays dans lesquels les pourcentages de réponses négatives dépassent les 50% : la Grèce (51%), la France (52%) et l'Allemagne (53%).

## **c. Comparaison avec les données antérieures**

### *(a) Comparaison à l'échelle de l'Europe*

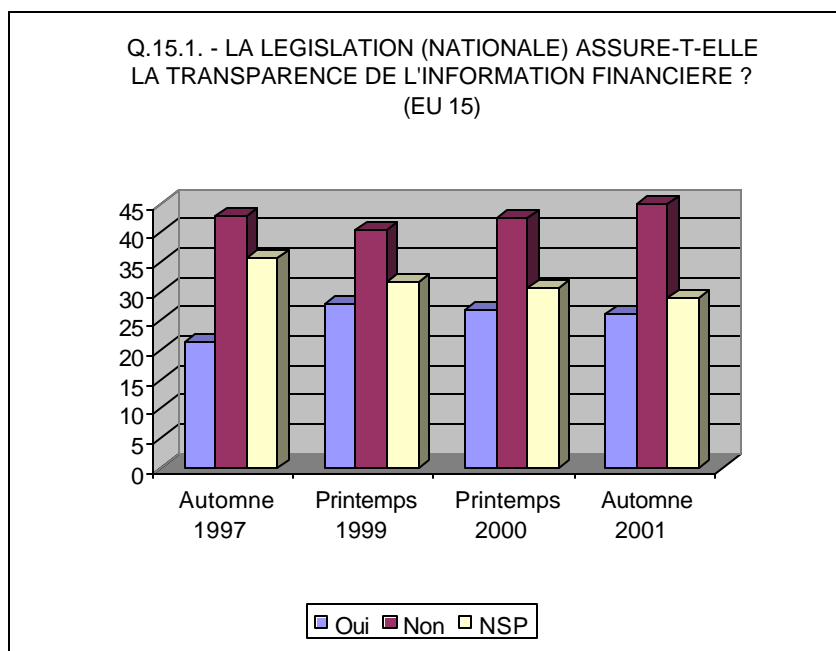
L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « La législation (nationale) assure-t-elle la transparence de l'information financière » fait apparaître une prévalence permanente des réponses négatives, de 1997 à 2001.

Durant les quatre années prises en compte, les valeurs atteintes par ces réponses ne sont descendues qu'une seule fois sous les 40% (en 1999). Sur l'ensemble de la période, elles enregistrent une progression de + 2 points (de 43% en 1997 à 45% en 2001)

La progression des réponses négatives s'opère en parallèle avec

- une progression des réponses positives, en une seule étape (de 1997 à 1999 : + 7 points, de 21% à 28%), avant une stabilisation autour de 26% - 27% ;
- une diminution progressive des réponses « NSP » à la question. De 1997 à 2001, celles-ci reculent de - 7 points (de 36% à 29%).

*Voir graphique page suivante*



*(b) Comparaison par pays*

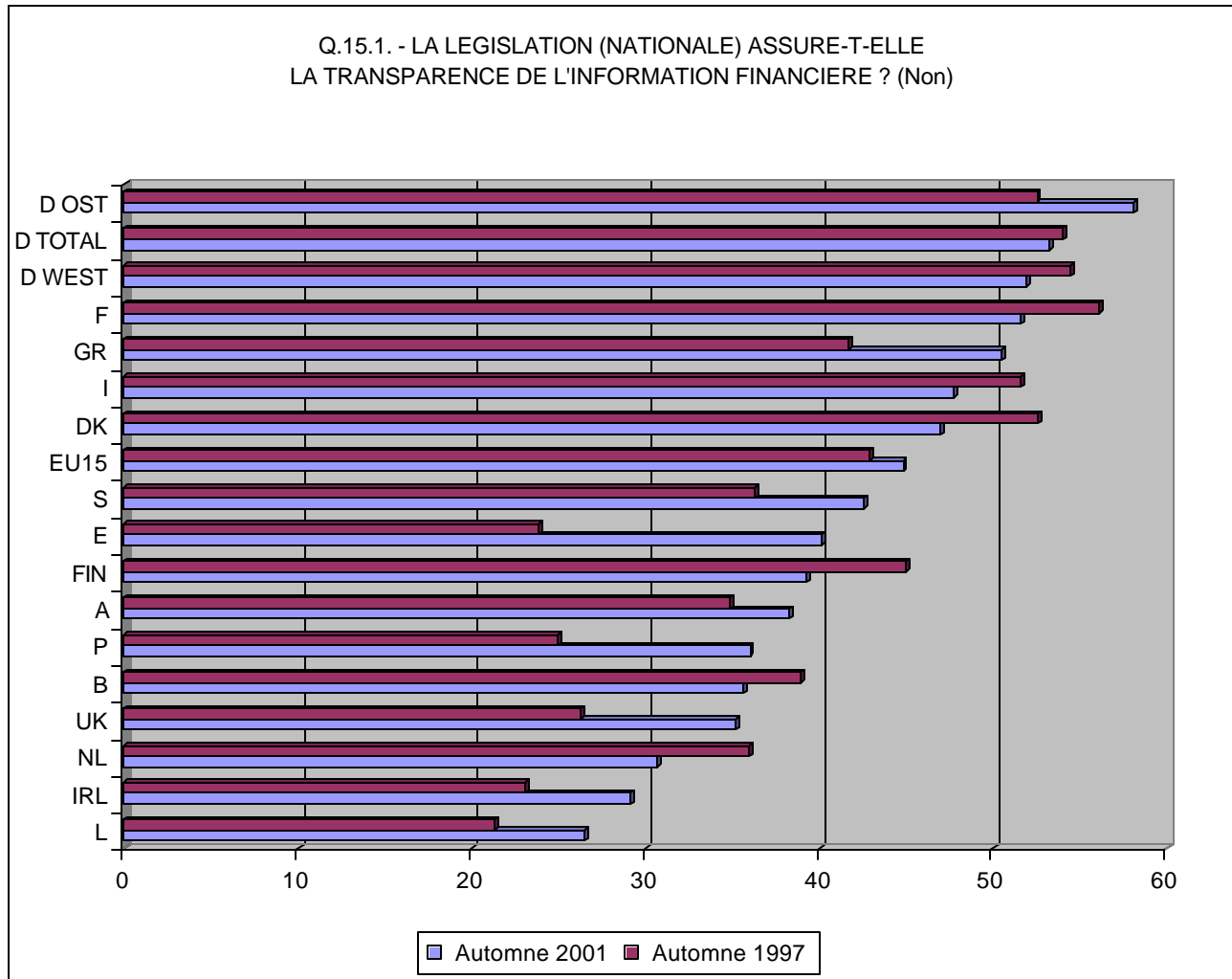
Au niveau des Etats membres, la légère hausse des réponses négatives à la question « La législation nationale assure-t-elle la transparence de l'information financière » constatée pour la moyenne UE15 (+ 2 points) est le résultat d'une évolution nettement contrastée au niveau des Quinze.

On observe ainsi que :

- Quatre Etats membres amplifient la hausse moyenne des réponses négatives : la Grèce (+ 9 points, de 42% à 51%), le Royaume-Unie (+ 9 points, de 26% à 35%), le Portugal (+ 11 points, de 25% à 36%) et, surtout, l'Espagne (+ 16 points, de 24% à 40%).
- A l'inverse, quatre pays se distinguent par une tendance baissière des réponses négatives : la France (- 4 points, de 56% à 52%), les Pays-Bas (- 5 points, de 36% à 31%), le Danemark (- 6%, de 53% à 47%) et la Finlande (- 6 points, de 45% à 39%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est légèrement réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour les réponses négatives à cette question. En points, cet écart a baissé de 35 points en 1997 à 32 points en 2001.

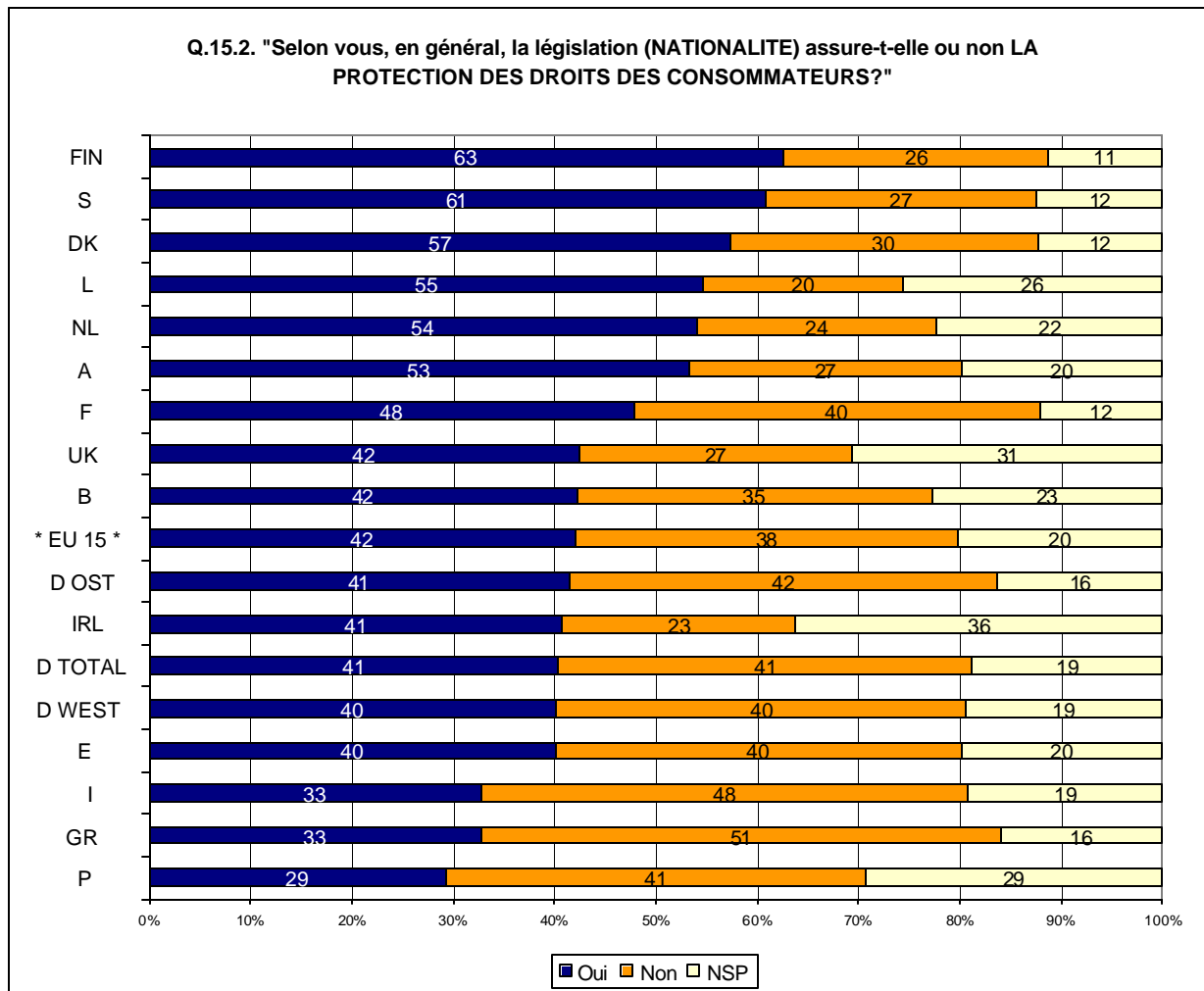
*Voir graphique page suivante*



## 1.2. La protection des droits des consommateurs

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Une majorité relative d'Européens (42%) pensent que la législation de leur pays assure la protection des droits des consommateurs ; 38% pensent néanmoins le contraire et 20% sont sans opinion.



### b. Analyse par pays

Six pays seulement montrent des opinions publiques pensant majoritairement que la législation de leur pays assure la protection des droits des consommateurs : l'Autriche (53%), les Pays-Bas (54%), le Luxembourg (55%), le Danemark (57%), la Suède (61%) et la Finlande (63%).

A l'opposé, on trouve trois pays (du sud de l'Europe) pour lesquels environ un tiers (ou moins) des répondants donnent une réponse positive : l'Italie (33%), la Grèce (33%) et le Portugal (29%). La Grèce constitue d'ailleurs un cas extrême puisque son opinion déclare – à la majorité absolue (51%) – que la législation du pays n'assure pas la protection des droits des consommateurs.

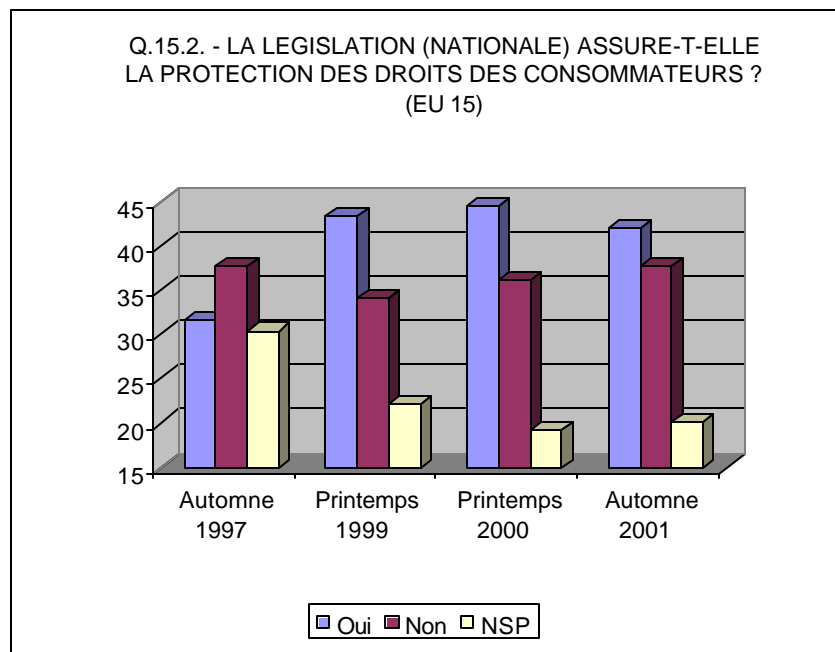
### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « La législation (nationale) assure-t-elle la protection des droits des consommateurs ? » fait apparaître l'émergence des réponses positives, de 1997 à 2001 (+ 10 points, de 32% à 42%), dans un contexte par ailleurs marqué par un bouleversement profond de l'opinion européenne.

En 1997, les trois formes de réponses possibles s'équilibraient pratiquement, indiquant une forte hésitation de l'opinion moyenne, révélée également par l'importance des réponses « NSP » (3 personnes sur 10 cette année-là). Dès 1999, un tout autre profil se dessine, avec l'émergence déjà indiquée des réponses positives à la question. De 1997 à 1999, les réponses positives progressent de + 11 points (de 32% à 43%). Durant la même période, les réponses « NSP » chutent de – 8 points (de 30% à 22%).

Sur l'ensemble des années prises en compte, enfin, la valeur des réponses négatives reste stable (38% en début et fin de période), malgré des fluctuations en sens opposés durant les années intermédiaires.



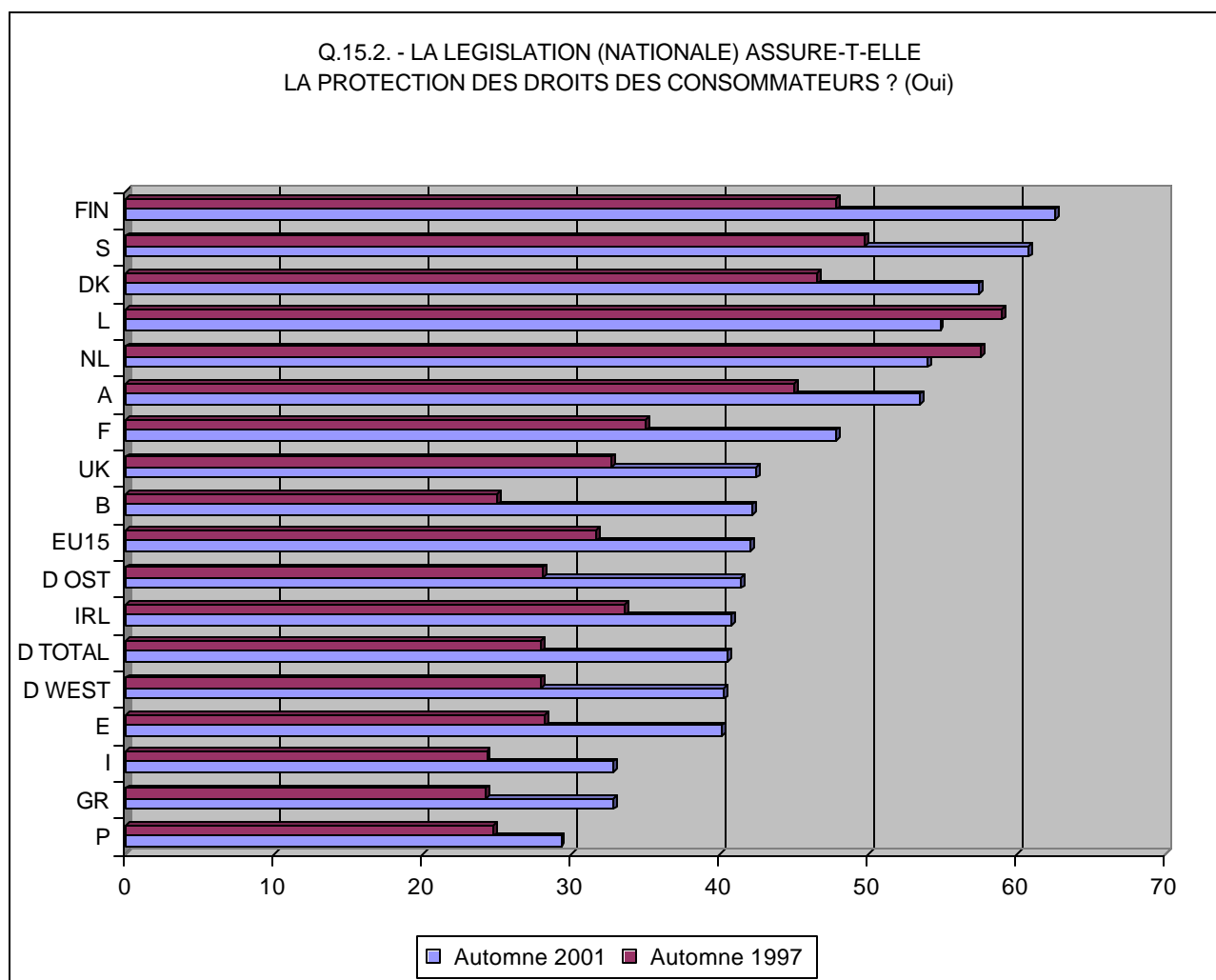
(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, la hausse des réponses positives à la question « La législation nationale assure-t-elle la protection des droits des consommateurs ? » constatée pour la moyenne UE15 (+ 10 points) se reflète la majorité des pays.

Les hausses les plus fortes sont enregistrées en Finlande (+ 15 points, de 48% à 63%) et en Belgique (+ 17 points, de 25% à 42%).

Deux pays suivent une tendance inverse à la majorité des Quinze : les Pays-Bas en baisse de - 4 points (de 58% à 54%) et le Luxembourg, également en baisse de - 4 points (de 59% à 55%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est légèrement accru entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour les réponses négatives à cette question. En points, cet écart est passé de 33 points en 1997 à 35 points en 2001.



### **1.3. Le recours possible contre les banques et les assurances**

#### **a. Analyse à l'échelle de l'Europe**

Les Européens qui pensent que la législation de leur pays assure le recours possible contre les banques et les assurances sont minoritaires : 29%, contre 40% qui estiment que cette législation ne permet pas de tels recours. Signalons la part importante des « sans opinion » (31%) sur un point d'une telle importance.

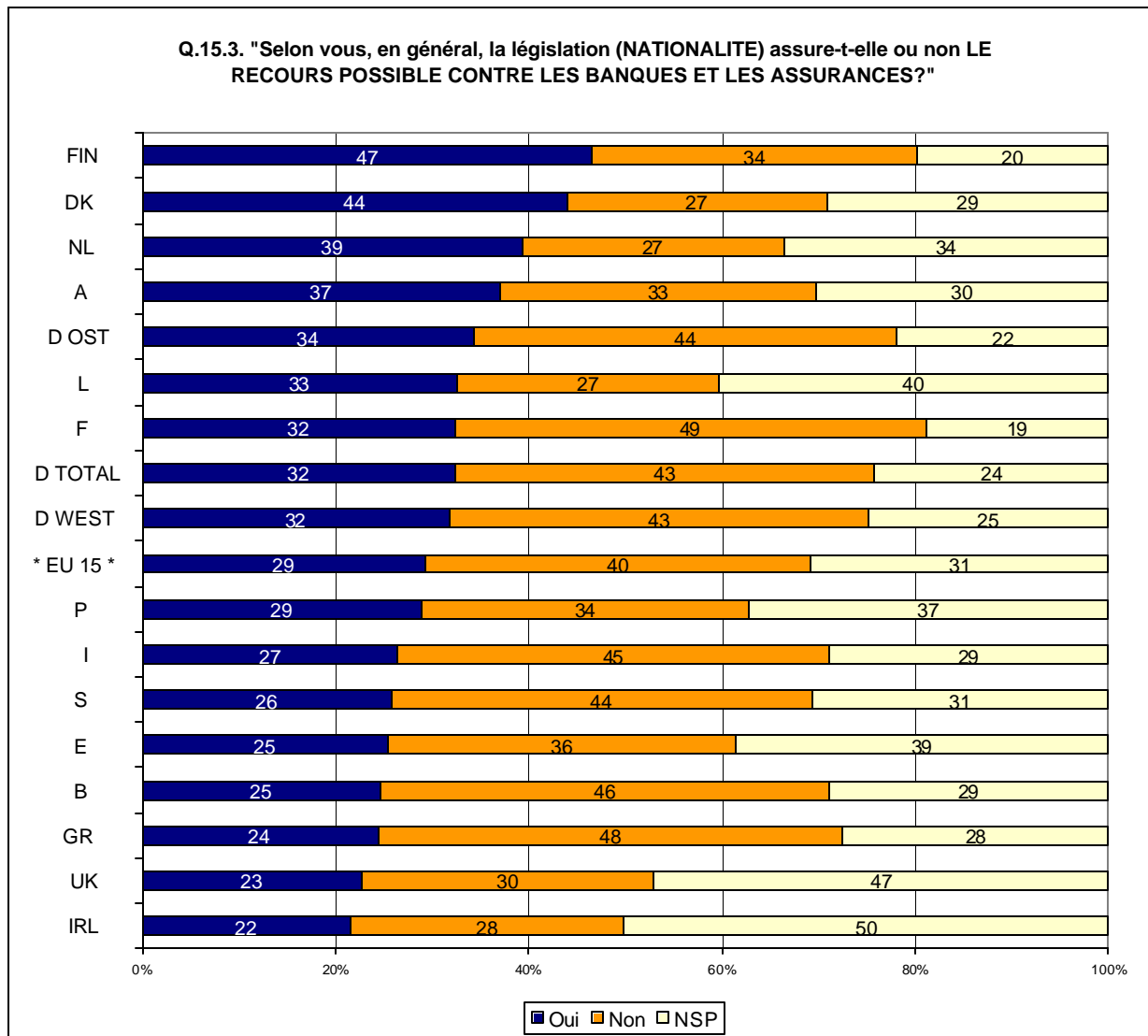
#### **b. Analyse par pays**

Le recours possible contre les banques et les assurances par l'utilisation des législations nationales ne fait pas l'unanimité dans les pays de l'Union européenne. En effet, seuls cinq pays affichent des majorités (relatives) qui soutiennent l'assertion selon laquelle la législation de leur pays assure le recours possible contre les banques et les assurances : le Luxembourg (33%), l'Autriche (37%), les Pays-Bas (39%), le Danemark (44%) et la Finlande (47%).

Signalons que les quatre Etats du sud de l'Europe – le Portugal, l'Italie, l'Espagne, la Grèce - donnent des pourcentages de réponses positives inférieurs à la moyenne européenne qui est de 29%.

Les pourcentages de « sans opinion » méritent un instant d'attention. Si à l'échelle de l'Union européenne ce pourcentage s'établit à 31%, il est de 19% seulement en France (20% en Finlande) mais il atteint 50% en Irlande !

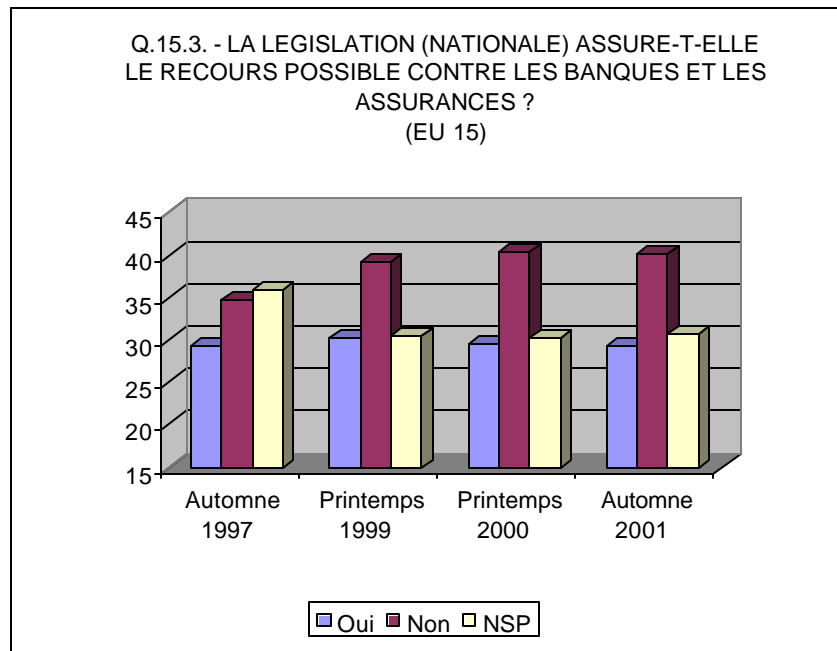
*Voir graphique page suivante*



### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « La législation (nationale) assure-t-elle le recours possible contre les banques et les assurances ? » fait apparaître l'émergence des réponses négatives, de 1997 à 2001 (+ 5 points, de 35% à 40%), dans un contexte par ailleurs marqué la baisse dans une proportion équivalente des réponses « NSP » (- 5 points, de 36% à 31%). Durant cette période, les réponses positives à la question restent par ailleurs stables (à 29%).



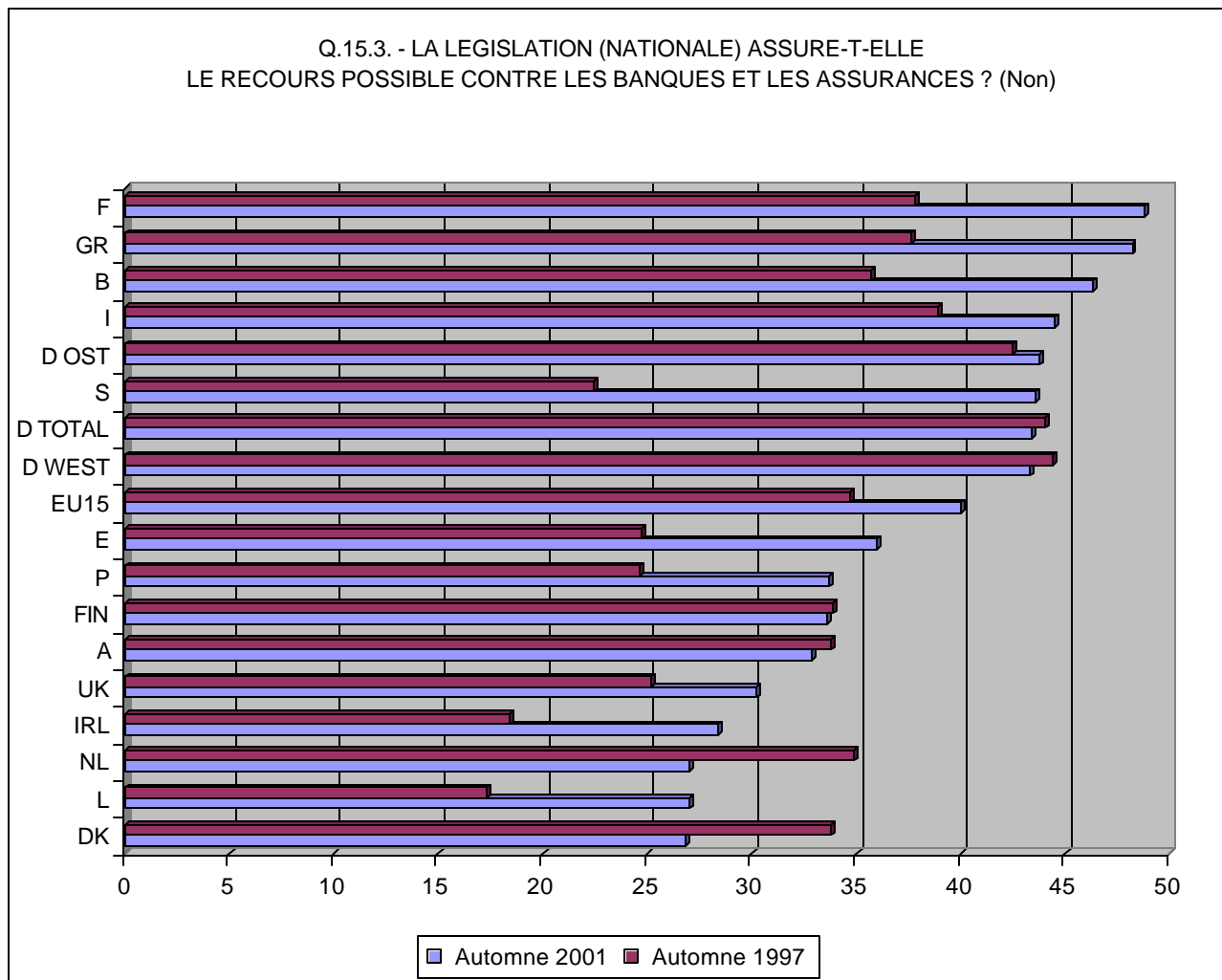
#### (b) Comparaison à l'échelle de l'Europe

Au niveau des Etats membres, la hausse des réponses négatives à la question « La législation nationale assure-t-elle le recours possible contre les banques et les assurances ? » constatée pour la moyenne UE15 (+ 5 points) masque des évolutions contrastées d'un pays à l'autre.

Un groupe de sept pays enregistre des hausses des réponses négatives au moins deux fois plus importante que la moyenne UE15. Il s'agit du Luxembourg (+ 10 points, de 17% à 27%), de l'Irlande (+ 10 points, de 18% à 28%), de la Belgique (+ 10 points, de 36% à 46%), de la Grèce (+11 points, de 37% à 48%), de la France (+ 11 points, de 38% à 49%), de l'Espagne (+ 11 points, de 25% à 36%) et, très nettement au-dessus du lot, de la Suède (+ 22%, de 22% à 44%). Durant la période prise en compte, le pourcentage de citoyens suédois estimant que la loi ne prévoit pas de possibilité de recours contre les banques et les assurances a ainsi doublé, passant de 1 à 2 citoyens sur 5 !

A l'inverse des ces pays, quatre Etats membres enregistrent une baisse des réponses négatives à la question. Cette baisse est particulièrement marquée au Danemark (- 7 points, de 34% à 27%) et aux Pays-Bas (- 8 points, de 35% à 27%). Les autres Etats concernés par une baisse de ces réponses sont la République fédérale et l'Autriche (toutes deux à hauteur de - 1 point).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est légèrement réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour les réponses négatives à cette question. En points, cet écart est passé de 27 points en 1997 à 22 points en 2001.



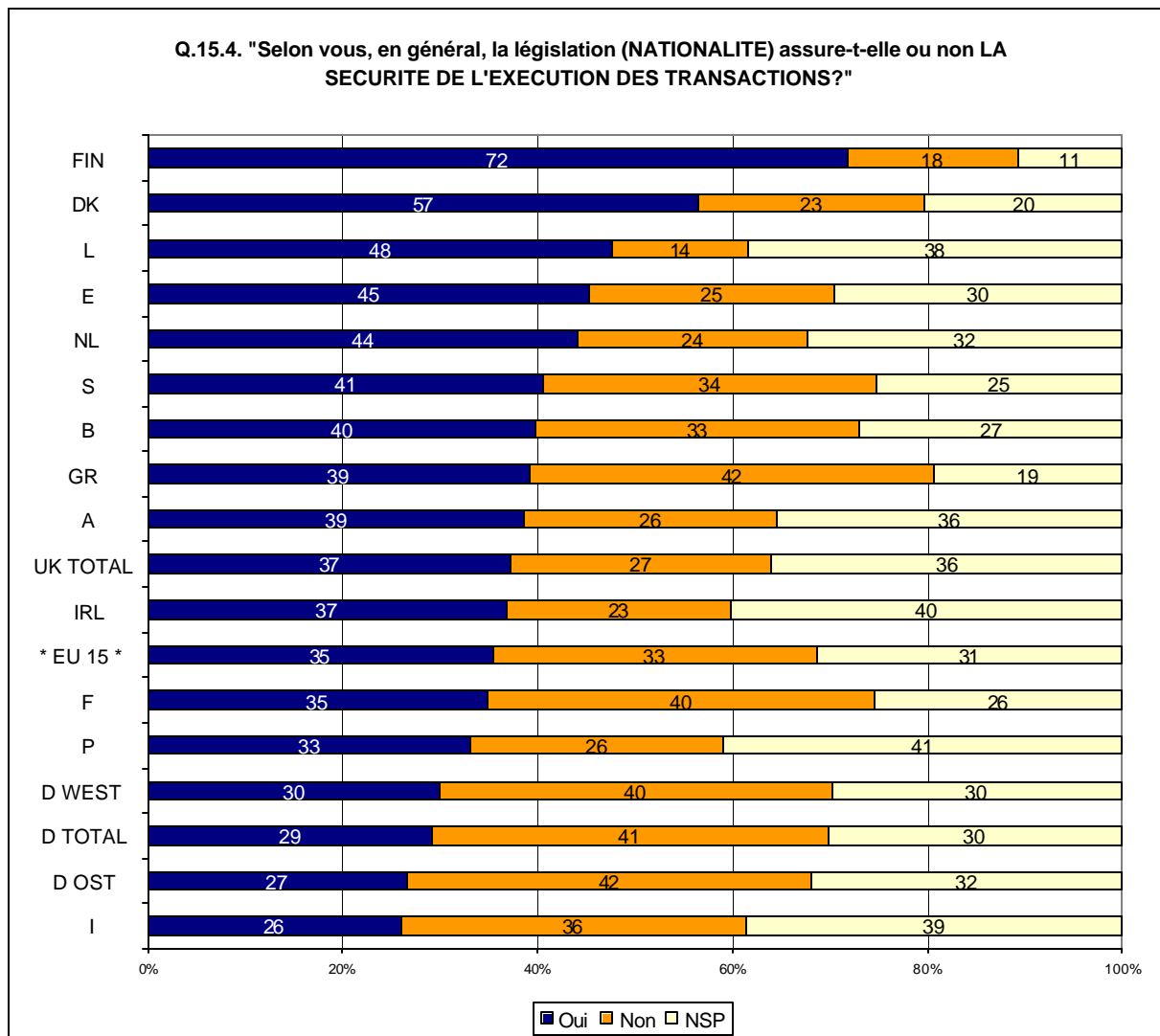
## 1.4. La sécurité de l'exécution des transactions

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

La question de savoir si la législation nationale assure ou non la sécurité de l'exécution des transactions révèle une opinion très partagée : 35% répondent par l'affirmative, 33% par la négative et 31% ne se prononcent pas.

### b. Analyse par pays

Deux pays seulement considèrent majoritairement que leur législation assure la sécurité de l'exécution des transactions : le Danemark (57%) et la Finlande (72%). Tous les autres pays (à l'exception de l'Allemagne et de l'Italie qui donnent respectivement des réponses positives à hauteur de 29 et 26%) inscrivent des taux de réponses positives compris entre 33% (pour le Portugal) et 48% (pour le Luxembourg).



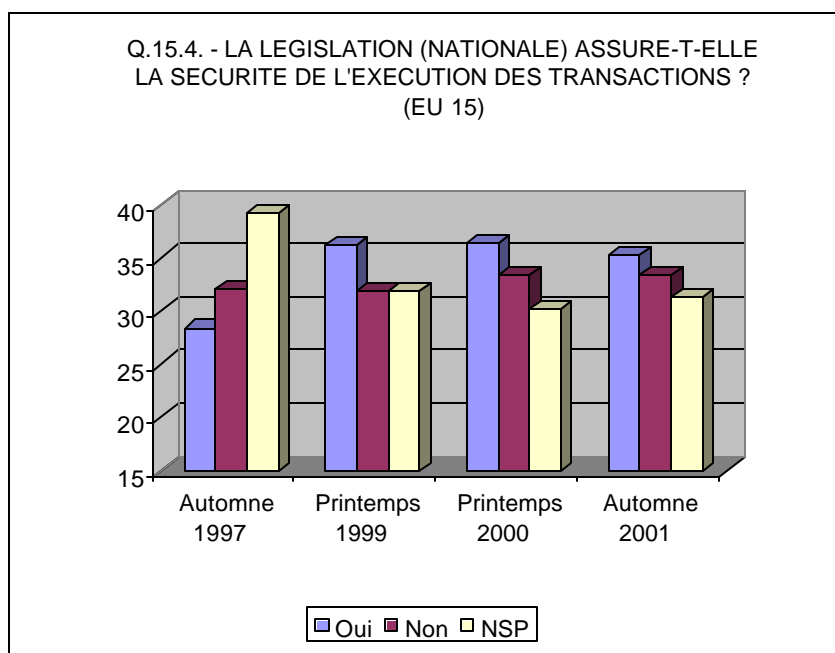
### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « La législation (nationale) assure-t-elle la sécurité de l'exécution des transactions ? » fait apparaître l'émergence des réponses positives.

De 1997 à 2001, la progression des réponses « Oui » à la présente question atteint 7 points (de 28% à 35%). Cette croissance s'opère en parallèle principalement avec la baisse des réponses « NSP ». Celles-ci chutent de - 8 points (de 39% à 31%). Durant la même période, les réponses négatives affichent une légère hausse, à hauteur de 1 point (de 32% à 33%).

On peut donc conclure de l'ensemble de ces tendances que, en 4 ans, l'opinion européenne est passée d'un état « d'ignorance » vis-à-vis de cette problématique (révélée par la prévalence des réponses « NSP » en 1997) à un état de profonde hésitation : les trois réponses se situent désormais pratiquement à des niveaux équivalents, dans la tranche des 30 à 35%.



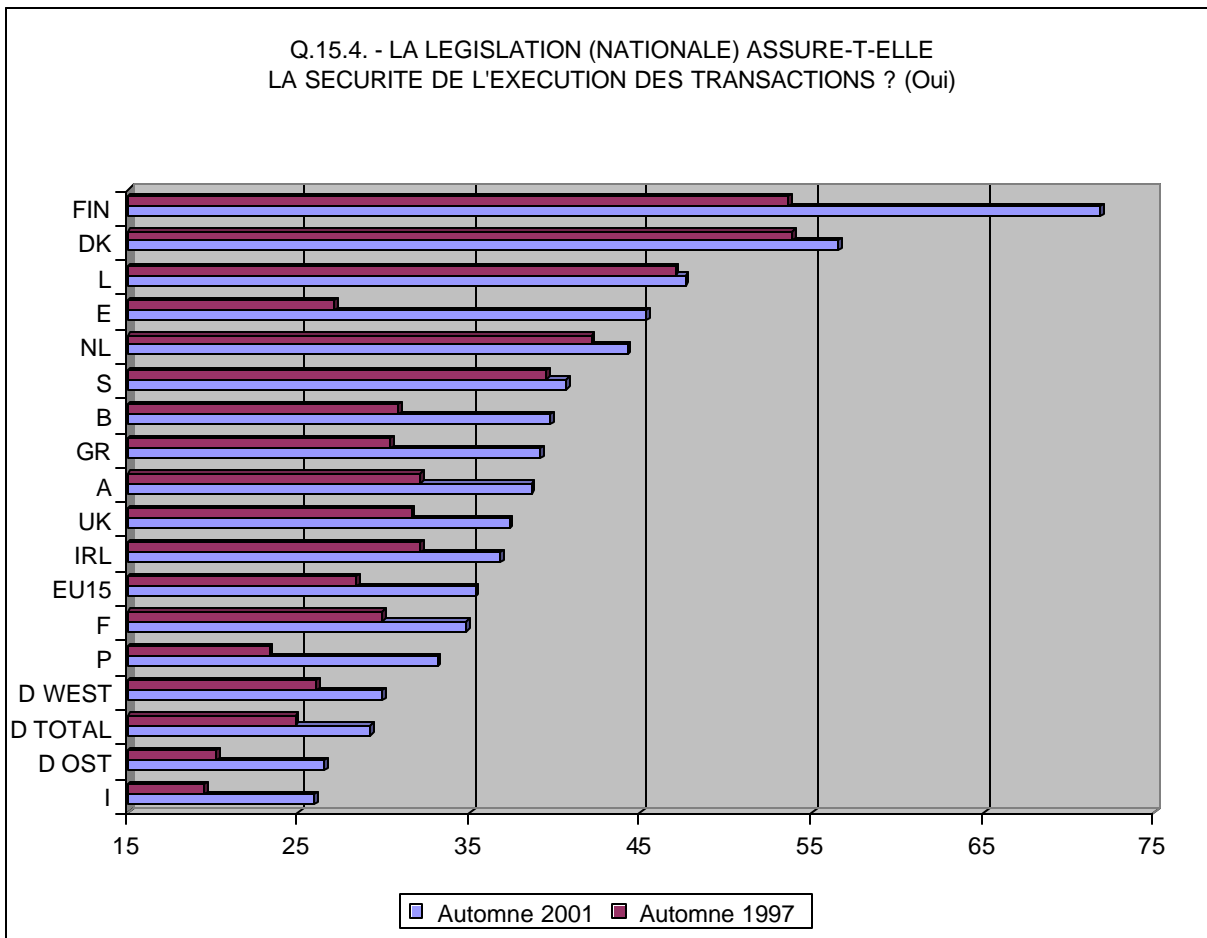
*(b) Comparaison à l'échelle de l'Europe*

Au niveau des Etats membres, la hausse des réponses positives à la question « La législation nationale assure-t-elle la sécurité de l'exécution de la transaction ? » constatée pour la moyenne UE15 (+ 7 points) reflète une tendance généralisée.

Du Luxembourg et de la Suède à l'Espagne et la Finlande, la progression des réponses positives se chiffre de 1 point à 18 points : Luxembourg (de 47% à 48%), Suède (de 40% à 41%), Espagne (de 27% à 45%), Finlande (de 54% à 72%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est accru entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour les réponses positives à cette question. En points, cet écart est passé de 34 points en 1997 à 46 points en 2001. On assiste donc à un affaiblissement de la cohésion de l'opinion européenne au niveau des Etats membres.

En ce qui concerne l'autre tendance forte de la période, la réduction au niveau de la moyenne EU15 des réponses « NSP » (pour rappel : - 8 points), on constate que ce recul se manifeste de manière moins cohérente au niveau des Etats membres. L'ampleur de ce recul atteint son maximum au Portugal (- 16 points, de 57% à 41%) et, surtout, en Espagne (- 25 points, de 54% à 30%). En revanche, deux pays se distinguent par une hausse des réponses «NSP » : le Luxembourg, à hauteur de 3 points (de 35% à 38%), et les Pays-Bas, à hauteur de 4 points (de 28% à 32%).



## 1.5. La protection de la confidentialité des informations

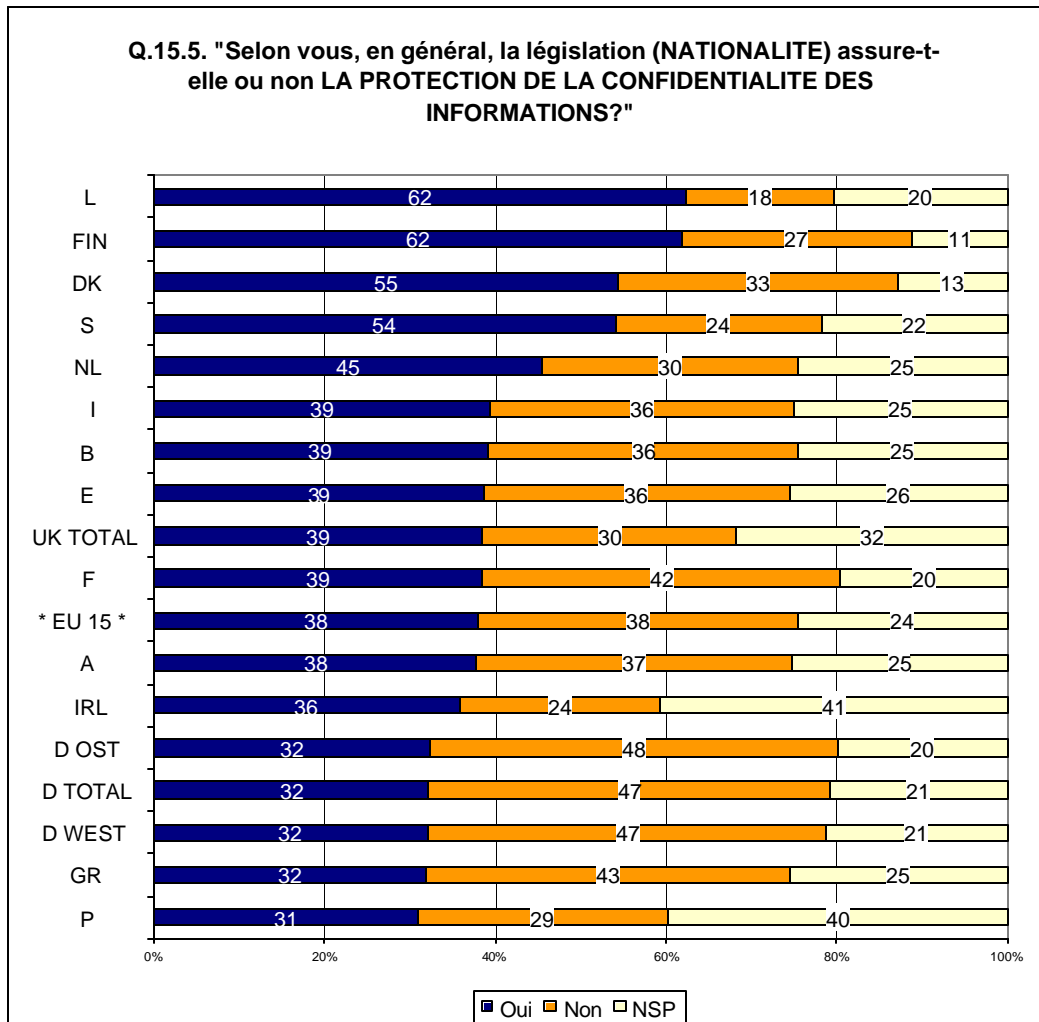
### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Une proportion identique d'Européens (38%) pensent / ne pensent pas que la législation de leur pays assure la protection de la confidentialité des informations. Par ailleurs, 24% de l'opinion européenne est sans opinion.

### b. Analyse par pays

De fait, cette question suscite des réponses assez homogènes puisque pour 11 Etats sur 15 les pourcentages de réponses positives oscillent (au bas de l'échelle) entre 31% (pour le Portugal) et 45% (pour les Pays-Bas). Les opinions publiques de quatre Etats membres (dont les trois pays les plus septentrionaux) affichent une majorité absolue de réponses positives : la Suède (54%), le Danemark (55%), la Finlande et le Luxembourg (62%).

Mentionnons également trois pays dans lesquels les réponses négatives sont plus nombreuses que les réponses positives : la France (42% de réponses négatives contre 39% de réponses positives), la Grèce (43% contre 32%) et l'Allemagne (47% contre 32%).



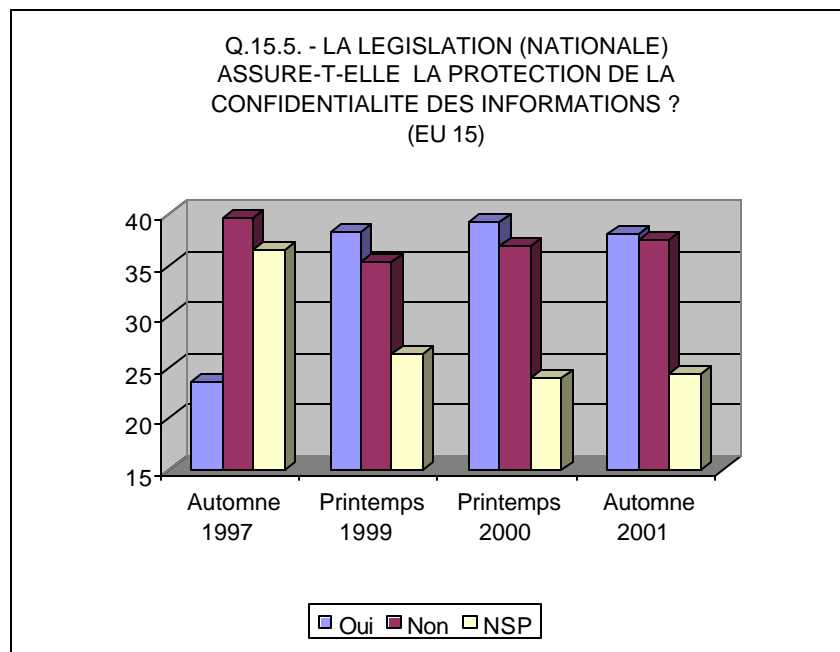
### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « La législation (nationale) assure-t-elle la protection de la confidentialité des informations ? » fait apparaître l'émergence des réponses positives.

De 1997 à 2001, la progression des réponses « Oui » à la présente question atteint 14 points (de 24% à 38%). Cette croissance s'opère en parallèle principalement avec la baisse des réponses « NSP ». Celles-ci chutent de - 13 points (de 37% à 24%). Durant la même période, les réponses négatives s'affichent en baisse, à hauteur de - 2 points (de 40% à 38%).

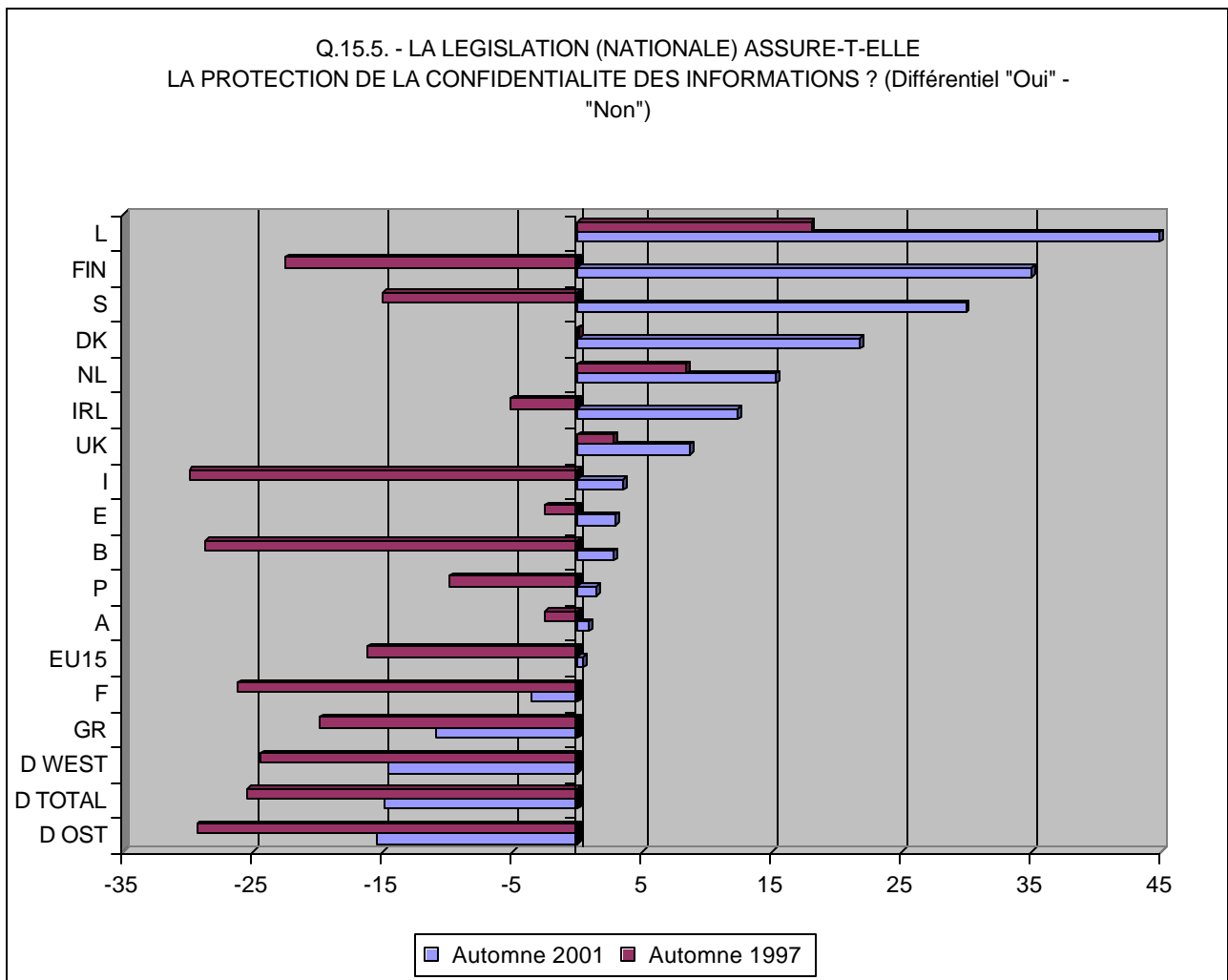
On peut donc conclure de l'ensemble de ces tendances que, en 4 ans, l'opinion européenne s'est profondément métamorphosée. De 1997, année marquée par la prévalence des réponses négatives sur les réponses positives, dans un contexte par ailleurs influencé par l'aveu d'ignorance des citoyens (« NSP » : 37%), l'opinion européenne a basculé vers un profil désormais dichotomique, avec une quasi-égalité des réponses positives et négatives.



(b) Comparaison à l'échelle de l'Europe

Au niveau des Etats membres, le rapprochement constaté pour la moyenne UE15 entre les réponses positives et négatives à la question « La législation nationale assure-t-elle la protection de la confidentialité des informations ? » (mesuré par la différence entre les valeurs pour ces deux réponses) masque des évolutions contrastées d'un pays à l'autre.

Le graphique ci-dessous illustre la variation de ce différentiel (une valeur positive indique une prévalence des réponses « Oui », une valeur négative révèle la prévalence inverse). Le survol du graphique révèle que trois pays seulement affichaient un différentiel positif en 1997 : le Royaume-Uni (+ 3 points), les Pays-Bas (+ 8 points) et le Luxembourg (+ 18 points). En 2001, douze Etats membres présentaient un différentiel positif. Seules la France (- 4 points), la Grèce (- 11 points) et la République fédérale (- 15 points) possédaient encore un différentiel négatif. On nuancera toutefois cette observation par le fait que, pour ces trois derniers pays, l'écart s'est cependant réduit entre ces deux pôles.

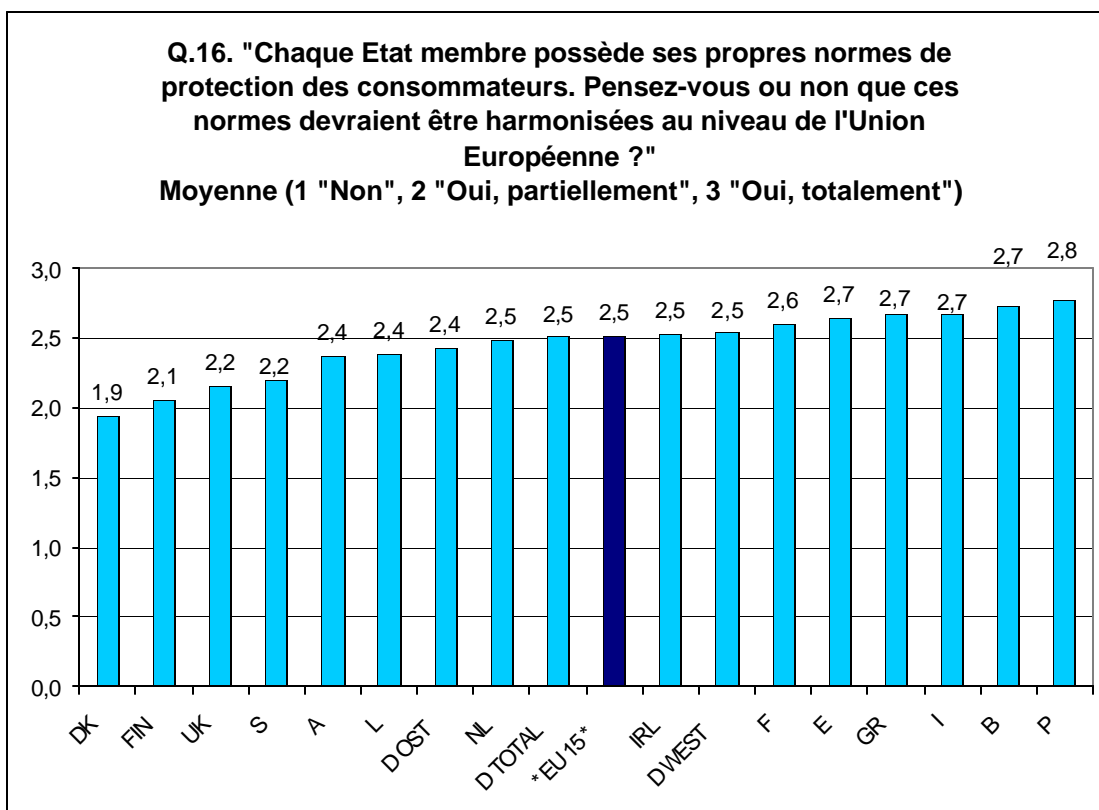


## 2. Le besoin d'harmonisation européenne des normes de protection des consommateurs

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

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 ? », une forte majorité (moyenne de 2,5 sur 3) répond par la positive.

L'analyse des pourcentages sous-tendant cette moyenne donne les résultats suivants : 53% des personnes interrogées estiment que cette harmonisation devrait être totale au niveau de l'Union européenne contre 19% qui pensent qu'elle devrait être partielle ; 10% estiment que ces normes ne devraient pas être harmonisées au niveau communautaire ; enfin, 18% sont sans opinion.



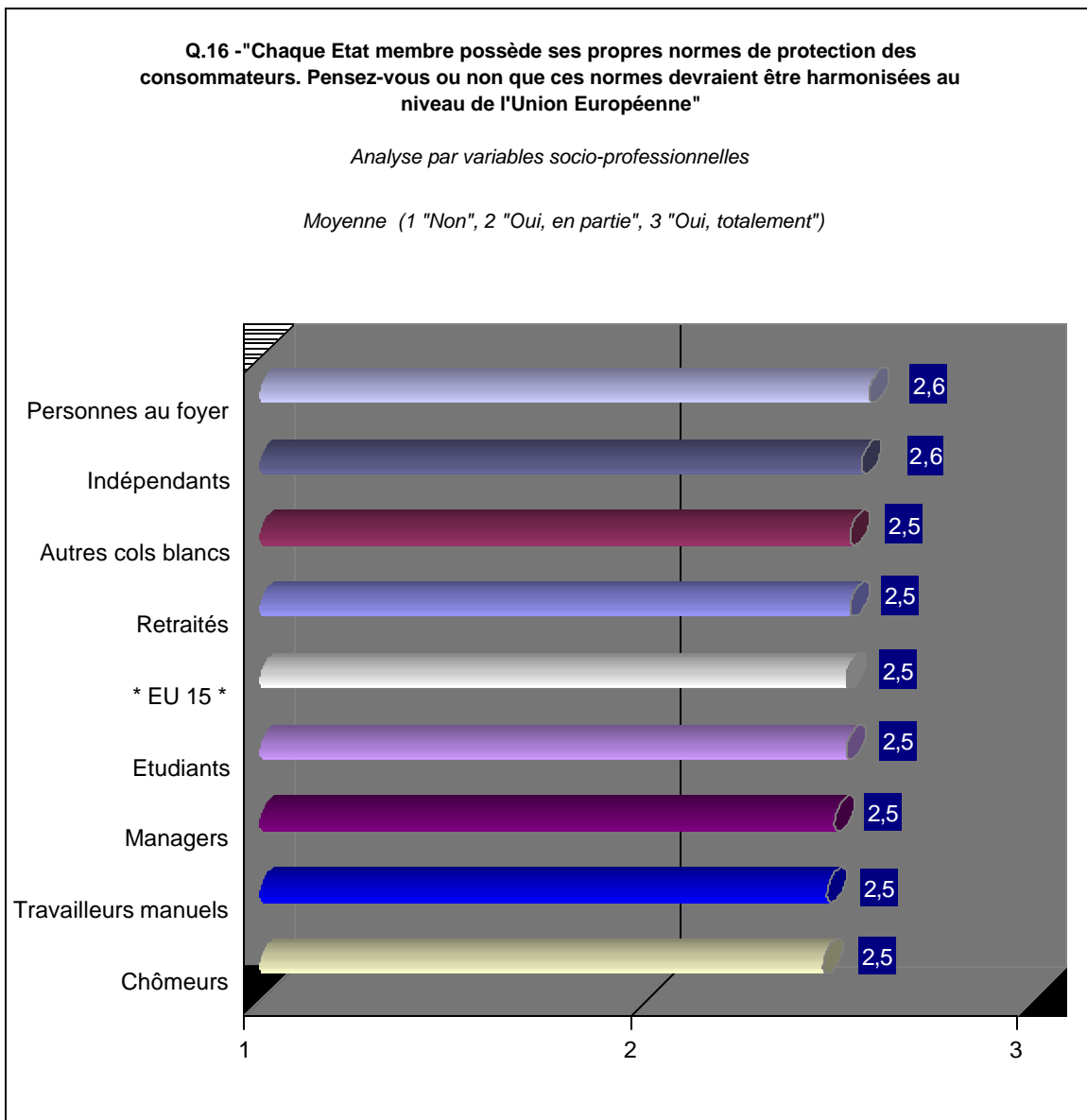
### b. Analyse par pays

Cette question, qui en pose une autre plus globale : « faut-il plus d'Europe (en matière de protection des consommateurs) ? », cristallise de façon prévisible les soutiens et les oppositions dans chacun des Etats membres. Ainsi les trois pays les plus traditionnellement eurosceptiques – Danemark, Royaume-Uni et Suède – ferment-ils la marche avec des moyennes de 1,9 pour le Danemark (37% de « non »), 2,2 pour le Royaume-Uni (21% de « non ») et 2,2 pour la Suède (23% de « non ») ; la Finlande fait partie de ces Etats qui soutiennent le plus mollement l'harmonisation au niveau européen des normes de protection des consommateurs (27% de « non » et 27% en faveur d'une harmonisation partielle ; 32% des Finlandais sont cependant en faveur d'une harmonisation totale de ces normes).

Tous les autres Etats affichent des moyennes comprises entre 2,4 et 2,7. Il convient de distinguer le cas du Portugal qui culmine avec une moyenne de 2,8 correspondant aux pourcentages suivants : 2% de « non », 13% de « oui, partiellement » et 64% de « oui, totalement »).

### c. Analyse par variables socio-démographiques

L'analyse par variables socioprofessionnelles révèle une remarquable homogénéité des résultats (voir graphique ci-dessous). En effet, six des huit catégories mentionnées affichent une moyenne équivalente à celle de l'Union européenne (« EU15 » : 2,5). Seuls les indépendants et les personnes au foyer montrent des résultats un peu supérieurs (2,6). De la même façon, l'analyse des résultats à travers le prisme de l'âge, du degré d'éducation, du lieu de résidence ou des revenus ne suggère pas de différences notables. L'harmonisation au niveau de l'Union européenne des normes de protection des consommateurs apparaît donc comme un objectif très largement soutenu par l'opinion.



## Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié

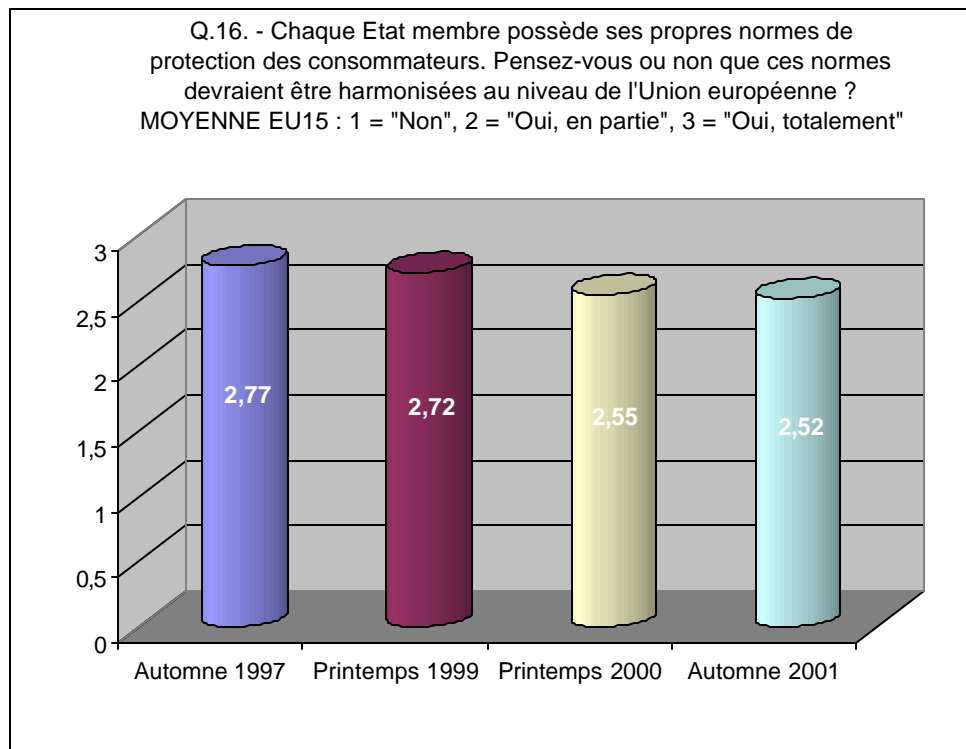
### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question «Pensez-vous que les normes nationales de protection des consommateurs devraient être harmonisées au niveau de l'Union européenne ? » fait apparaître une prévalence permanente des réponses positives, nuancée cependant par leur recul du « Oui, totalement » vers le « Oui, en partie » (de la valeur moyenne de 2,77 à 2,52).

Au niveau des pourcentages qui sous-tendent cette moyenne, on constate que, de 1997 à 2001 :

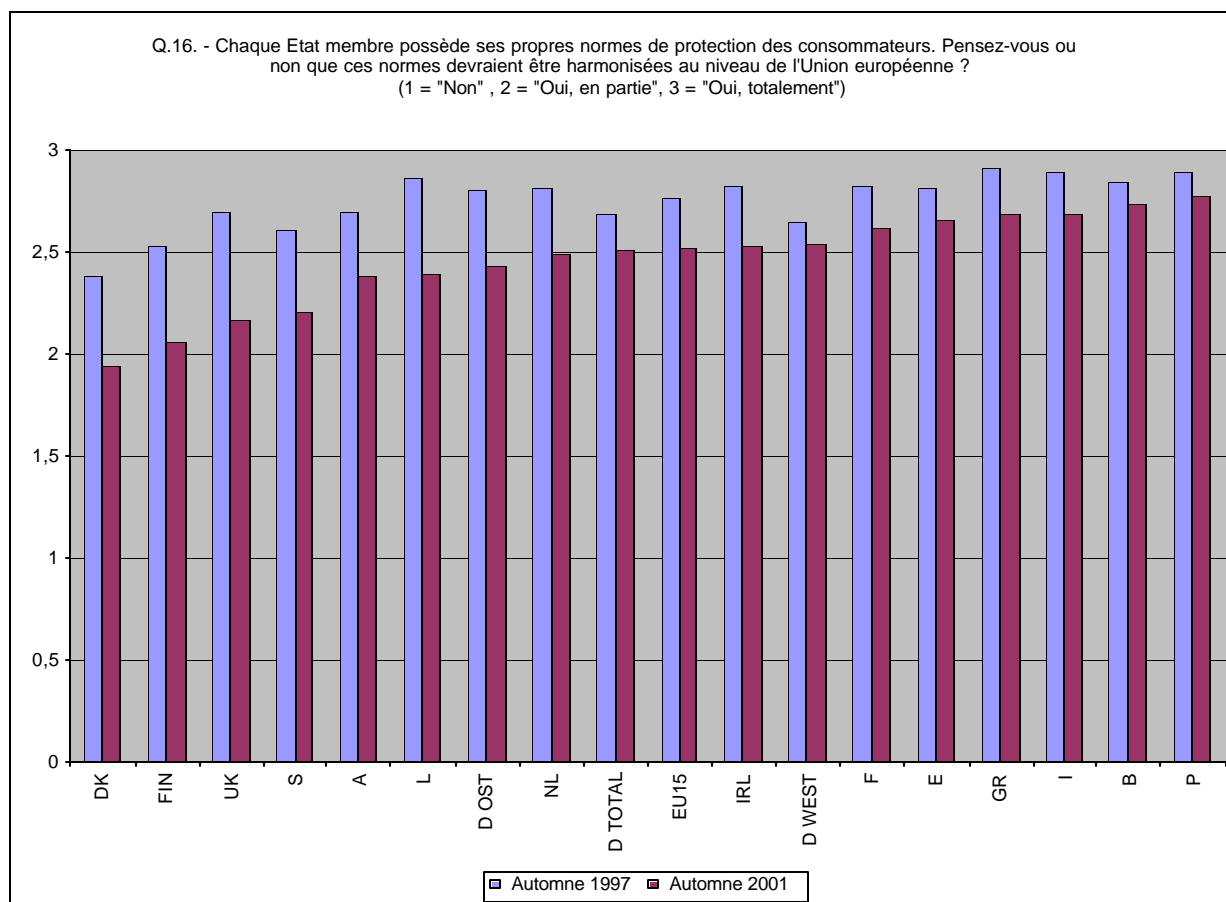
- les réponses « Oui » (cumul « Oui, totalement » + « Oui, en partie ») ont reculé de 3 points (de 75% à 72%) ;
- dans le même temps, on a assisté principalement à un renforcement d'une ampleur équivalente des réponses « NSP » (+ 3 points, de 15% à 18%) ;
- enfin, les citoyens adversaires de l'harmonisation constituent une frange stable de l'opinion européenne (à environ 10%).

En conclusion, le recul de la volonté des citoyens de voir aboutir une harmonisation des normes nationales de protection des consommateurs repose donc davantage sur un accroissement de l'hésitation ou de l'incertitude des citoyens (le « NSP ») que d'une poussée d'euroscpticisme en cette matière.



(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, le recul de la moyenne pour l'UE 15 reflète un recul généralisé de cette valeur moyenne dans l'ensemble des Quinze. Ce recul oscille entre - 0,1 point de moyenne pour le Portugal (de 2,9 à 2,8) et - 0,5 point de moyenne pour le Royaume-Uni (de 2,7 à 2,2). De plus, durant la même période, l'écart s'est amplifié entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze. Cet écart est passé de 0,5 point de moyenne à 0,8 point de moyenne, traduisant un approfondissement des divergences de vues entre les citoyens européens, sur base de leur appartenance nationale.



Au niveau des pourcentages qui sous-tendent cette moyenne, on constate que, de 1997 à 2001, en ce qui concerne les réponses positives :

- sept pays suivent une tendance comparable à la moyenne européenne (recul à hauteur de - 3 points) : la Grèce (- 2 points, de 82% à 80%), la France (- 3 points, de 83% à 80%), les Pays-Bas (- 4 points, de 83% à 79%), la Belgique (- 4 points, de 82% à 78%), le Portugal (- 5 points, de 81% à 76%), l'Autriche (- 5 points, de 72% à 67%) et la Suède (- 5 points, de 72% à 67%).
- trois pays amplifient nettement le recul moyen des réponses positives à la question : le Danemark (- 12 points, de 65% à 53%), le Luxembourg (- 14 points, de 88% à 74%) et le Royaume-Uni (- 22 points, de 71% à 49%). En l'occurrence, cette marque d'euroscpticisme britannique est un phénomène isolé dans la comparaison de 1997 à 2001 : durant cette période, les citoyens britanniques sont les seuls parmi les ressortissants des Quinze à être descendus sous la barre des 50% de réponses positives à la question.
- à l'inverse, le souhait d'une harmonisation des normes nationales au niveau européen s'est renforcé dans deux pays : en Espagne, surtout (+ 16 points, de 61% à 77%), et en Allemagne (+ 1 point, de 71% à 72%), essentiellement du fait de la progression de cette volonté dans les Länder occidentaux (+ 4 points : de 69% à 73%), par opposition à un recul de - 10 points pour les Länder orientaux : de 79% à 69%).

### **3. « Nouveaux moyens de paiement », législations nationales et protection des consommateurs**

Les personnes sondées étaient ensuite invitées à se prononcer sur la façon dont la législation nationale encadre les services bancaires ou financiers à distance tels que le Phone Banking / Banque à distance (équivalent national), Internet, etc. en fonction de cinq critères.

#### **LES EUROPEENS ET LE CADRE LÉGAL DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIERE DE « NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT »**

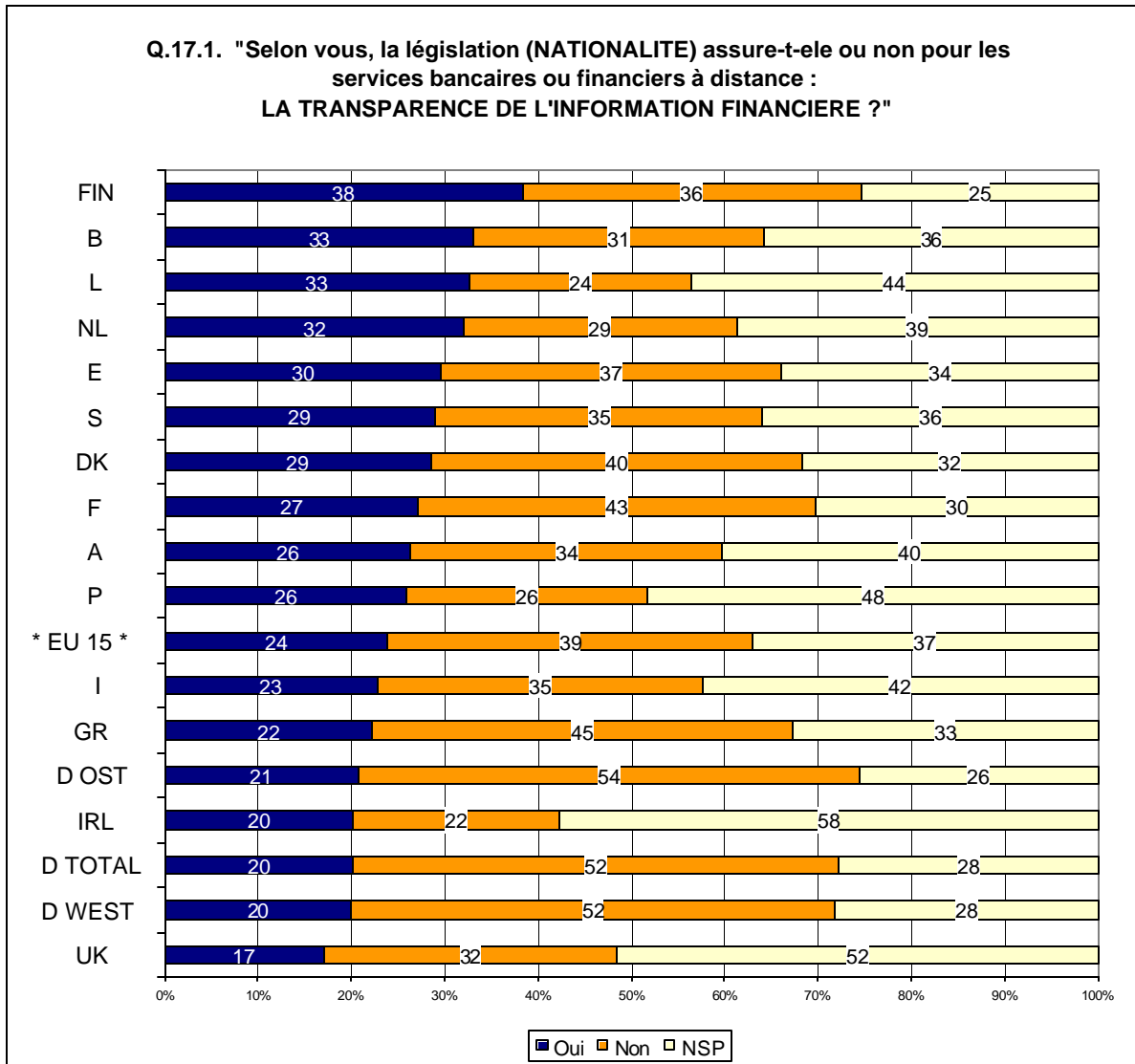
##### Les 5 critères analysés

- 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

### 3.1. Transparence de l'information financière

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Environ quatre Européens sur dix (39%) estiment que la législation de leur pays relative aux nouveaux moyens de paiement n'assure pas la transparence de l'information financière, 24% ont un avis contraire et 37% sont sans opinion.



#### b. Analyse par pays

Les services bancaires ou financiers à distance suscitent certes l'intérêt des consommateurs européens, mais aussi une certaine méfiance. L'analyse des résultats nationaux l'atteste.

Remarquons en premier lieu les pourcentages très élevés des « sans opinion » : de 25% pour la Finlande, qui est pourtant un pays très au fait en matière de nouvelles technologies de l'information et de la communication (qui servent de base au développement des services bancaires ou financiers à distance) à 58% pour l'Irlande.

Remarquons en second lieu la distribution relativement homogène des résultats nationaux entre les trois types de réponses. En effet, à l'image du Danemark (29% de « oui », 40% de « non », 32% de « sans opinion ») ou de la Belgique (33% de « oui », 31% de « non », 36% de « sans opinion »), les Etats membres produisent des réponses qui témoignent peut-être d'un certain désarroi ou à tout le moins d'une forme d'incompréhension devant des procédés nouveaux et complexes.

Signalons enfin les quatre pays dont les pourcentages de réponses positives dépassent ceux de réponses négatives : les Pays-Bas (32% de « oui » contre 29% de « non »), le Luxembourg (33% contre 24%), la Belgique (33% contre 31%) et la Finlande (38% contre 36%).

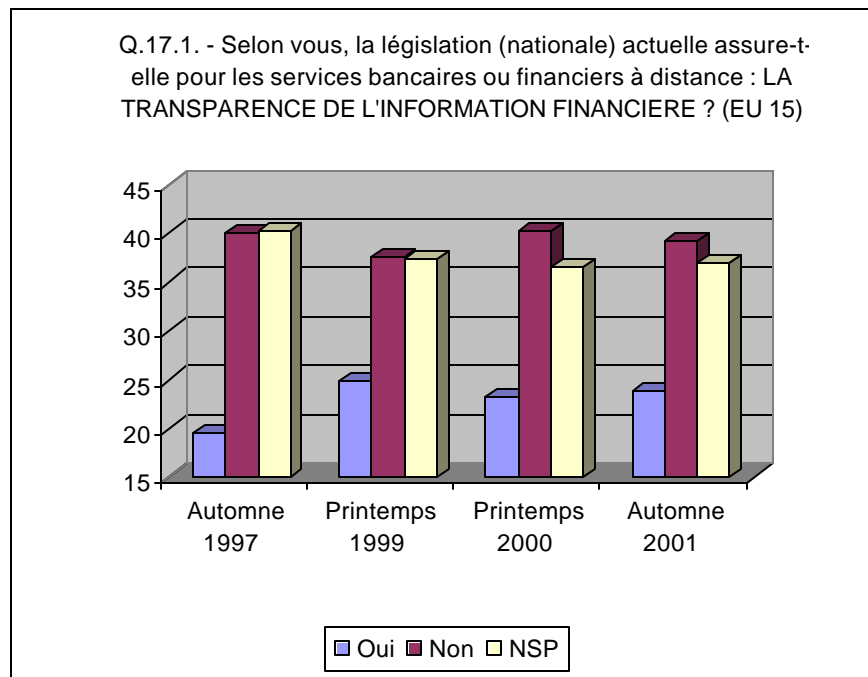
### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « Selon vous, la législation (nationale) actuelle assure-t-elle pour les services bancaires ou financiers à distance : la transparence de l'information financière ? » fait apparaître une prévalence pratiquement permanente des réponses négatives.

Cette prévalence doit cependant être nuancée par les éléments d'analyse suivants :

- les réponses « Non » ont légèrement reculé de 1997 à 2001 (- 1 point, de 40% à 39%) ;
- durant la même période, les réponses « Oui » ont, pour leur part, progressé de 4 points (de 20% à 24%) ;
- enfin, les réponses « NSP » très importantes dans l'absolu (elles pèsent pour plus d'un tiers des réponses), sont en recul de - 3 points (de 40% à 37%).



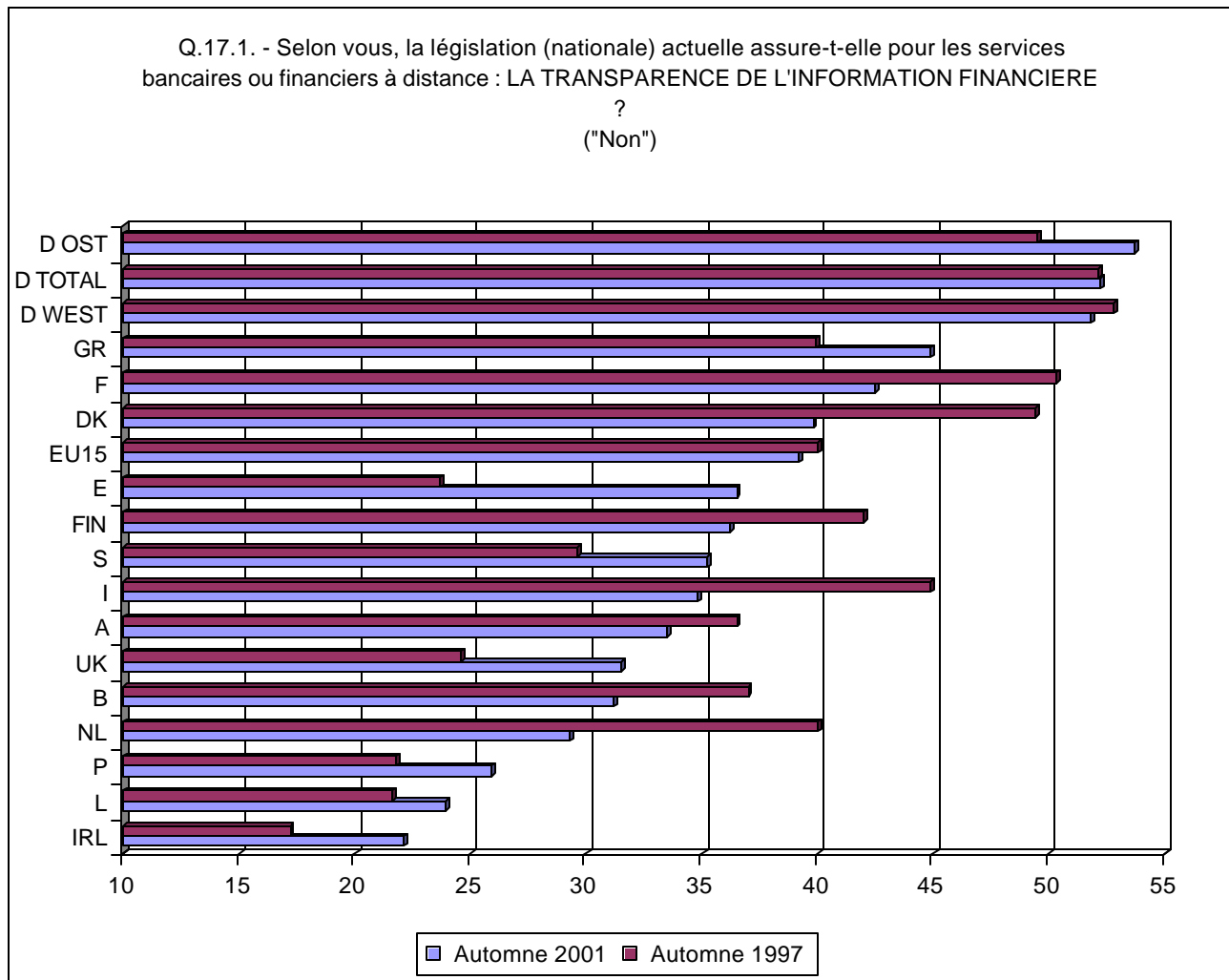
*(b) Comparaison par pays*

Au niveau des Etats membres, le léger recul en moyenne UE15 des réponses négatives à la question « Selon vous, la législation (nationale) actuelle assure-t-elle pour les services bancaires ou financiers à distance : la transparence de l'information financière ? » masque des évolutions contrastées d'un pays à l'autre.

Aux deux extrêmes du classement des Quinze, on trouve :

- d'une part, les pays où le recul des réponses négatives est le plus marqué : le Danemark (- 9 points, de 49% à 40%), l'Italie (- 10 points, de 45% à 35%) et les Pays-Bas (- 11 points, de 40% à 29%) ;
- d'autre part, les pays où, au contraire, cette opinion négative s'est renforcée parfois dans une mesure importante comme en témoignent le Royaume-Uni (+ 7 points, de 25% à 32%) et, surtout, l'Espagne (+ 13%, de 24% à 37%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour les réponses négatives à la présente question. Cet écart est passé de 36 points à 32 points, traduisant une légère amélioration de la convergence de vues entre les citoyens européens, sur base de leur appartenance nationale.



### **3.2. Protection des droits des consommateurs**

#### **a. Analyse à l'échelle de l'Europe**

37% des Européens estiment que la législation de leur pays en matière de nouveaux moyens de paiement n'assure pas la protection des droits des consommateurs, 31% affirment le contraire et 32% sont sans opinion.

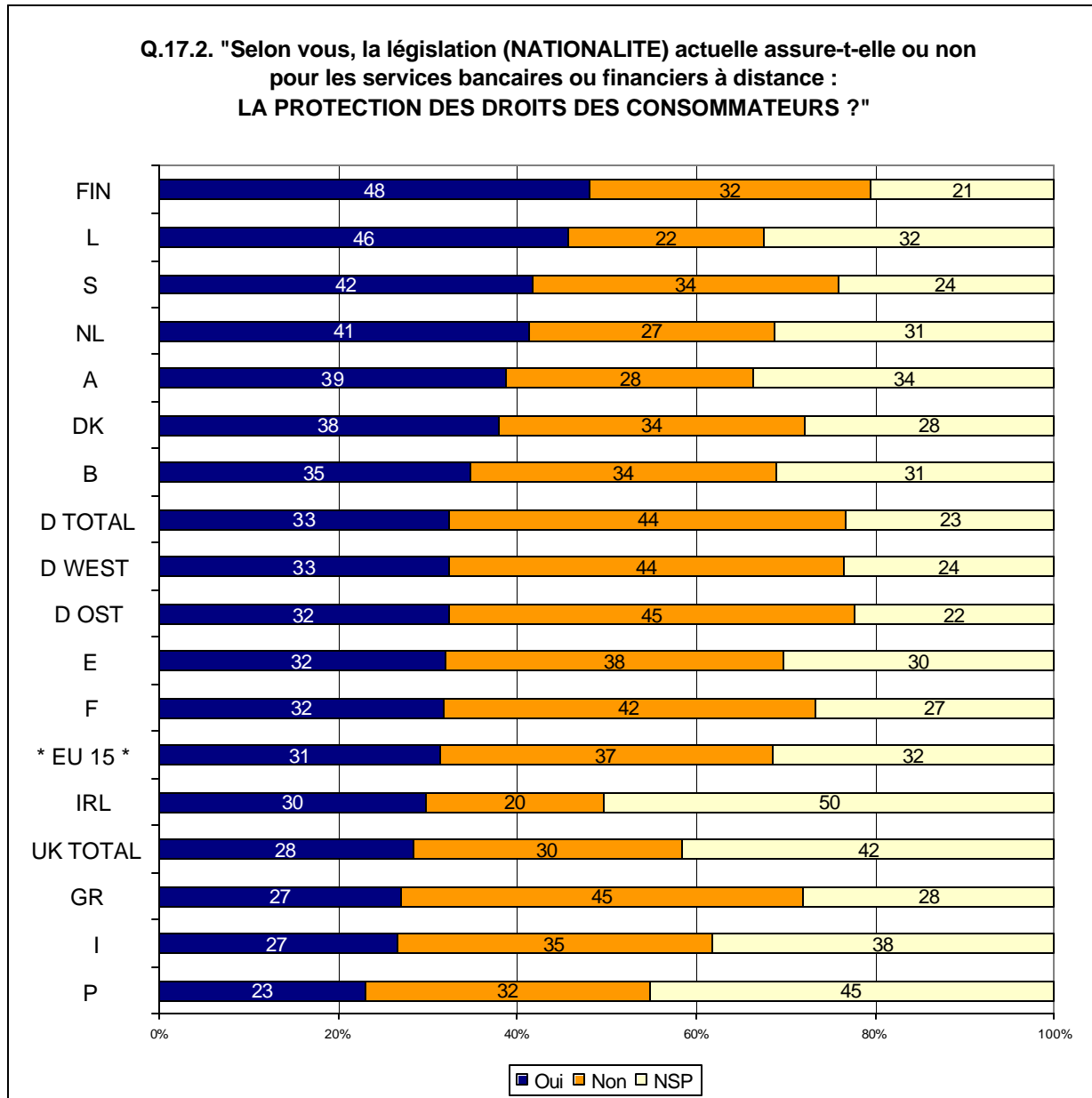
#### **b. Analyse par pays**

Les opinions nationales, prises individuellement, semblent un peu désemparées face à la manière dont la législation de leur pays assure la protection des droits des consommateurs. De fait, les taux de « sans opinion » restent élevés.

Une majorité de pays (huit sur quinze) donnent des réponses positives en nombre supérieur aux réponses négatives : Irlande (30% de « oui », 20% de « non », mais ... 50% de « sans opinion »), Belgique (35% contre 34%), Danemark (38% contre 34%), Autriche (39% contre 28%), Pays-Bas (41% contre 27%), Suède (42% contre 34%), Luxembourg (46% contre 22%) et Finlande (48% contre 32%).

Quatre Etats seulement ont des taux de réponses positives inférieurs à 30% : le Royaume-Uni (28%), la Grèce (27%), l'Italie (27%) et le Portugal (23%).

*Voir graphique page suivante*



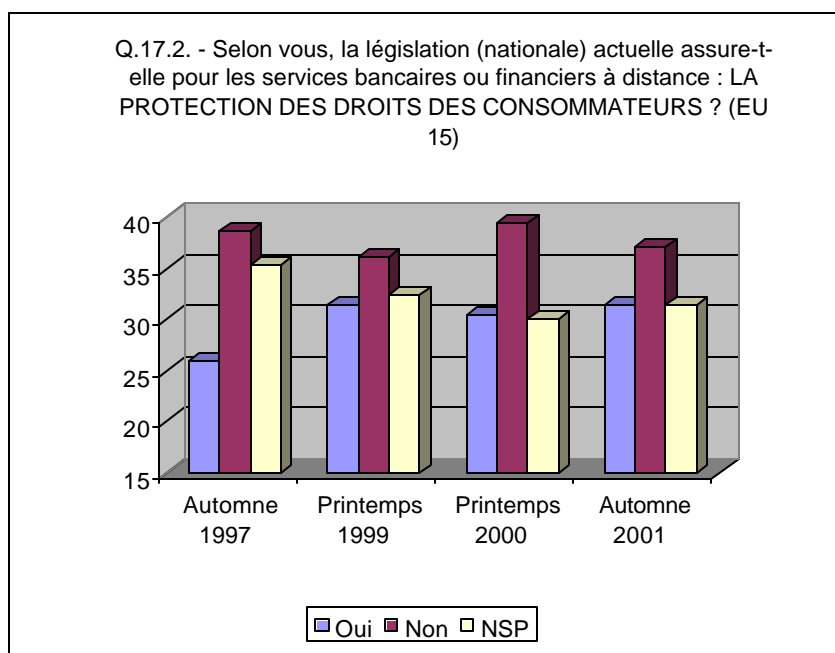
### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « Selon vous, la législation (nationale) actuelle assure-t-elle pour les services bancaires ou financiers à distance : la protection des droits des consommateurs ? » fait apparaître une prévalence permanente des réponses négatives.

Cette prévalence doit cependant être nuancée par les éléments d'analyse suivants :

- les réponses « Non » ont légèrement reculé de 1997 à 2001 (- 2 points, de 39% à 37%) ;
- durant la même période, les réponses « Oui » ont, pour leur part, progressé dans une plus forte mesure, à hauteur de 6 points (de 26% à 31%) ;
- enfin, les réponses « NSP » très importantes dans l'absolu (elles pèsent pour plus d'un tiers des réponses), sont en recul de - 3 points (de 35% à 32%).



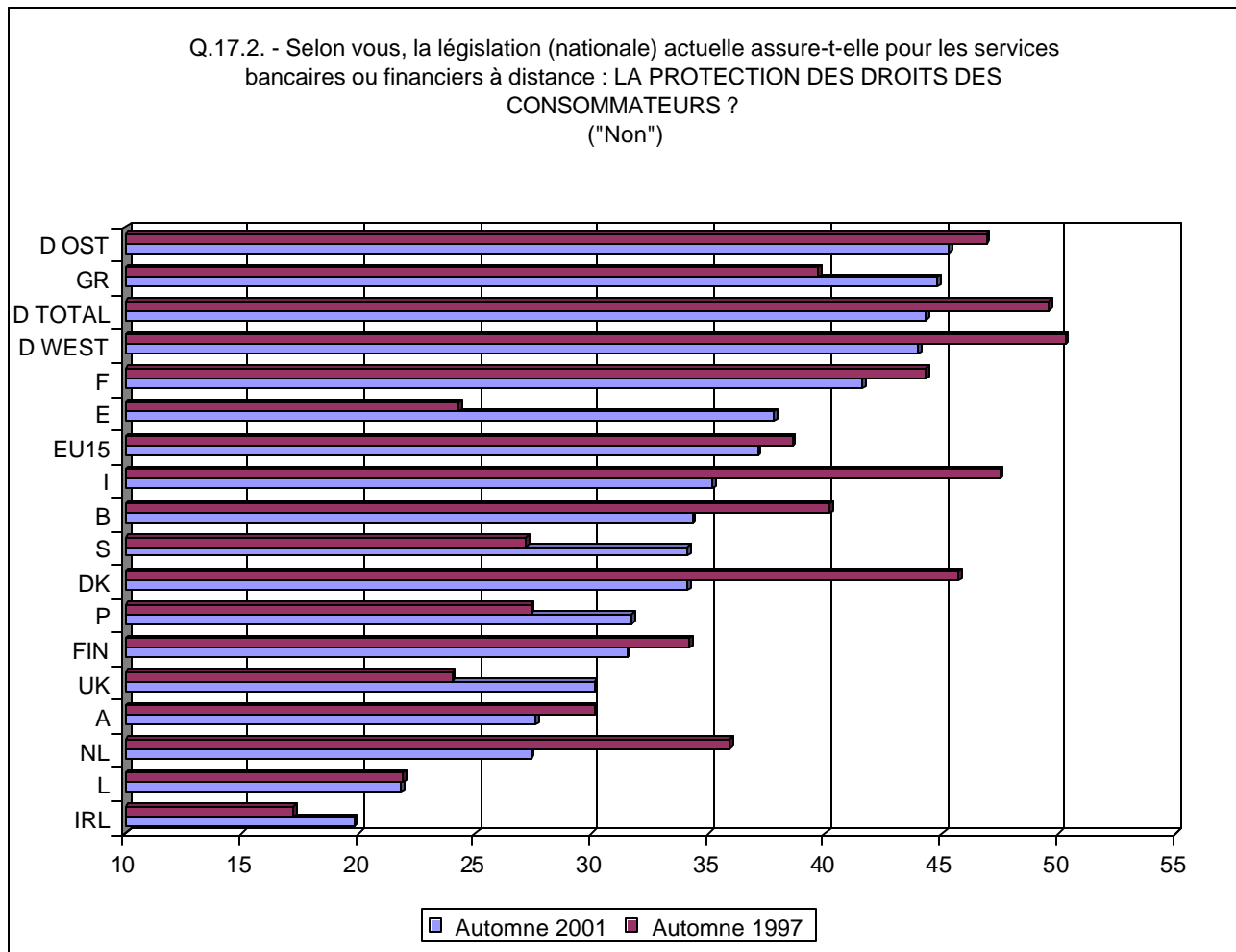
*(b) Comparaison par pays*

Au niveau des Etats membres, le léger recul en moyenne UE15 des réponses négatives à la question « Selon vous, la législation (nationale) actuelle assure-t-elle pour les services bancaires ou financiers à distance : la protection des droits des consommateurs ? » masque des évolutions contrastées d'un pays à l'autre.

La Finlande, la France et l'Autriche affichent un recul comparable à la moyenne européenne. Par ailleurs, on trouve aux deux extrêmes du classement des Quinze :

- d'une part, les pays où le recul des réponses négatives est le plus marqué : les Pays-Bas (- 9 points, de 36% à 27%), le Danemark (- 12 points, de 46% à 34%) et l'Italie (- 13 points, de 48% à 35%) ;
- d'autre part, les pays où, au contraire, cette opinion négative s'est renforcée parfois dans une mesure importante comme en témoignent le Royaume-Uni (+ 6 points, de 24% à 30%), la Suède (+ 7 points, de 27% à 34%) et, surtout, l'Espagne (+ 14 points, de 24% à 38%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour les réponses négatives à la présente question. Cet écart est passé de 33 points à 26 points, traduisant une légère amélioration de la convergence de vues entre les citoyens européens, sur base de leur appartenance nationale.



### **3.3. Protection de la confidentialité des informations**

#### **a. Analyse à l'échelle de l'Europe**

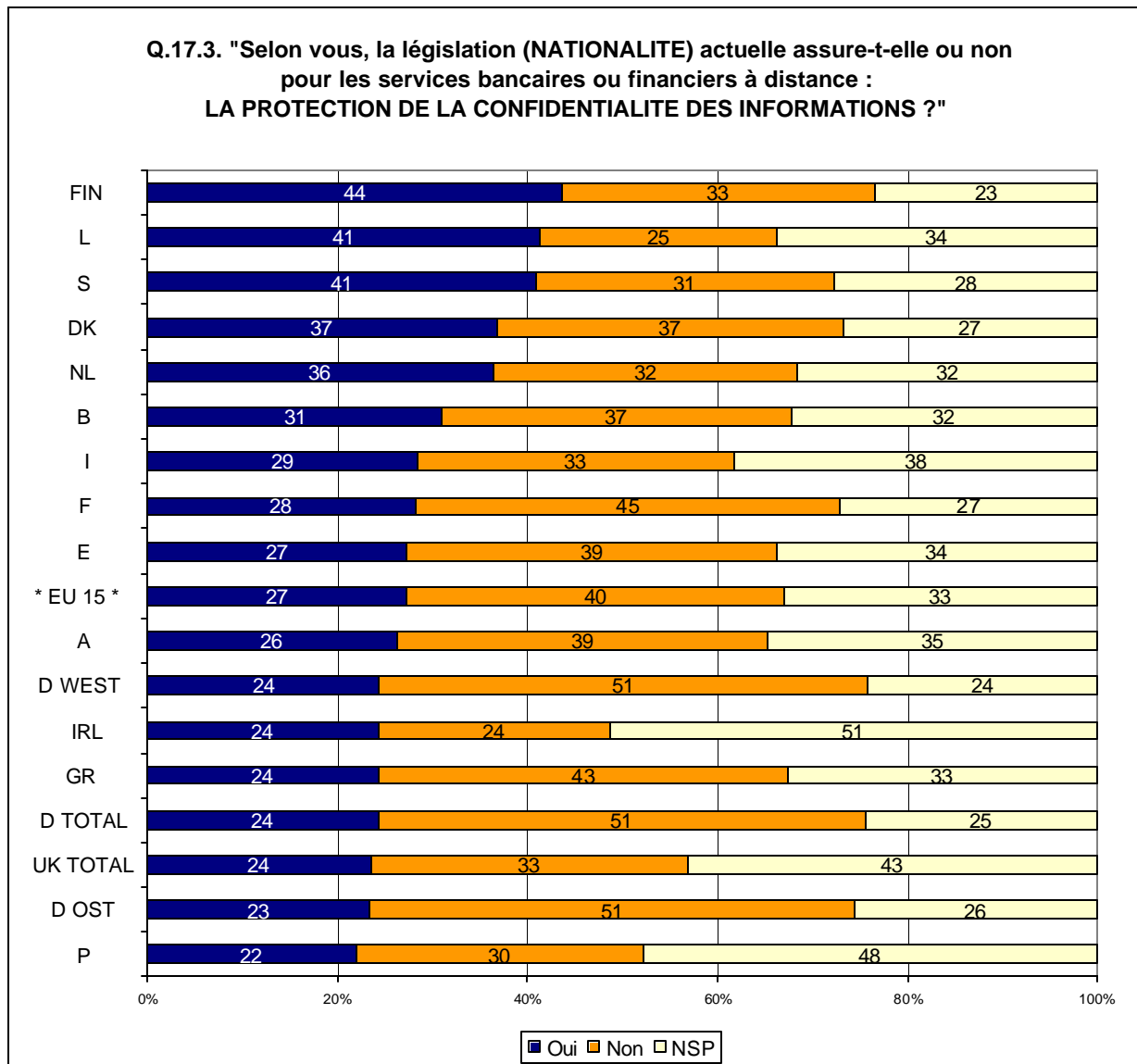
Quatre Européens sur dix estiment que la législation de leur pays propre aux nouveaux moyens de paiement n'assure pas la protection de la confidentialité des informations ; 27% répondent au contraire par la positive et 33% ne se prononcent pas.

#### **b. Analyse par pays**

La problématique de la protection de la confidentialité des informations ne semble pas, là non plus, susciter de réactions nationales très marquées. Les taux de « sans opinion » restent très élevés (de 23% en Finlande à 51% en Irlande). Notons cependant un résultat assez marqué : 51% de l'opinion allemande considère que la législation nationale n'assure pas la protection de la confidentialité des informations qui transitent dans ces services bancaires ou financiers à distance.

Les réponses positives oscillent entre 22% pour le Portugal et 44% pour la Finlande. Cinq Etats seulement montrent des taux de réponses positives inférieurs à 25% : l'Irlande, la Grèce, l'Allemagne et le Royaume-Uni (24%) ; le Portugal (22%).

*Voir graphique page suivante*



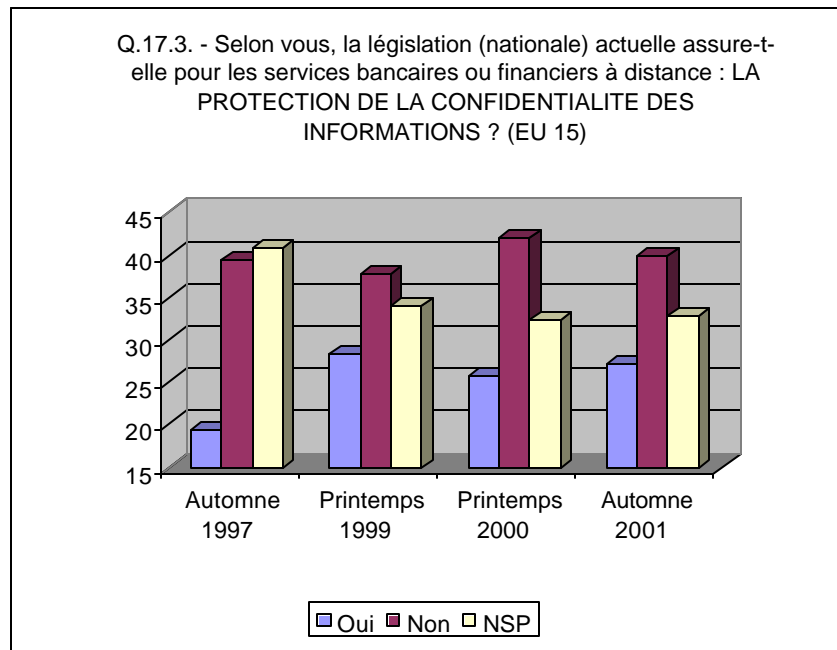
### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « Selon vous, la législation (nationale) actuelle assure-t-elle pour les services bancaires ou financiers à distance : la protection de la confidentialité des informations ? » fait apparaître la prévalence progressive des réponses négatives.

Cette prévalence doit cependant être nuancée par les éléments d'analyse suivants :

- les réponses « Non » n'ont que légèrement progressé de 1997 à 2001 (+ 1 point, de 39% à 40%) ;
- durant la même période, les réponses « Oui » ont, pour leur part, progressé dans une plus forte mesure, à hauteur de 7 points (de 20% à 27%) ;
- enfin, les réponses « NSP » très importantes dans l'absolu (elles pèsent pour un tiers des réponses), sont en net recul (- 8 points, de 41% à 33%), alors qu'elles arrivaient en tête pour la première année prise en considération.



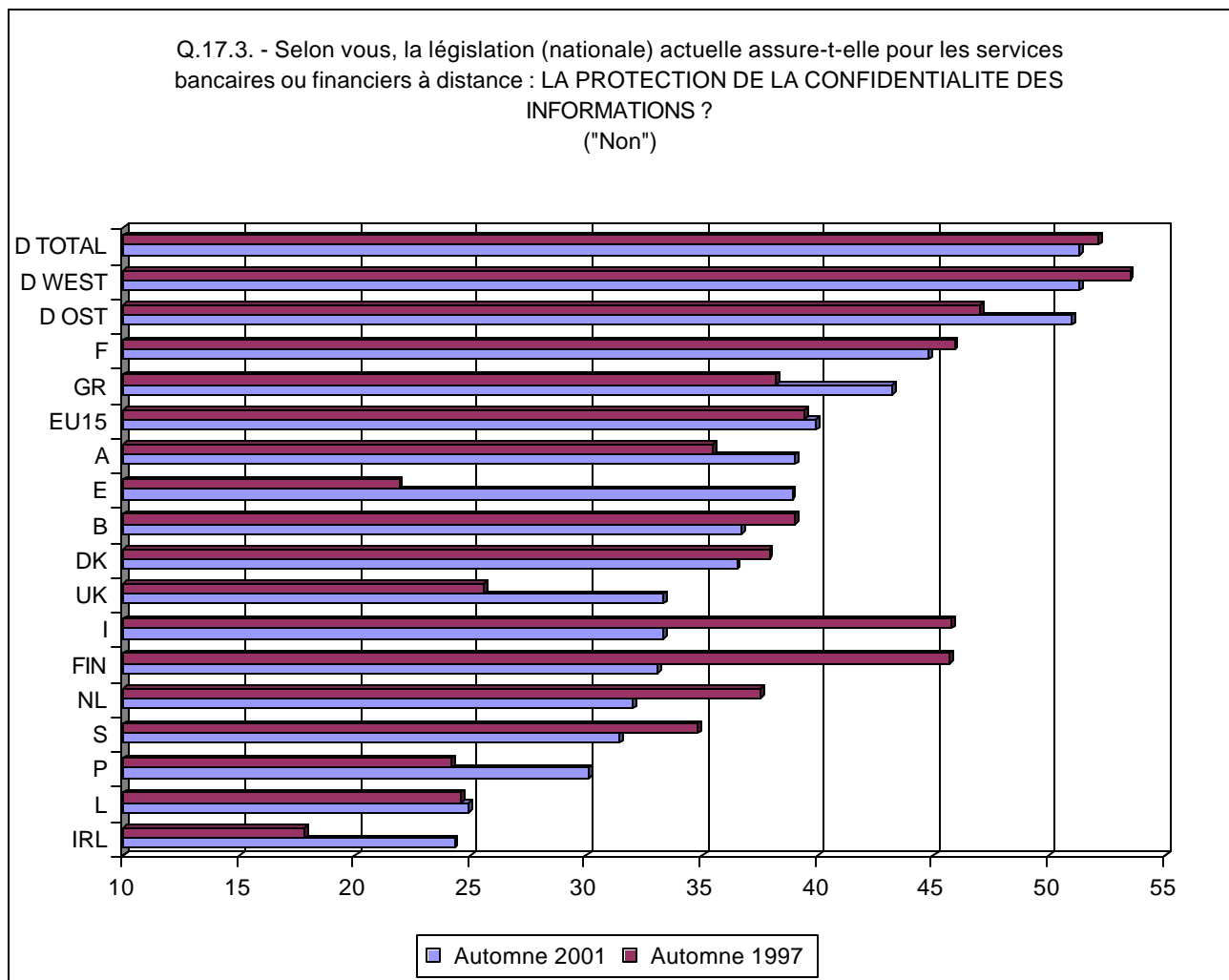
(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, la légère progression en moyenne UE15 des réponses négatives à la question «Selon vous, la législation (nationale) actuelle assure-t-elle pour les services bancaires ou financiers à distance : la protection de la confidentialité des informations ? » masque des évolutions contrastées d'un pays à l'autre.

En effet, on trouve aux deux extrêmes du classement des Quinze :

- d'une part, les pays où la progression des réponses négatives est la plus marquée : le Royaume-Uni (+ 7 points, de 26% à 33%) et l'Espagne (+ 17 points, de 22% à 39%) ;
- d'autre part, les pays où, au contraire, cette opinion négative est en recul parfois dans une mesure importante comme en témoignent l'Italie (- 13 points, de 46% à 33%) et la Finlande (- 13 points, de 46% à 33%).

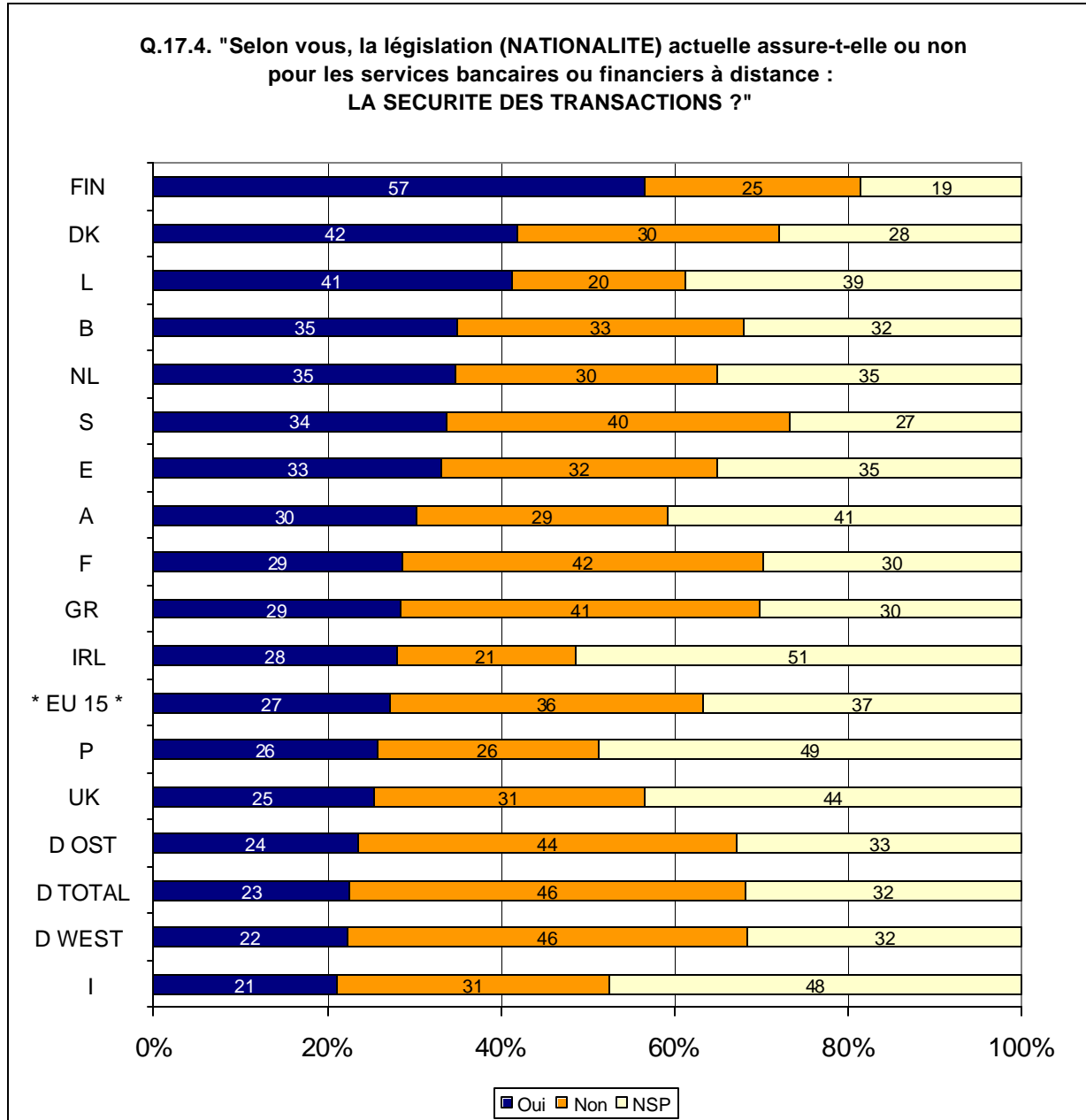
Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour les réponses négatives à la présente question. Cet écart est passé de 36 points à 27 points, traduisant une amélioration de la convergence de vues entre les citoyens européens, sur base de leur appartenance nationale.



### 3.4. Sécurité des transactions

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Pour près de quatre Européens sur dix (36%), la législation de leur pays relative aux nouveaux moyens de paiement n'assure pas la sécurité des transactions ; seuls 28% ont un avis opposé et 37% sont sans opinion.



## **b. Analyse par pays**

Le fait marquant est ici qu'un seul pays affiche un pourcentage de réponses positives supérieur à la moyenne arithmétique : en effet, pour 57% des Finlandais, la législation de leur pays assure la sécurité des transactions. Dans les autres Etats membres, les taux de réponses positives s'échelonnent de 42% au Danemark à 21% seulement en Italie (où, par ailleurs, 31% des personnes sondées répondent par la négative et ... 48% sont sans opinion).

Les opinions nationales apparaissent donc réellement circonspectes quand il s'agit de savoir si les lois nationales garantissent les droits des consommateurs. Les réponses de l'opinion espagnole appuient ce commentaire : 33% de réponses positives, 32% de réponses négatives et 35% de « sans opinion »... Prudence ou absence d'intérêt pour la question ?

## **c. Comparaison avec les données antérieures**

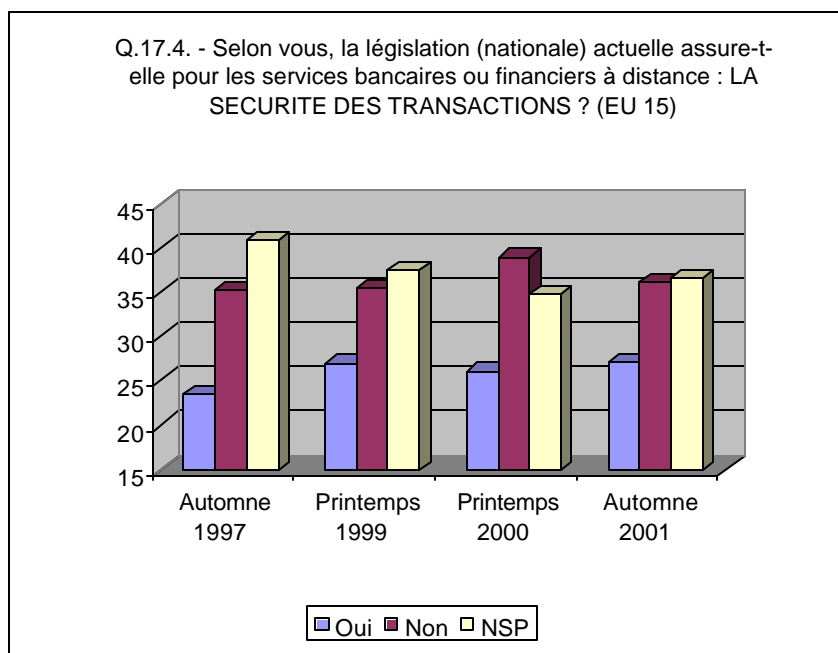
### *(a) Comparaison à l'échelle de l'Europe*

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « Selon vous, la législation (nationale) actuelle assure-t-elle pour les services bancaires ou financiers à distance : la sécurité des transactions ? » fait apparaître une tendance à la prévalence des réponses négatives, du fait principalement du recul des réponses « NSP », premières en importance au pour les deux premières ainsi que la dernière années de la période prise en compte.

- Les réponses « Non » n'ont que légèrement progressé de 1997 à 2001 (+ 1 point, de 35% à 36%).
- Durant la même période, les réponses « Oui » ont, pour leur part, progressé de 3 points (de 24% à 27%) ;
- Enfin, les réponses « NSP » très importantes dans l'absolu (elles pèsent pour plus d'un tiers des réponses), sont en recul (- 4 points, de 41% à 37%), mais restent très légèrement en tête au terme de la période envisagée.

Le graphique ci-dessous met par ailleurs en lumière les variations de mouvement, à la baisse comme à la hausse, des différentes valeurs d'une année à l'autre.

*Voir graphique page suivante*



*(b) Comparaison par pays*

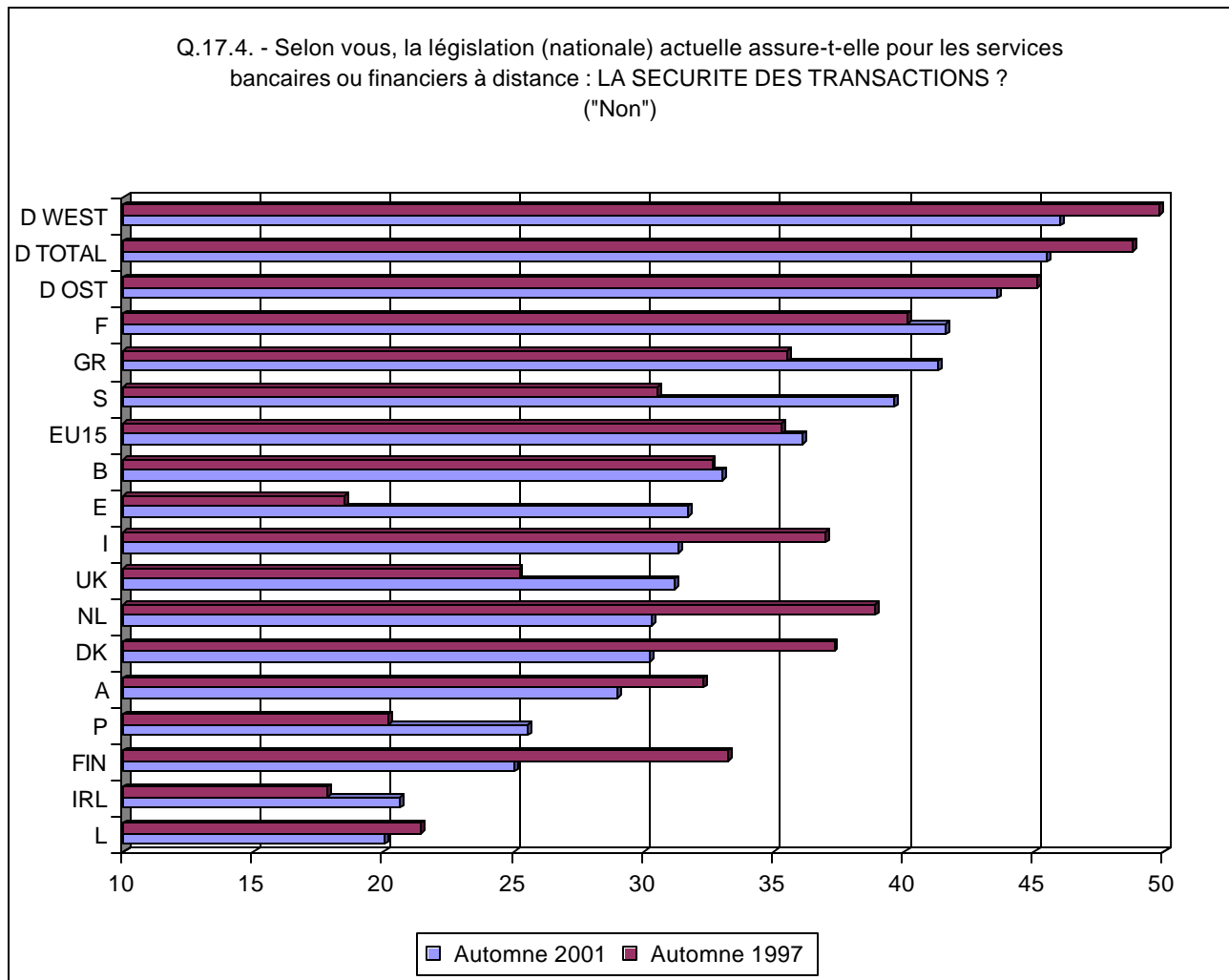
Au niveau des Etats membres, la légère progression en moyenne UE15 des réponses négatives à la question «Selon vous, la législation (nationale) actuelle assure-t-elle pour les services bancaires ou financiers à distance : la sécurité des transactions ?» masque des évolutions contrastées d'un pays à l'autre.

En effet, on trouve aux deux extrêmes du classement des Quinze :

- d'une part, les pays où la progression des réponses négatives est la plus marquée : la Suède (+ 9 points, de 31% à 40%) et l'Espagne (+ 13 points, de 19% à 32%) ;
- d'autre part, les pays où, au contraire, cette opinion négative est en recul : la Finlande (- 8 points, de 33% à 25%) et les Pays-Bas (- 9 points, de 39% à 30%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour les réponses négatives à la présente question. Cet écart est passé de 32 points à 26 points, traduisant une amélioration de la convergence de vues entre les citoyens européens, sur base de leur appartenance nationale.

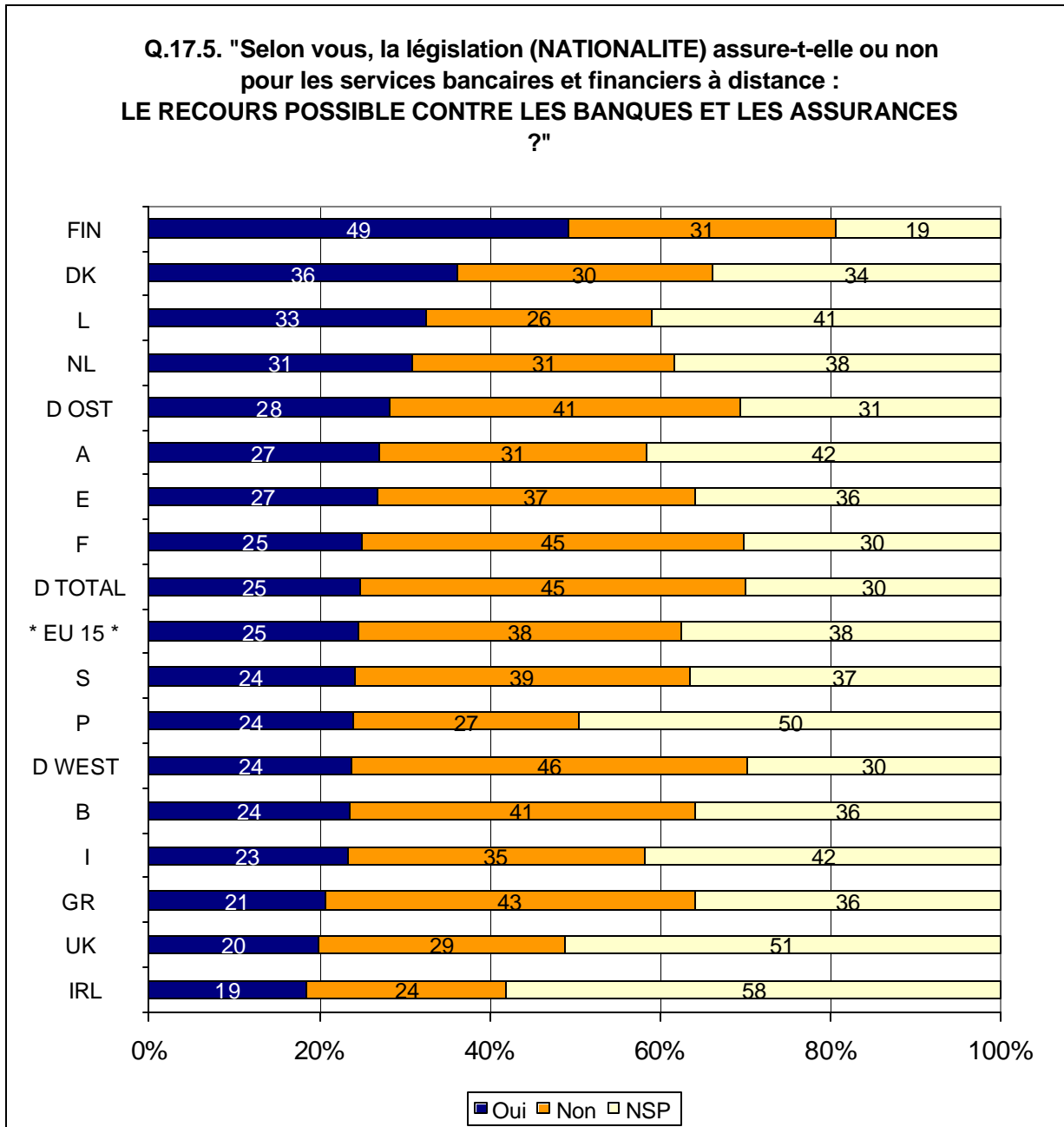
*Voir graphique page suivante*



### 3.5. Recours contre les banques et les assurances

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

38% des personnes interrogées estiment que la législation de leur pays relative aux nouveaux types de services à distance n'assure pas le recours possible contre les banques et les assurances ; un Européen seulement sur quatre répond par la positive et 37% sont sans opinion.



## b. Analyse par pays

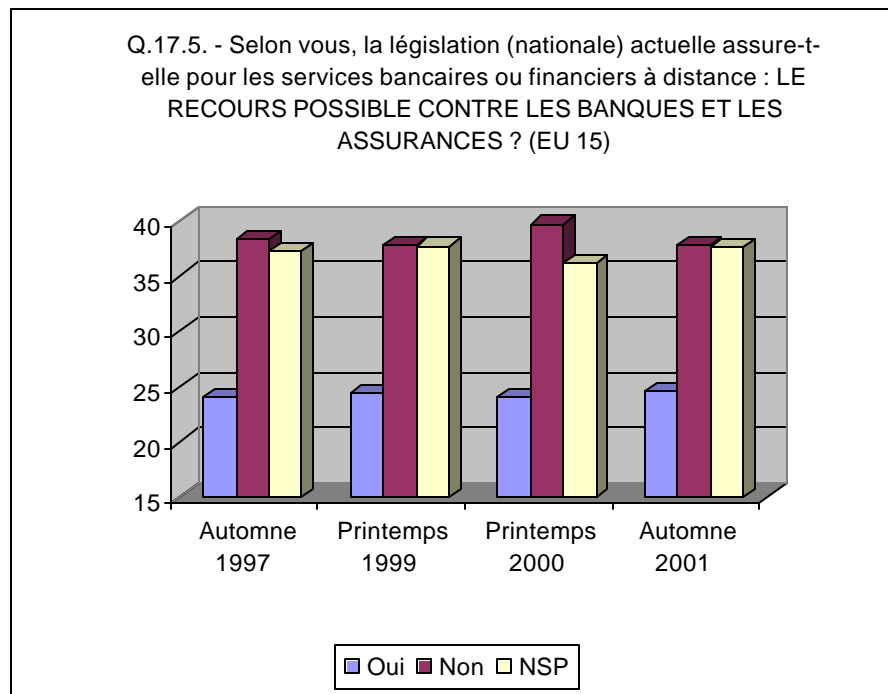
Cette dernière question portant sur la possibilité - fondée sur le droit national - d'introduire un recours contre les banques et les assurances montre que les opinions nationales demeurent très partagées sur ce type de recours. En effet, à l'exception de la Finlande dont près d'un citoyen sur deux (49%) répond positivement, et du Danemark (36% de « oui »), tous les autres Etats affichent des taux de réponses positives inférieurs à 35%, la queue du peloton étant occupée par le Royaume-Uni (20%) et l'Irlande (19%).

## c. Comparaison avec les données antérieures

### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « Selon vous, la législation (nationale) actuelle assure-t-elle pour les services bancaires ou financiers à distance : les recours possibles contre les banques et les assurances ? » fait apparaître la prévalence conjointe des réponses négatives et « NSP », dans un contexte où les valeurs atteintes par chaque réponse n'ont que très peu évolué sur l'ensemble de la période prise en compte : +1 point pour les « Oui », statu quo pour les « Non » et + 1 point pour les « NSP » (compte tenu de la méthode traditionnelle d'arrondi).

En effet, depuis le début de la période, les réponses « Non » et « NSP » à la question atteignent des pourcentages quasiment équivalents, respectivement 38% contre 37% en 1997 pour 38% contre 38% en 2001. Le graphique ci-dessous met cependant en lumière le cas de l'année 2000 où l'on a constaté une progression des réponses « Non » parallèle à un recul des réponses « NSP ». L'année 2001 a cependant gommé cette évolution.



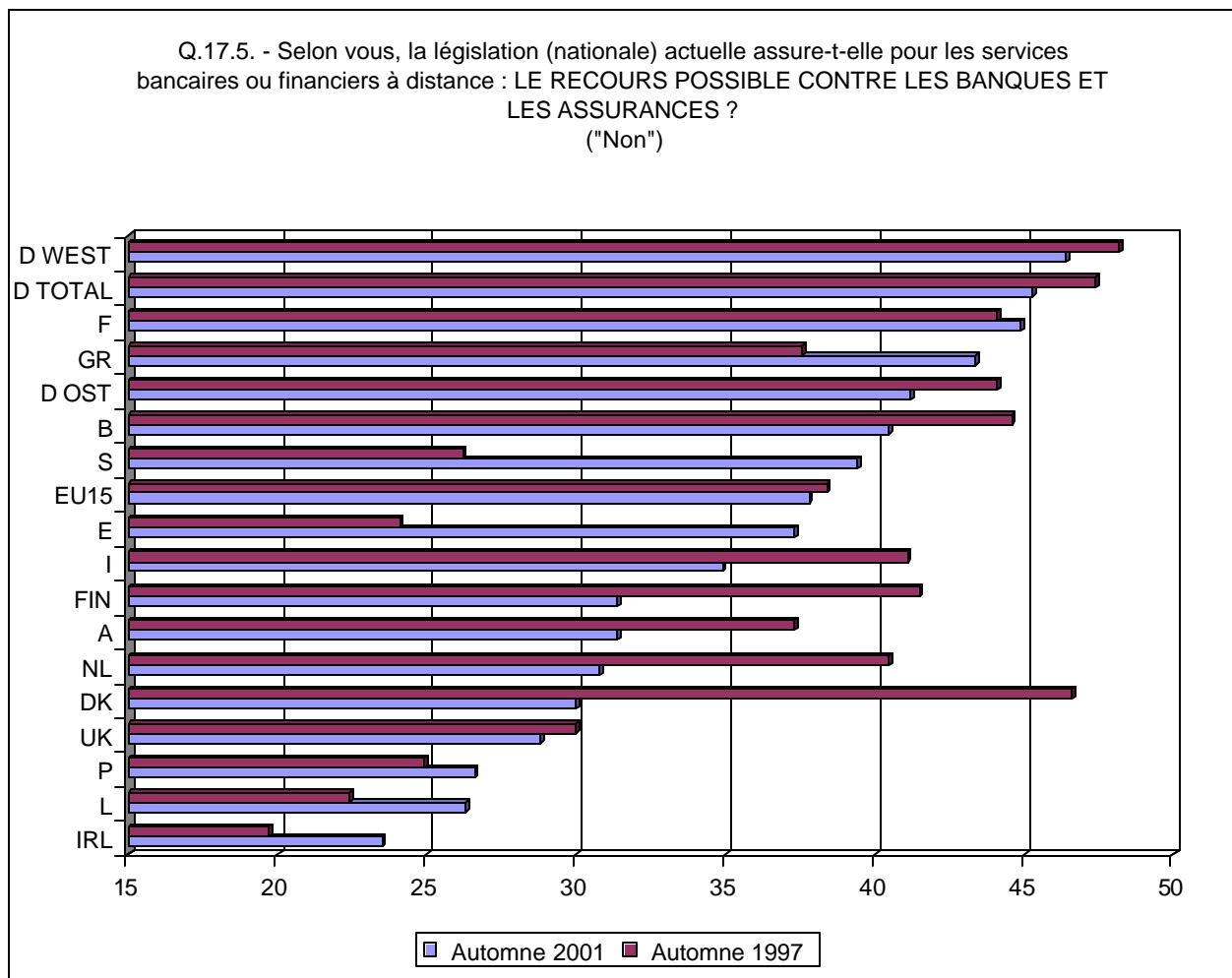
(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, le statu quo en moyenne UE15 des réponses négatives à la question « Selon vous, la législation (nationale) actuelle assure-t-elle pour les services bancaires ou financiers à distance : la protection de la confidentialité des informations ? » masque des évolutions contrastées d'un pays à l'autre.

En effet, on trouve aux deux extrêmes du classement des Quinze :

- d'une part, les pays où les réponses négatives sont en fort recul : les Pays-Bas (- 10 points, de 41% à 31%), la Finlande (- 11 points, de 42% à 31%) et, surtout, le Danemark (- 17 points, de 47% à 30%) ;
- d'autre part, les pays où, au contraire, cette opinion négative est en forte progression : l'Espagne (+ 13 points, de 24% à 37%) et la Suède (+ 13 points, de 26% à 39%).

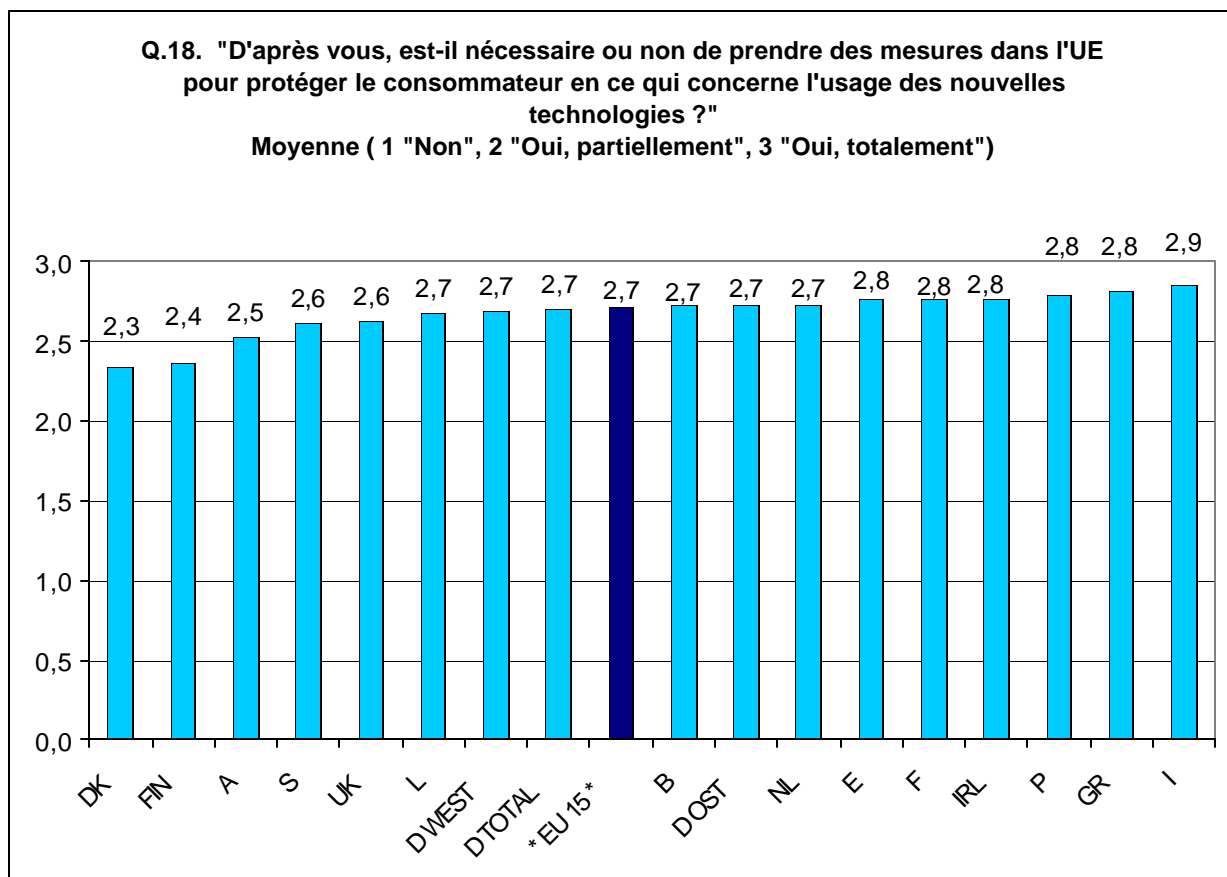
Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour les réponses négatives à la présente question. Cet écart est passé de 29 points à 23 points, traduisant une amélioration de la convergence de vues entre les citoyens européens, sur base de leur appartenance nationale.



#### 4. Quel rôle pour l'Union européenne dans l'encadrement des nouvelles technologies associées aux services financiers

##### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

La commercialisation de services financiers via les nouvelles technologies a ensuite été évoquée. A la question « 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) Totallement ou partiellement ? », une majorité d'Européens (moyenne de 2,7 sur 3) a répondu positivement. L'analyse des pourcentages qui sous-tendent cette moyenne donne les résultats suivants : « oui, totalement » pour 65% des Européens, « oui, partiellement » pour 14% d'entre eux ; 5% des personnes interrogées répondent négativement et 16% sont sans opinion.



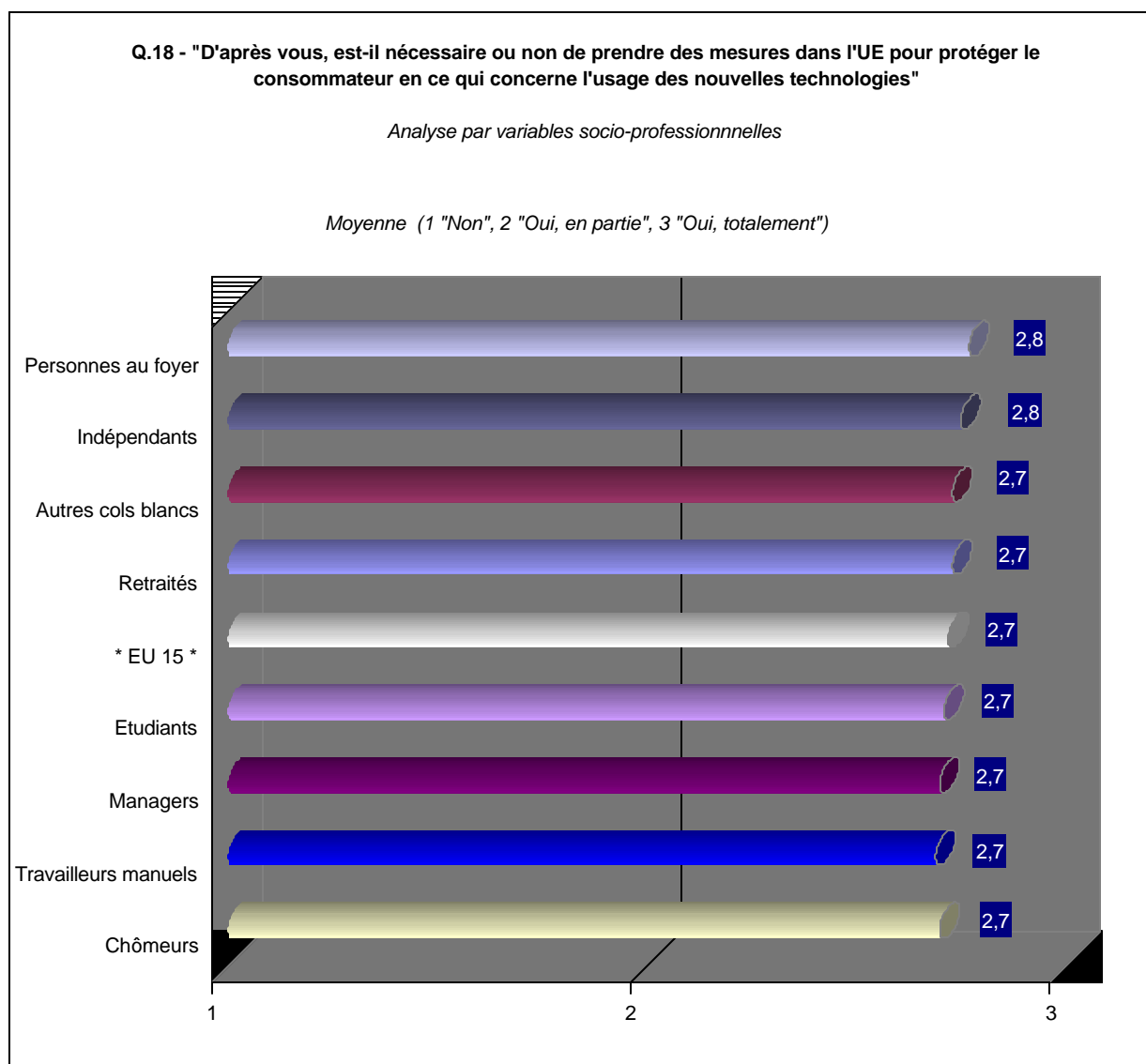
##### b. Analyse par pays

Remarquons d'emblée que treize des quinze Etats membres encadrent la moyenne européenne (2,7) à hauteur de plus ou moins 0,2 point, ce qui signifie dans n'importe quel cas qu'il existe une majorité dans la plupart des Etats membres favorable à la prise de mesures au sein de l'Union européenne pour protéger le consommateur. Analysons à titre d'exemple la position suédoise : 7% des Suédois pensent qu'il n'est pas nécessaire de prendre de telles mesures ; 21% estiment qu'il faudrait prendre des mesures « partiellement » et 65% « totalement ».

Deux pays se situent cependant en deçà de la barre des 2,5 : la Finlande (moyenne de 2,4) et surtout le Danemark (moyenne de 2,3).

### c. Analyse par variables socio-démographiques

Une fois encore, comme on peut s'en rendre compte dans le graphique ci-dessous, le besoin de « plus d'Europe » dans l'encadrement des nouvelles technologies associées aux services financiers s'appuie sur une expression très homogène de l'opinion. En effet, les facteurs « sexe / âge / éducation / lieu de résidence / occupation professionnelle / revenus » ne suggèrent pas une différence de plus ou moins 0,1 point par rapport à la moyenne « EU15 » de 2,7.



#### d. Comparaison avec les données antérieures – Question trend modifié

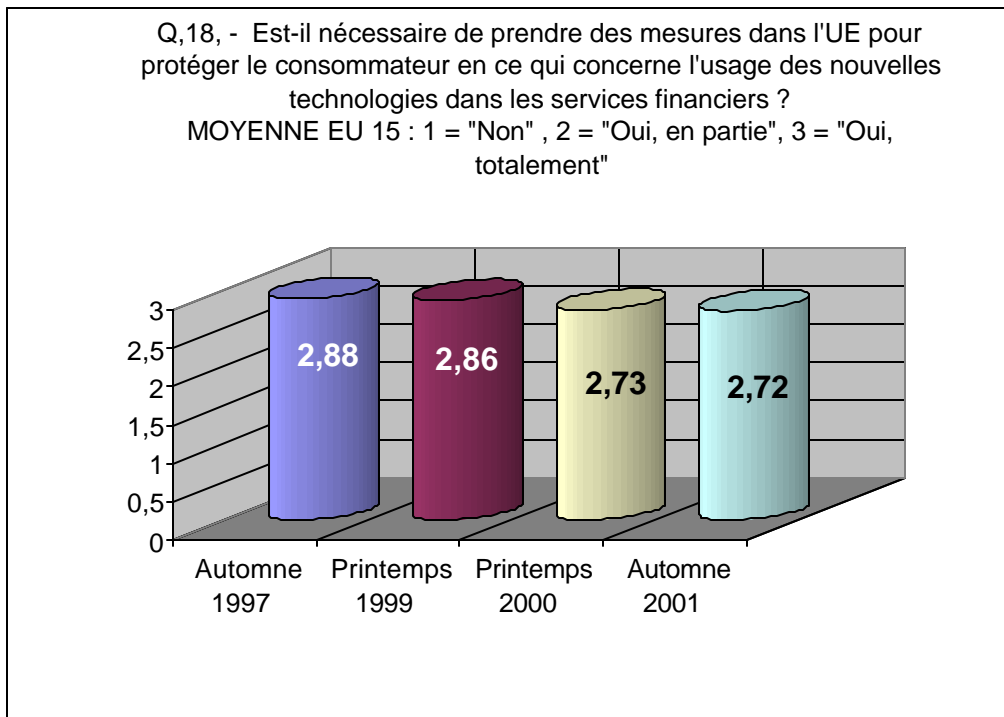
##### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question "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 ?" fait apparaître une prévalence permanente des réponses positives, nuancée cependant par leur recul du « Oui, totalement » vers le « Oui, en partie » (de la valeur moyenne de 2,88 à 2,72).

Au niveau des pourcentages qui sous-tendent cette moyenne, on constate que, de 1997 à 2001 :

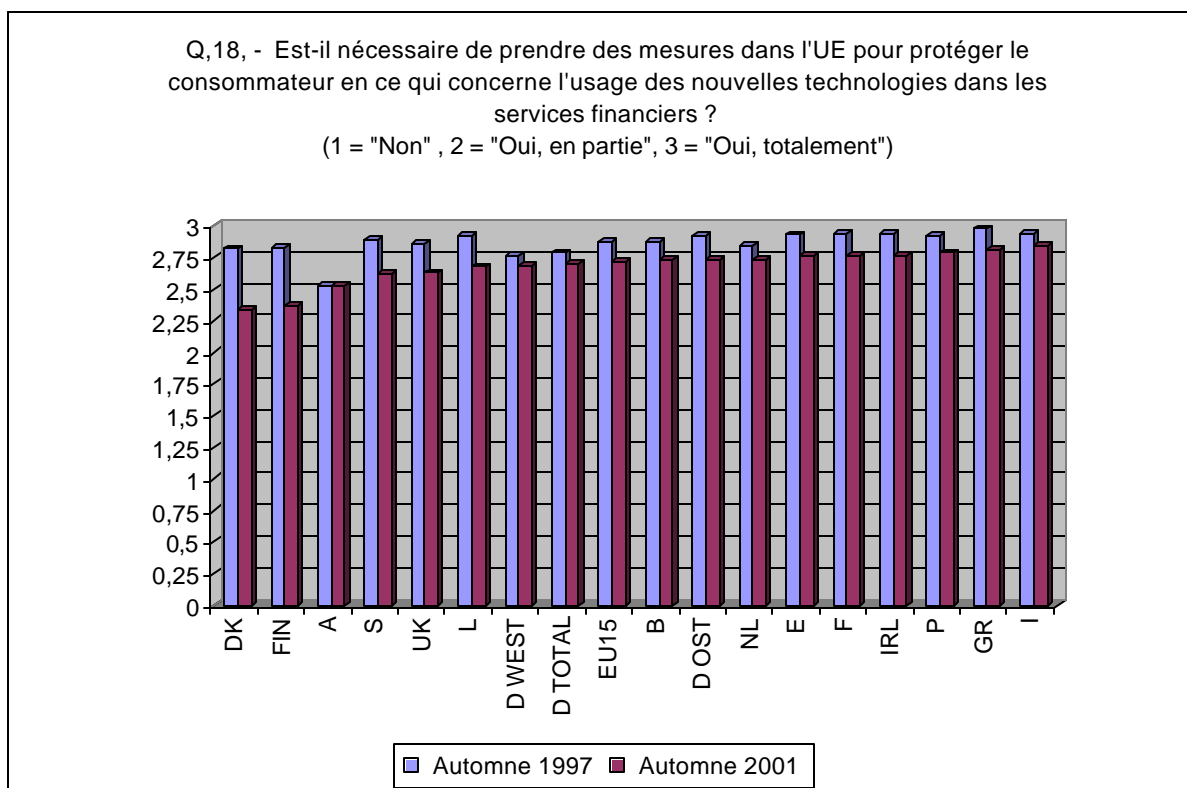
- les réponses « Oui » (cumul « Oui, totalement » + « Oui, en partie ») ont reculé de – 2 points (de 81% à 79%) ;
- dans le même temps, on a assisté principalement à un renforcement d'une ampleur oresque équivalente des réponses « NSP » (+ 2 points, de 14% à 16%) ;
- enfin, les citoyens adversaires de l'harmonisation constituent une frange stable de l'opinion européenne (à environ 5%).

En conclusion, le recul de la volonté des consommateurs de voir l'UE prendre des mesures en vue de les protéger lors de l'utilisation de services financiers basés sur les nouvelles technologies repose donc davantage sur un accroissement de l'hésitation ou de l'incertitude des citoyens (le « NSP ») que d'une poussée d'euroscpticisme en cette matière.



(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, le recul de la moyenne pour l'UE 15 reflète un recul de cette valeur moyenne dans l'ensemble des Quinze, à l'exception de l'Autriche (statu quo). Ce recul oscille entre - 0,1 point de moyenne pour l'Italie (de 2,9 à 2,8) et la République fédérale (de 2,8 à 2,7) et - 0,5 point de moyenne pour le Danemark (de 2,8 à 2,5). De plus, durant la même période, l'écart s'est amplifié entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze. Cet écart est passé de 0,5 point de moyenne à 0,8 point de moyenne, traduisant un approfondissement des divergences de vues entre les citoyens européens, sur base de leur appartenance nationale.



Au niveau des pourcentages qui sous-tendent cette moyenne, on constate que, de 1997 à 2001, en ce qui concerne les réponses positives :

- cinq pays suivent une tendance comparable à la moyenne européenne (recul à hauteur de - 1 point) : le Portugal (- 1 point, de 77% à 76%), le Luxembourg (- 1 point, de 88% à 87%), l'Italie (- 2 points, de 86% à 84%), la Belgique (- 2 points, de 80% à 78%) et l'Irlande (- 2 points, de 72% à 70%).
- cinq pays amplifient nettement le recul moyen des réponses positives à la question : la Finlande (- 7 points, de 81% à 74%), la France (- 7 points, de 92% à 85%), la Grèce (- 8 points, de 89% à 81%), le Danemark (- 10 points, de 80% à 70%) et le Royaume-Uni (- 10 points, de 77% à 67%).
- à l'inverse, le souhait de voir l'Europe intervenir pour protéger les consommateurs dans le cadre de l'utilisation de services financiers basés sur les nouvelles technologies s'est renforcé dans cinq pays : les Pays-Bas (+ 1 point, de 87% à 88%), la Suède (+ 2 points, de 84% à 86%), la République fédérale (+ 4 points, de 77% à 81%), l'Espagne (+ 8 point, de 72% à 80%) et l'Autriche (+ 14 points, de 56% à 70%).

### **III. L'UTILISATION DES MODES DE PAIEMENT PAR LES CONSOMMATEURS DANS L'UNION EUROPEENNE**

#### **1. Les modes privilégiés de paiement**

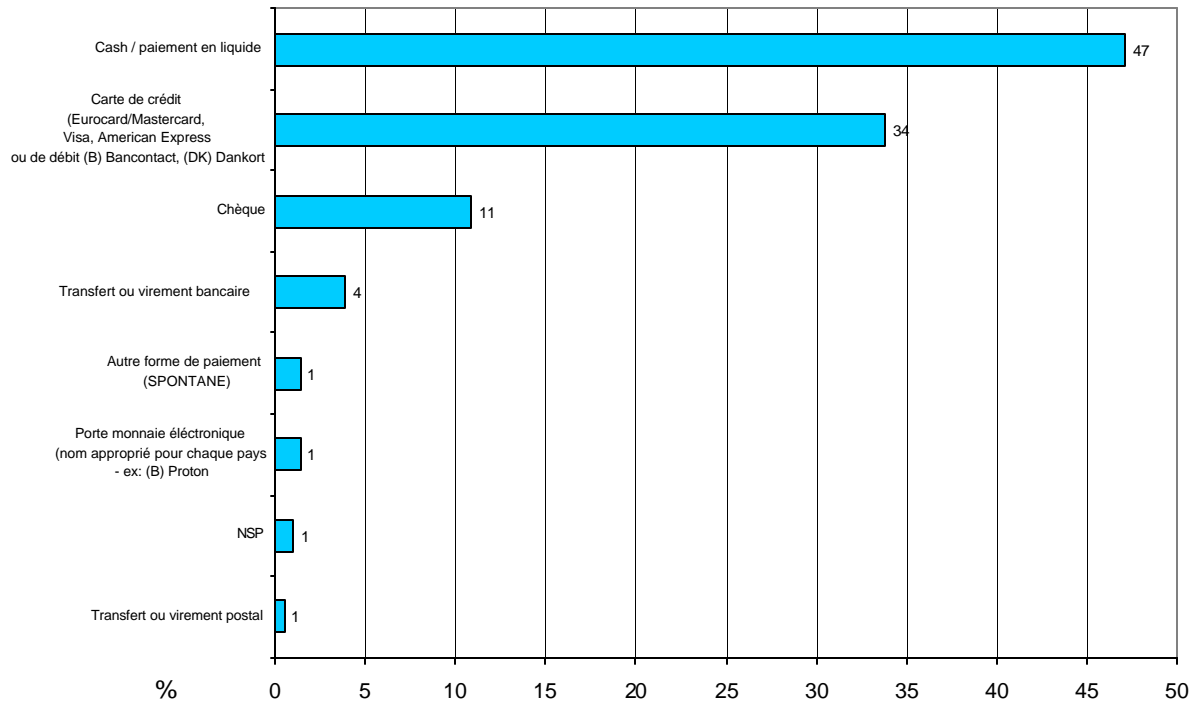
##### **1.1. Dans le pays de résidence**

Les personnes sondées ont ensuite été invitées à se prononcer sur la question suivante : « 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). (UNE SEULE REPONSE) ».

##### **a. Analyse à l'échelle de l'Europe**

L'argent liquide constitue le mode de paiement plébiscité par les Européens (47%) lorsqu'il s'agit d'effectuer une dépense d'au moins 100 euros dans leur pays. Il est suivi par la carte de crédit (34%), le chèque (11%, mais dont on verra ci-après que seuls quatre pays - surtout la France - l'utilisent de façon importante), le virement bancaire (4%). Tous les autres modes de paiement recueillent des scores inférieurs à 5% à l'exemple du virement bancaire (4%) ou du porte-monnaie électronique (1%). Le virement postal ferme la marche avec 0,5%.

**Q.20 a) -"Parmi les modes de paiements 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)"**



## **b. Analyse par pays**

La désignation de l'argent liquide comme étant le mode de paiement privilégié pour régler un achat important mérite que l'on regarde de plus près les situations nationales. Les résultats varient, de fait, du simple au quasiment quintuple.

C'est en France que l'utilisation de l'argent liquide est la plus faible : 18%. Mais notons d'emblée que la France est le pays où le chèque occupe une part de marché centrale (43%) par rapport à la moyenne européenne (11%). Sept pays donnent des réponses relatives à l'emploi de l'argent liquide inférieures à 50% : Pays-Bas (23%), Luxembourg (36%), Belgique (37%), Danemark (39%), Suède (40%), Royaume-Uni (45%) et Finlande (49%). Au-delà de la barre des 50%, mentionnons l'Allemagne (52%), le Portugal (53%), l'Italie (56%), l'Autriche (60%), l'Irlande (61%), l'Espagne (67%). La Grèce culmine avec 88%.

L'utilisation du chéquier est tout aussi déséquilibrée dans les pays de l'Union européenne. Seuls cinq pays affichent des résultats d'utilisation supérieurs à 5% : l'Italie (7%), le Royaume-Uni (13%), le Portugal (13%), l'Irlande (18%) et la France (43%).

L'utilisation de la carte de crédit révèle elle aussi des clivages majeurs. Neuf pays affichent des résultats inférieurs à 40% : la Grèce (7%), l'Irlande (16%), le Portugal (22%), l'Autriche (25%), l'Espagne (29%), l'Allemagne (32%), l'Italie (32%), la France (36%) et le Royaume-Uni (37%). Trois pays dépassent par ailleurs la barre des 50% : le Danemark (52%), le Luxembourg (55%), les Pays-Bas (62%).

Le porte-monnaie électronique tire réellement son épingle du jeu dans deux pays : le Portugal et la Suède qui affichent un pourcentage d'utilisation de 7% (par rapport à la moyenne européenne de 1%).

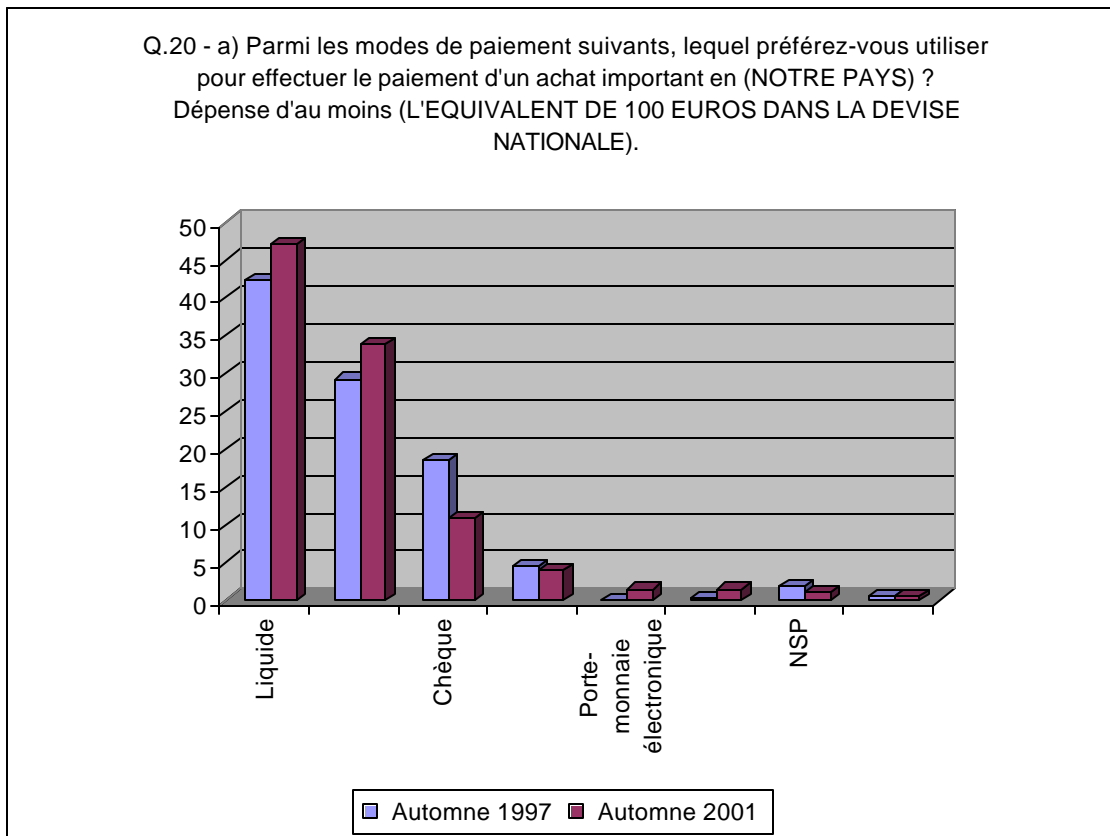
Les virements bancaires sont utilisés principalement dans quatre pays : la Belgique (6%), l'Autriche (8%), l'Allemagne (10%) et les Pays-Bas (11%).

### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « 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). (UNE SEULE REPONSE) » fait apparaître les tendances suivantes :

- les deux principaux moyens de paiement préférés des citoyens européens ont renforcé leur pouvoir d'attraction entre 1997 et 2001 : les paiements en liquide (+ 5 points, de 42% à 47%) et les cartes de crédit (+ 5 points, de 29% à 34%). Ces deux moyens de paiement ont connu la plus forte croissance de leur attractivité.
- le recul le plus important concerne le chèque, 3<sup>e</sup> moyen de paiement préféré des Européens en 1997 comme en 1999 pour la catégorie de dépenses visée ici, qui chute de 8 points (de 19% à 11%). Ce recul a une portée plus significative que celui qui touche les virements bancaires (- 1 point, de 5% à 4%).



#### (b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, l'analyse qui suit envisage séparément les deux moyens de paiement les plus marquants, par leur prévalence ou par leur évolution sur les quatre années prises en compte :

- le liquide,
- le chèque.

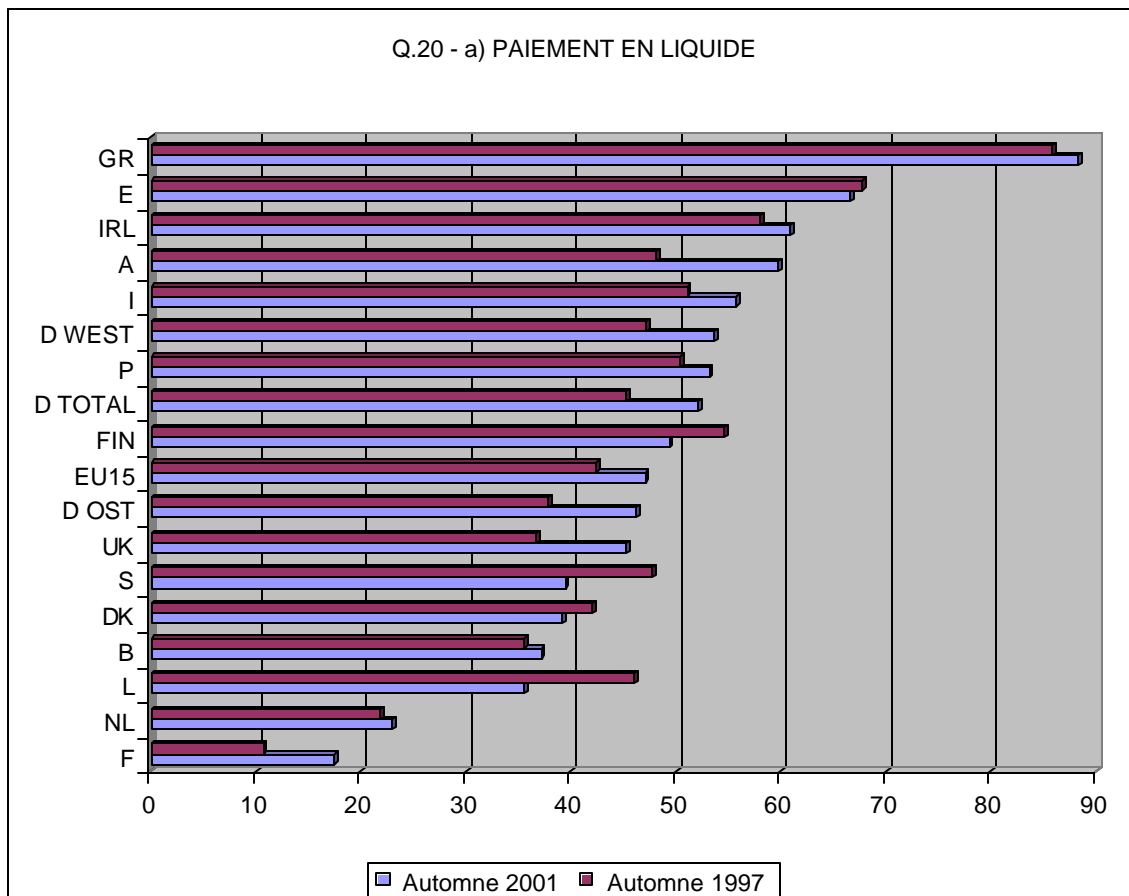
## ?? Les paiements en liquide

La progression moyenne des « Paiements en liquide » pour les dépenses visées par cette question (+ 5 points, de 42% à 47%) masque des évolutions relativement contrastées d'un Etat membre à l'autre.

- La préférence pour ce mode de paiement a fortement progressé au Royaume-Uni (+ 8 points, de 37% à 45%) et, surtout, en Autriche (+ 12 points, de 48% à 60%).
- Les paiements en « Liquide » ont, durant la même période, perdu une part importante de leur attrait pour les Suédois (- 8 points, de 48% à 40%) et les Luxembourgeois (- 10 points, de 46% à 36%).

On notera des évolutions contrastées entre les pays occupants les deux extrêmes du classement des Quinze pour cette question. En tête du classement, la Grèce accentue la distance qui la sépare du deuxième pays où les paiements en liquide pour les dépenses envisagées ici recueillent le plus de préférence, c'est-à-dire l'Espagne (en recul). En bas de classement, si la préférence des Français et des Néerlandais pour les paiements en liquide s'accroît, on a vu qu'une tendance inverse se manifeste parmi les Luxembourgeois.

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la préférence accordée à ce moyen de paiement. Cet écart reste cependant très important puisqu'il se maintient à une valeur de 71 points (contre 75 points en 1997), traduisant de très nettes divergences entre les citoyens en ce qui concerne leur préférence pour les paiements en liquide pour les dépenses concernées ici.

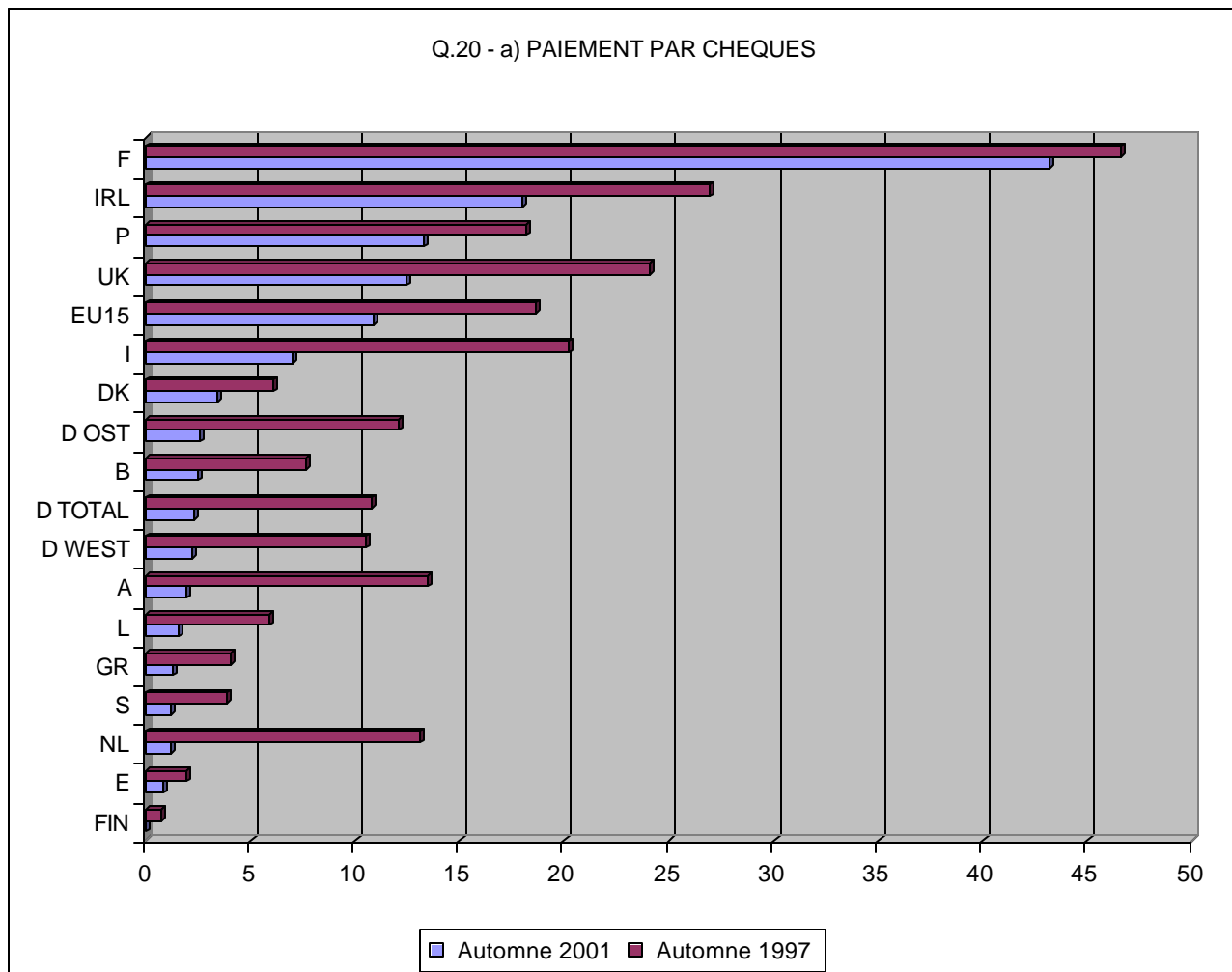


## ?? Les paiements par chèque

Le recul moyen des « Paiements par chèque » pour les dépenses visées par cette question (- 8 points, de 19% à 11%) reflète une tendance relativement homogène d'un Etat membre à l'autre. Les deux « pôles » du classement des Quinze par rapport à ce recul se situent, d'une part, à - 1 point pour la Finlande (de 1% à 0%) et l'Espagne (de 2% à 1%) et, d'autre part, à - 12 points pour l'Autriche (de 14% à 2%) et les Pays-Bas (de 13% à 1%) et, même, - 13 points pour l'Italie (de 20% à 7%).

On notera que, en dépit de ce recul généralisé des préférences pour les chèques pour les paiements pris en compte pour cette question, un Etat membre reste très largement au-dessus des autres : la France. Les citoyens français continuaient en 2001, comme en 1997, à accorder une large préférence au chèque. L'attrait pour ce mode de paiement n'y a reculé que de - 4 points (de 47% à 43%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la préférence accordée à ce moyen de paiement. Si l'on fait exception du cas de la France, cet écart est passé de 26 points à 18 points, traduisant une convergence croissante entre les citoyens en ce qui concerne leur préférence pour les paiements par chèque pour les dépenses concernées ici.



## **1.2. Dans un autre Etat membre**

### **a. Analyse à l'échelle de l'Europe**

La question complémentaire porte sur le mode de paiement utilisé pour régler des achats importants effectués dans un autre pays membre de l'Union européenne. L'enseignement principal est que la hiérarchie des réponses observée à la question précédente est maintenue mais de façon très fragile : l'argent liquide (34,7%) est placé juste devant la carte de crédit (34,6%) ; l'utilisation du chéquier passe maintenant au-dessous de la barre des 5% (4,1%). Le virement bancaire (3%), le porte-monnaie électronique (1%) et le virement postal (0,3%) représentent des modes de paiement très peu utilisés.

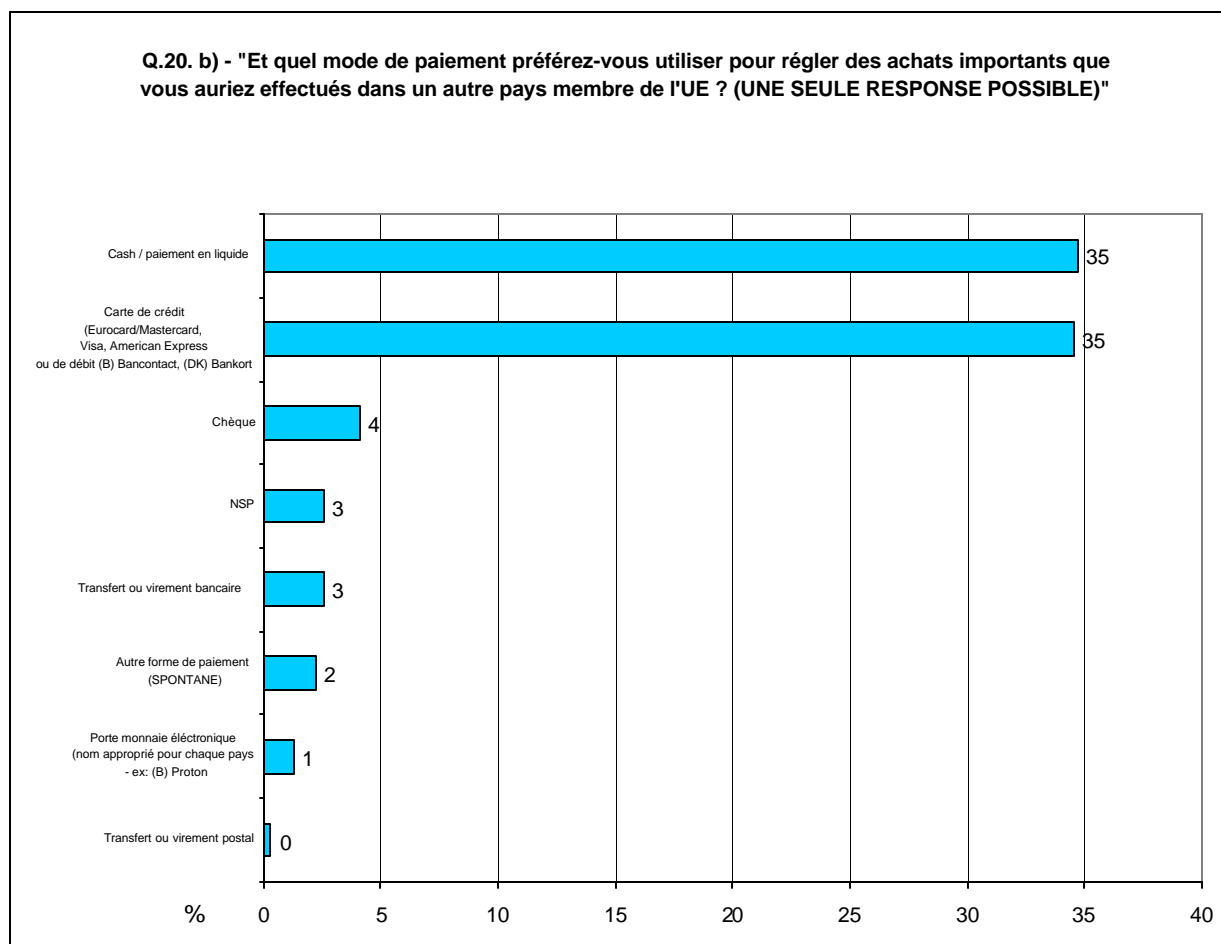
### **b. Analyse par pays**

Les pourcentages d'utilisation de l'argent liquide pour régler des achats importants dans un autre Etat membre révèlent une plus grande homogénéité des réponses. Ainsi les réponses oscillent-elles entre 20% pour la France et 46% pour la Finlande, en passant par les 34% de l'Italie et les 38% de la Grèce.

L'amplitude des réponses observées à la question précédente à propos de l'utilisation de la carte de crédit se maintient mais dans une moindre mesure. Huit pays sont au-dessous de la moyenne européenne (35%) : la Grèce (7%), le Portugal (22%), l'Irlande (25%), l'Allemagne (30%), l'Autriche (31%), la Finlande (31%), l'Espagne (32%) et l'Italie (34%). Parmi les quatre pays en tête pour l'utilisation de la carte de crédit dans un autre Etat membre citons le Benelux (Belgique : 45% ; Luxembourg : 57% ; Pays-Bas : 58%) et le Danemark (49%).

L'utilisation du chéquier reste cette fois-ci l'apanage des Français qui demeurent 12% à l'utiliser dans un autre Etat membre (moyenne européenne de 4%).

*Voir graphique page suivante*



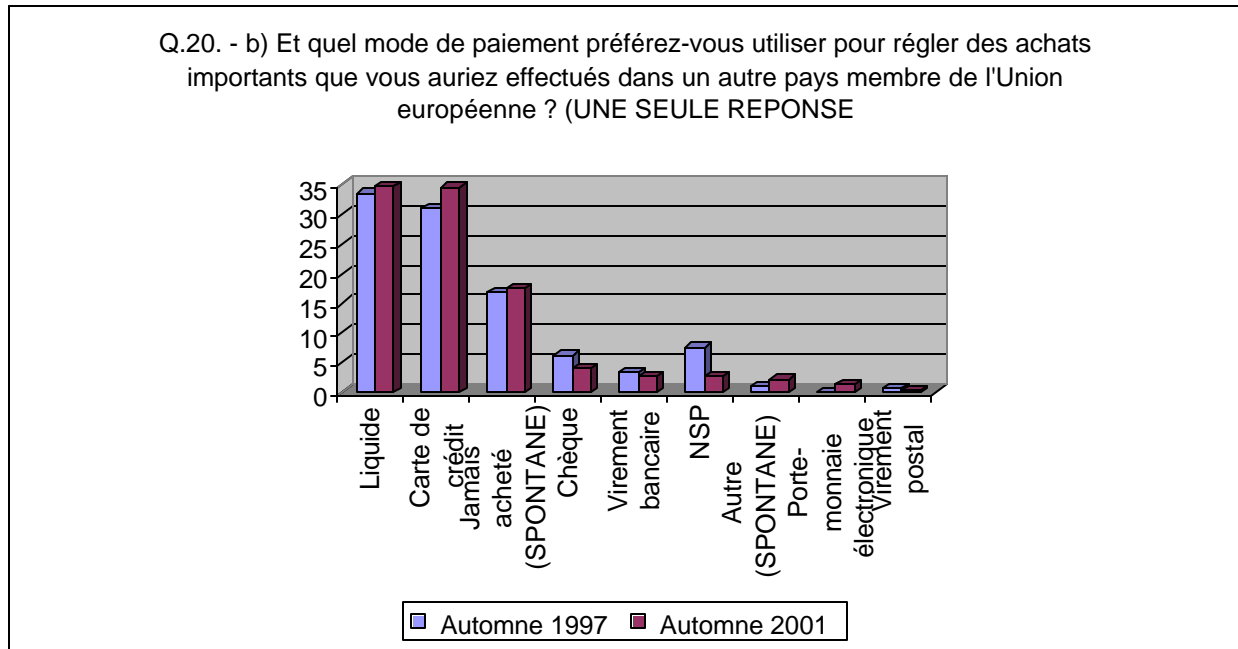
### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « Parmi les modes de paiement suivants, lequel préférez-vous utiliser pour effectuer le paiement d'un achat important dans un autre pays membre de l'Union européenne ? Par achat important, j'entends une dépense d'au moins (L'EQUIVALENT DE 100 EUROS DANS LA DEVISE NATIONALE). (UNE SEULE REPOSE). » fait apparaître les tendances suivantes :

- les deux principaux moyens de paiement préférés des citoyens européens ont renforcé leur pouvoir d'attraction entre 1997 et 2001 : les paiements en liquide (+ 4 points, de 31% à 35%) et les cartes de crédit (+ 1 point, de 34% à 35%). Les paiements en liquide s'attribuent la plus forte croissance d'attractivité parmi l'échantillon proposé.
- le recul le plus important concerne le chèque, 3<sup>e</sup> moyen de paiement préféré des Européens en 1997 comme en 1999 pour la catégorie de dépenses visée ici, qui baisse de 2 points (de 6% à 4%).
- enfin, pointons du doigt également le recul important des réponses « NSP » (- 5 points, de 8% à 3%).

Voir graphique page suivante



*(b) Comparaison par pays*

Au niveau des Etats membres, l'analyse qui suit envisage séparément les deux moyens de paiement les plus marquants, par leur prévalence ou par leur évolution sur les quatre années prises en compte :

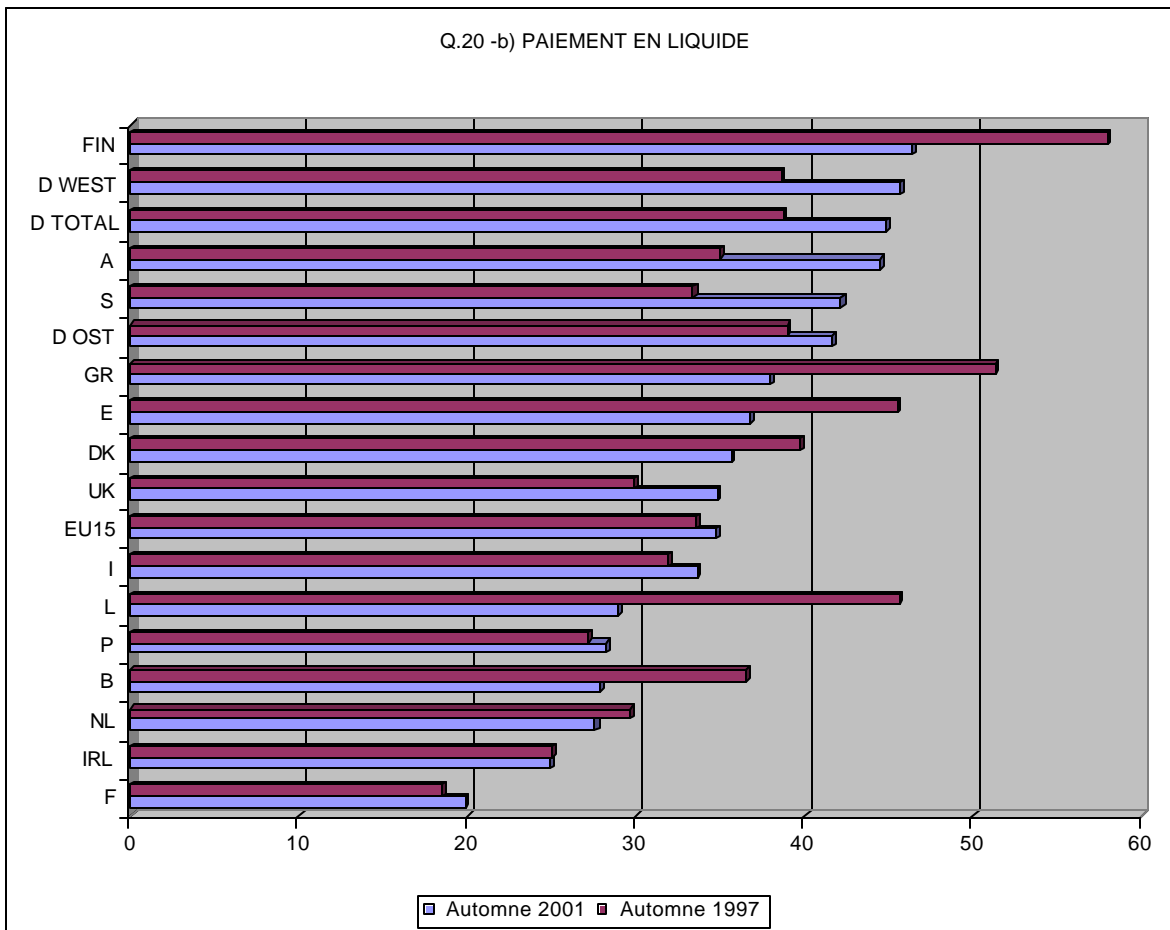
- le liquide,
- le chèque.

## ?? Les paiements en liquide

La légère progression moyenne des « Paiements en liquide » pour les dépenses visées par cette question (+ 1 point, de 35% à 35%) masque des évolutions relativement contrastées d'un Etat membre à l'autre.

- La préférence pour ce mode de paiement a fortement progressé en Suède (+ 9 points, de 33% à 42%) et, surtout, en Autriche (+ 10 points, de 35% à 45%).
- Les paiements en « Liquide » ont, durant la même période, perdu une part importante de leur attrait pour les Finlandais (- 12 points, de 58% à 46%), les Grecs (- 13 points, de 51% à 38%) et les Luxembourgeois (- 17 points, de 46% à 29%).

On notera des évolutions contrastées entre les pays occupants les deux extrêmes du classement des Quinze pour cette question. En tête du classement, la Finlande, en recul, est aujourd'hui rattrapée par un groupe de pays où, au contraire, la préférence pour les paiements en liquide dans un autre Etat membre s'est accrue : l'Allemagne, l'Autriche et la Suède. Le bas du classement est également partagé entre pays où ce pouvoir d'attraction est en baisse (l'Irlande, le Luxembourg ou la Belgique) et pays où celui-ci en est en croissance (le Portugal et l'Espagne). Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la préférence accordée à ce moyen de paiement. Cet écart recule de 39 à 27 points, traduisant une plus grande convergence entre les citoyens européens vis-à-vis de cette question.

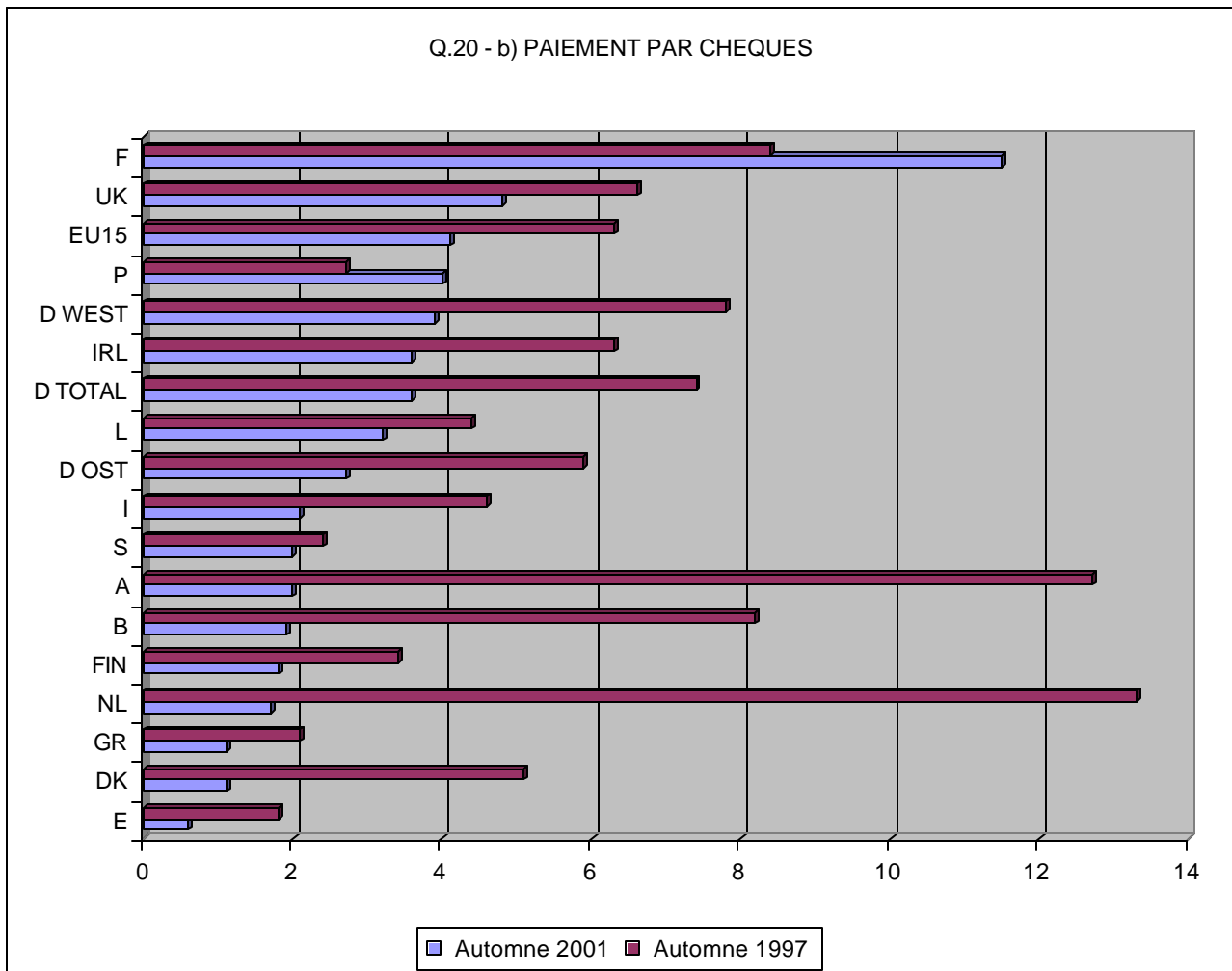


## ?? Les paiements par chèque

Le recul moyen des « Paiements par chèque » pour les dépenses visées par cette question (- 2 points, de 6% à 4%) reflète une tendance relativement homogène d'un Etat membre à l'autre. Les deux « pôles » du classement des Quinze par rapport à ce recul se situent, d'une part, à - 0,4 point pour la Suède (de 2,4% à 2%), - 1 point pour le Luxembourg (de 4% à 3%) et l'Espagne (de 2% à 1%) et, d'autre part, à - 11 points pour l'Autriche (de 13% à 2%) et les Pays-Bas (de 13% à 2%).

Deux pays font exception à ce mouvement de recul : le Portugal (+ 1 point, de 3% à 4%) et, plus significativement, la France (+ 4 points, de 8% à 12%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est légèrement réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la préférence accordée à ce moyen de paiement. Si l'on fait exception du cas de la France, cet écart est passé de 12 points à 11 points, traduisant une convergence croissante entre les citoyens en ce qui concerne leur préférence pour les paiements par chèque pour les dépenses concernées ici.

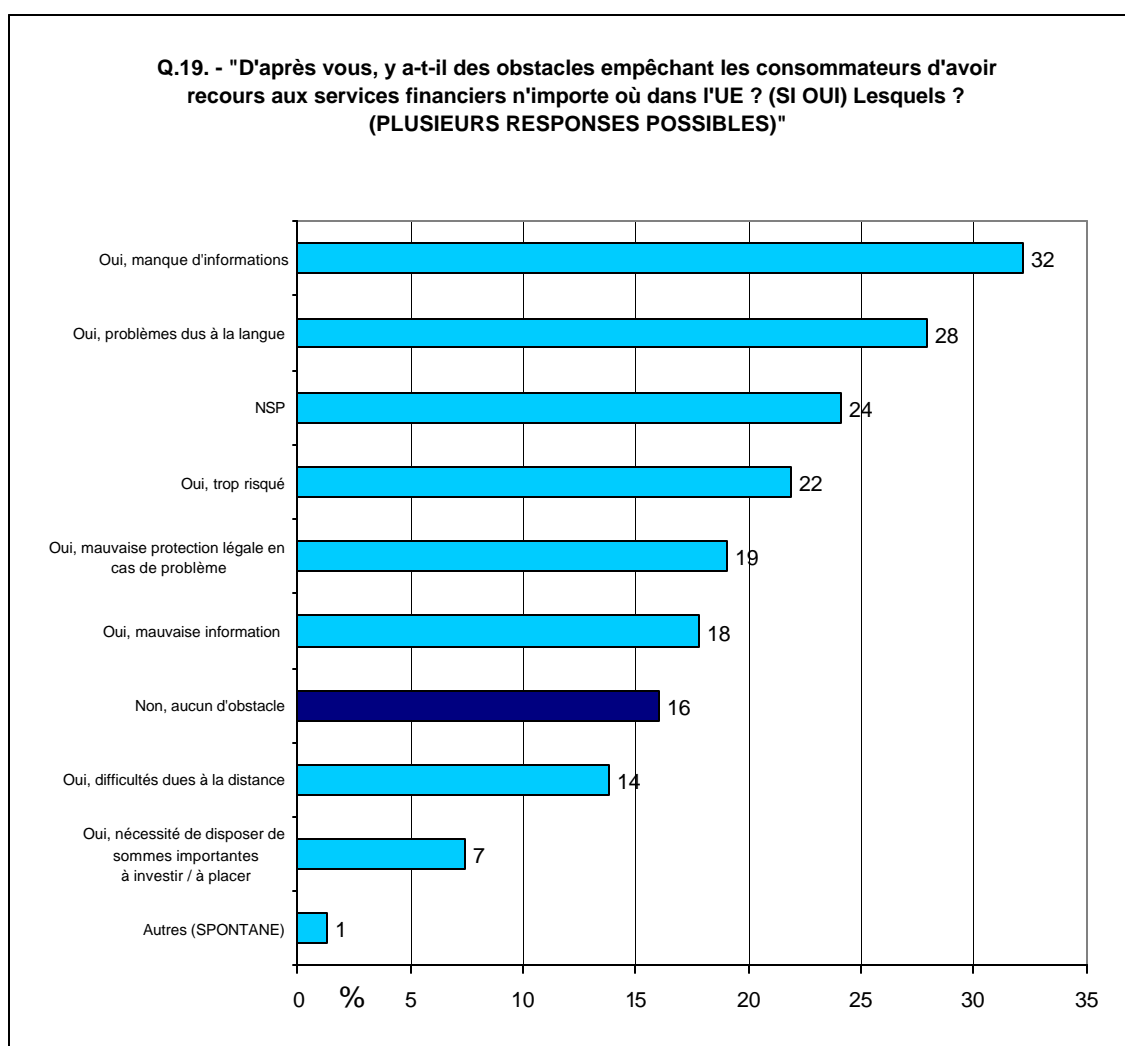


## 2. Obstacles à l'utilisation des services financiers non nationaux

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Les personnes sondées ont ensuite été invitées à répondre à la question suivante : « 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 ? (Plusieurs réponses possibles) »

Notons en premier lieu que 16% de l'opinion européenne ne perçoit aucun type obstacle et que 24% des Européens sont sans opinion. Parmi les réponses positives, distinguons (par ordre d'importance décroissante) : le manque d'informations (32%) ; les problèmes dus à la langue (28%) ; un risque trop élevé (22%) ; une mauvaise protection légale en cas de problème (19%) ; une mauvaise information (18%) ; des difficultés dues à la distance (14%) ; la nécessité de disposer de sommes importantes à investir / à placer (7%).



## **b. Analyse par pays**

Si 11% des Allemands considèrent qu'il n'y a pas d'obstacles empêchant les consommateurs d'avoir recours aux services financiers n'importe où dans l'Union européenne, la plupart des opinions nationales encadrent la moyenne européenne (16%) à hauteur de plus ou moins 5 points. En marge de ce groupe, signalons les résultats que l'on pourrait qualifier d'« enthousiastes » venant du Danemark et de Finlande (46%).

L'élément de réponse relatif à un manque d'information bénéficie d'un écho variable selon les pays. L'écho maximal, c'est-à-dire supérieur au tiers des réponses, est identifié dans cinq pays : Pays-Bas (35%), Allemagne (36%), France (38%), Portugal (39%) et Grèce (42%). A l'inverse, trois pays se situent en deçà de la barre des 25% : Royaume-Uni (22%), Finlande (22%), Danemark (19%).

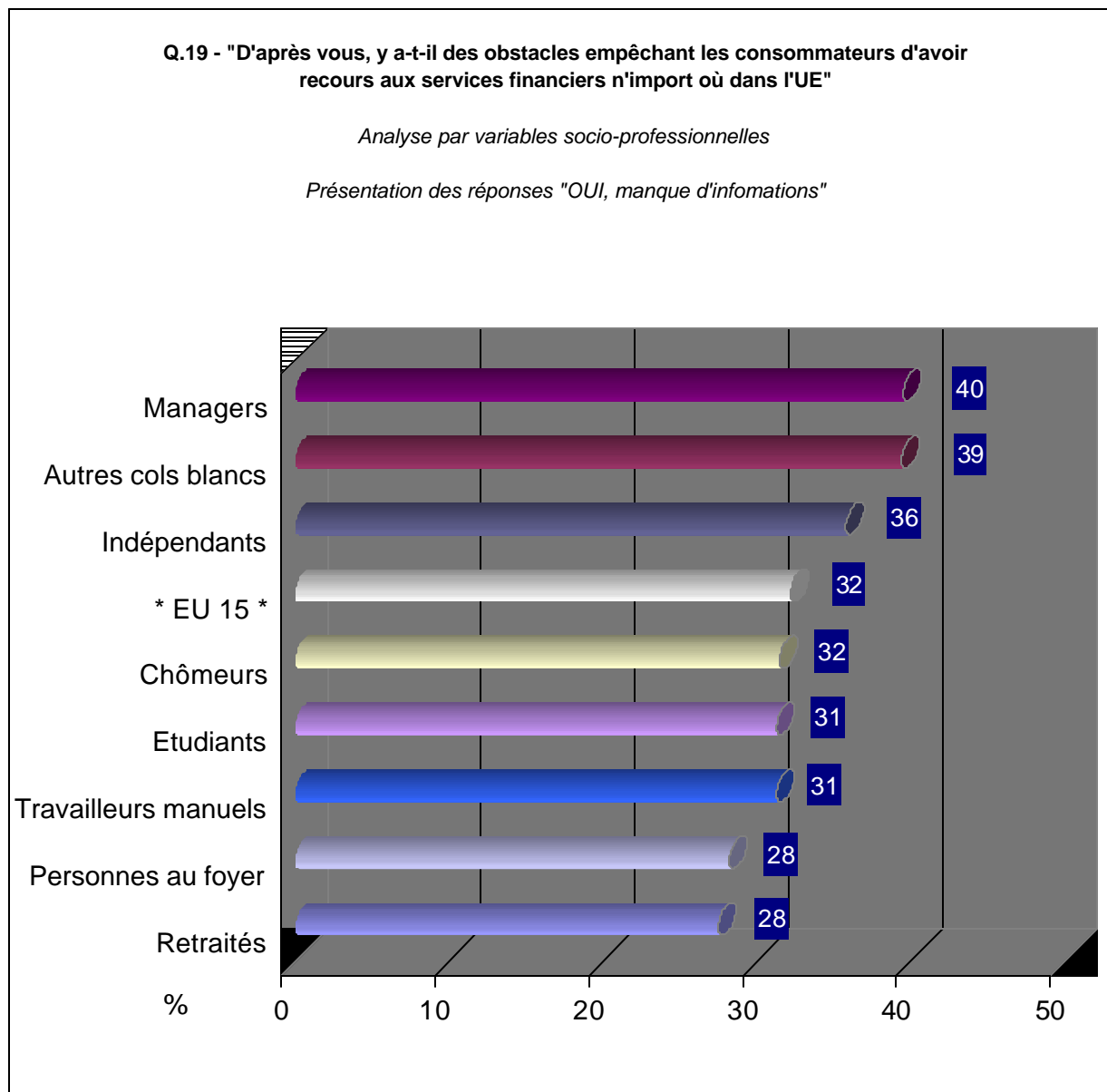
L'argument relatif aux risques encourus lors de l'utilisation des services financiers n'importe où dans l'Union européenne impose de mentionner le cas de l'Allemagne. En effet, 42% de l'opinion de la République fédérale (51% dans sa partie orientale) cite ce risque.

## **c. Analyse par variables socio-démographiques**

Attachons-nous, pour cette analyse par variables socio-démographiques, à analyser l'élément de réponse qui reçoit le score le plus élevé : le manque d'informations (moyenne « EU15 » : 32%).

Les catégories qui offrent des scores supérieurs à la moyenne européenne sont les suivantes : les personnes âgées de 25 à 54 ans (35%), celles qui ont quitté le système éducatif à 20 ans ou plus (38%), les habitants des grandes villes (33%), les managers (40%), les « autres cols blancs » (39%) ainsi que les revenus les plus élevés (38%). En d'autres termes, les actifs citadins, éduqués, aux revenus élevés et possédant des responsabilités seraient demandeurs d'informations portant sur l'offre de services financiers dans les pays membres de l'Union européenne.

*Voir graphique page suivante*



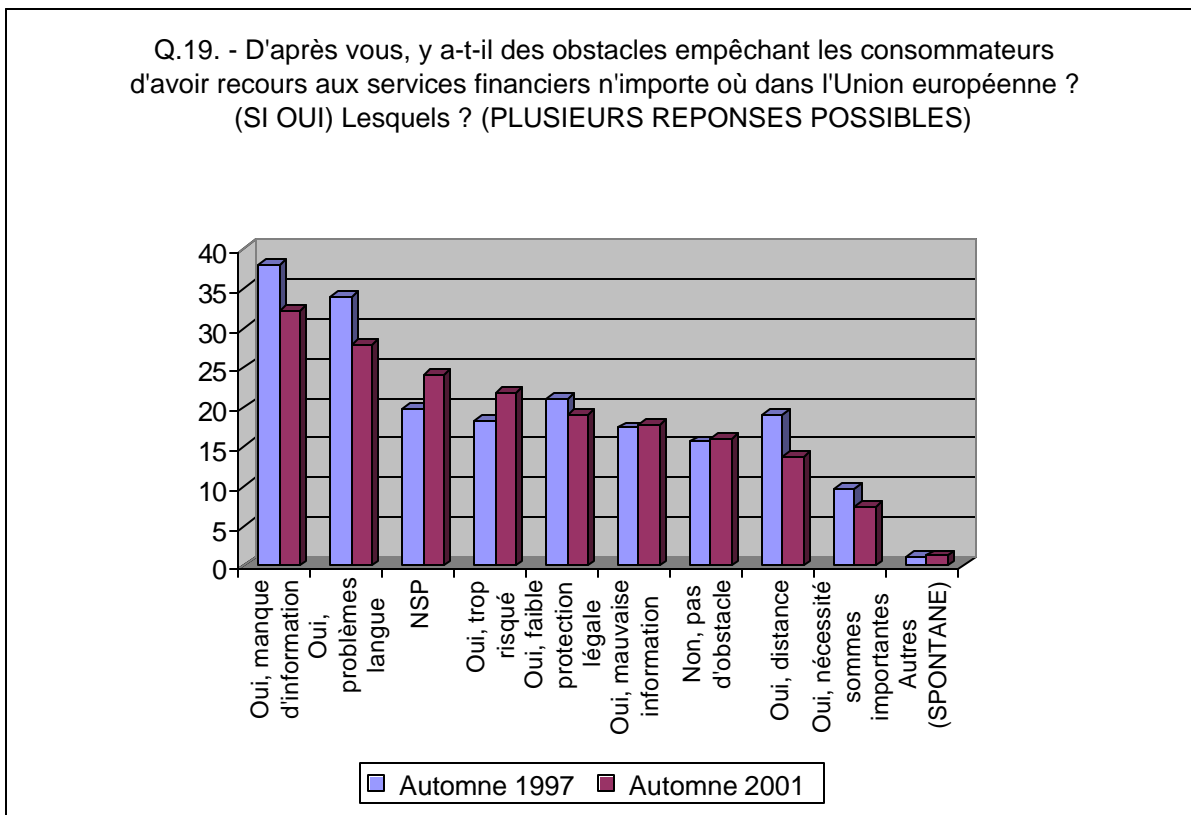
#### d. Comparaison avec les données antérieures

##### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à 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 ? » fait apparaître la permanence en tête des obstacles les plus souvent cités du « manque d'information » et du « problème de la langue ». En revanche, cette prévalence masque des évolutions contrastées.

Durant les quatre années qui séparent les deux vagues de l'Eurobaromètre, certains obstacles ont pris de l'importance. D'autres, en revanche, ont vu leur poids diminuer dans l'esprit des citoyens européens :

- ainsi, le « manque d'information » et les « problème de la langue », les deux obstacles les plus souvent cités, sont également ceux dont l'importance a le plus décliné pendant la période, tous deux à hauteur de - 6 points (« manque d'information » : de 38% de citations à 32% ; « problème de la langue » : de 34% de citations à 28%) ;
- en revanche, un obstacle a nettement pris de l'ascendant pendant cette période : il s'agit de l'argument « trop risqué » qui passe de la 5<sup>e</sup> place (hors réponses « NSP ») à la 3<sup>e</sup> place (hors réponses « NSP ») en progressant de 4 points sur l'échelle des citations (de 20% à 24%). A noter que la notion de « faible protection légale » recule dans le même temps comme obstacle perçu à l'utilisation de services bancaires visés par la question ;
- il faut également noter que, durant les quatre années prises en compte, le sentiment d'ignorance des citoyens s'est accru : il progresse de 4 points sur l'échelle des citations (de 20% à 24%), enregistrant au passage la plus forte augmentation de l'échantillon ;
- on notera enfin la constance de la proportion de citoyens n'envisageant pas d'obstacle aux services concernés : le pourcentage de citations « Non, pas d'obstacle » reste constant sur les quatre années à 16%.



(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, l'analyse qui suit envisage séparément les trois « arguments » les plus marquants, par leur prévalence ou par leur évolution sur les quatre années prises en compte :

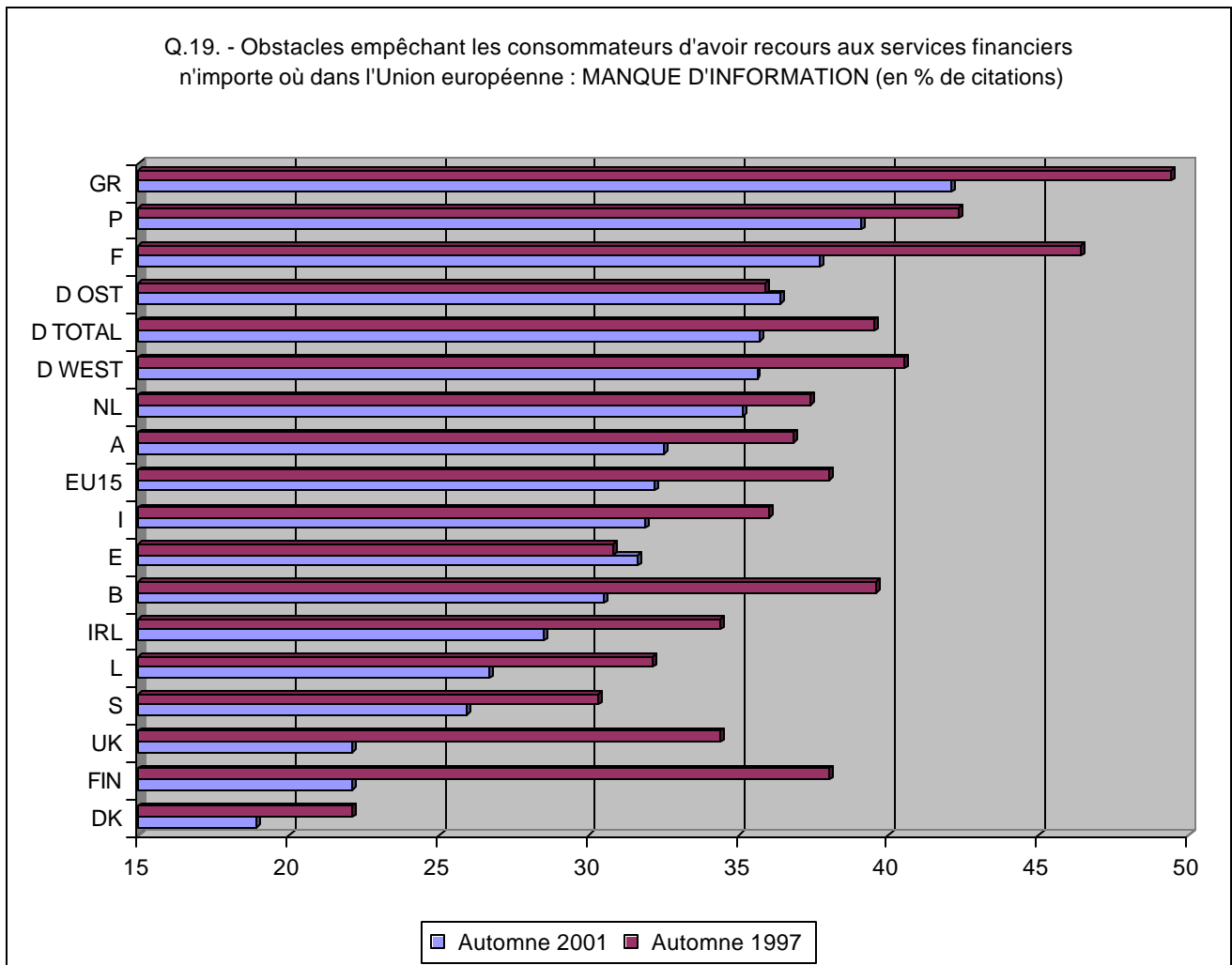
- le manque d'information,
- les problèmes de langue,
- les risques trop élevés.

## ?? Le manque d'information

Le recul de l'obstacle « Manque d'information » au niveau de la moyenne UE15 (- 6 points, de 38% de citations à 32%) masque des évolutions fort contrastées d'un Etat membre à l'autre. Ainsi, cet argument a très légèrement progressé en Espagne (+ 1 point, de 31% de citations à 32%). Mais le contraste le plus frappant réside dans l'ampleur du recul de cet argument dans certains pays : au Royaume-Uni (- 12 points, de 34% de citations à 22%), en Finlande (- 16 points, de 38% de citations à 22%).

On notera également que les pays où cet obstacle était le plus souvent cité en 1997 conservent la tête du classement. Il s'agit de la Grèce, du Portugal et de la France. La même observation vaut pour les pays en bas de classement dont le Danemark, la Suède et le Luxembourg, rejoints désormais dans cette position par le Royaume-Uni et la Finlande.

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour l'argument du « Manque d'information ». Cet écart est passé de 27 points à 23 points, traduisant une convergence plus grande des citoyens européens vis-à-vis de cet argument.



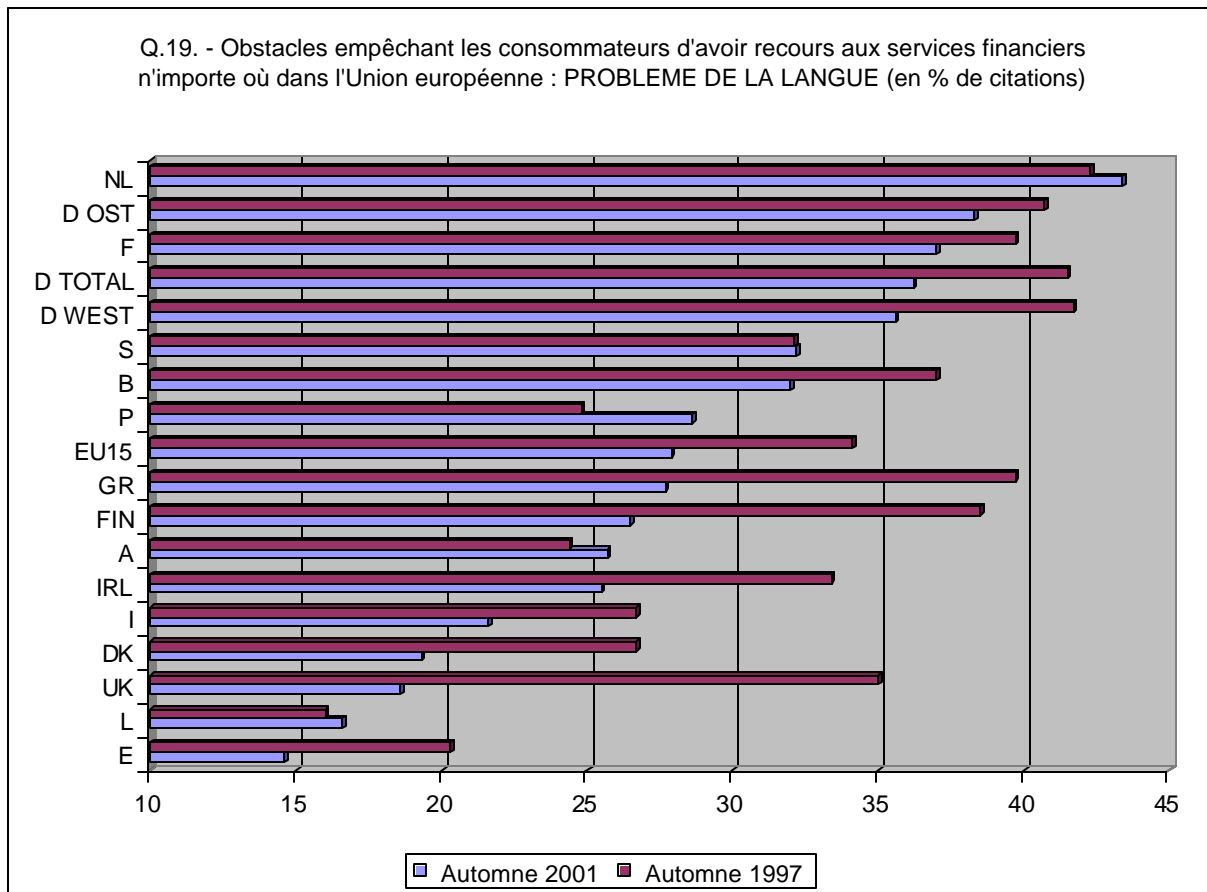
## ?? **Les problèmes de langue**

Le recul de l'obstacle « Problèmes de langue » au niveau de la moyenne UE15 (- 6 points, de 34% de citations à 28%) masque des évolutions fort contrastées d'un Etat membre à l'autre.

- Cet argument a très légèrement progressé au Luxembourg (+ 1 point, de 16% de citations à 17%), aux Pays-Bas (+ 1 point, de 42% de citations à 43%), en Autriche (+ 2 points, de 24% de citations à 26%) et au Portugal (+ 4 points, de 25% de citations à 29%).
- Le contraste le plus frappant réside cependant dans l'ampleur du recul de cet argument dans certains pays : la Finlande (- 12 points, de 39% de citations à 27%), en Grèce (- 12 points, de 40% de citations à 28%) et, surtout, au Royaume-Uni (- 16 points, de 35% de citations à 19%).

On notera également que les pays où cet obstacle était le plus souvent cité en 1997 conservent la tête du classement. Il s'agit des Pays-Bas (où il a encore progressé), de la France et de l'Allemagne. La même observation vaut pour les pays en bas de classement dont le Luxembourg, l'Italie et le Danemark, rejoints désormais dans cette position par l'Espagne et le Royaume-Uni.

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour l'argument du « Manque d'information ». Cet écart est passé de 26 points à 29 points, traduisant un affaiblissement de la convergence des citoyens européens vis-à-vis de cet argument.

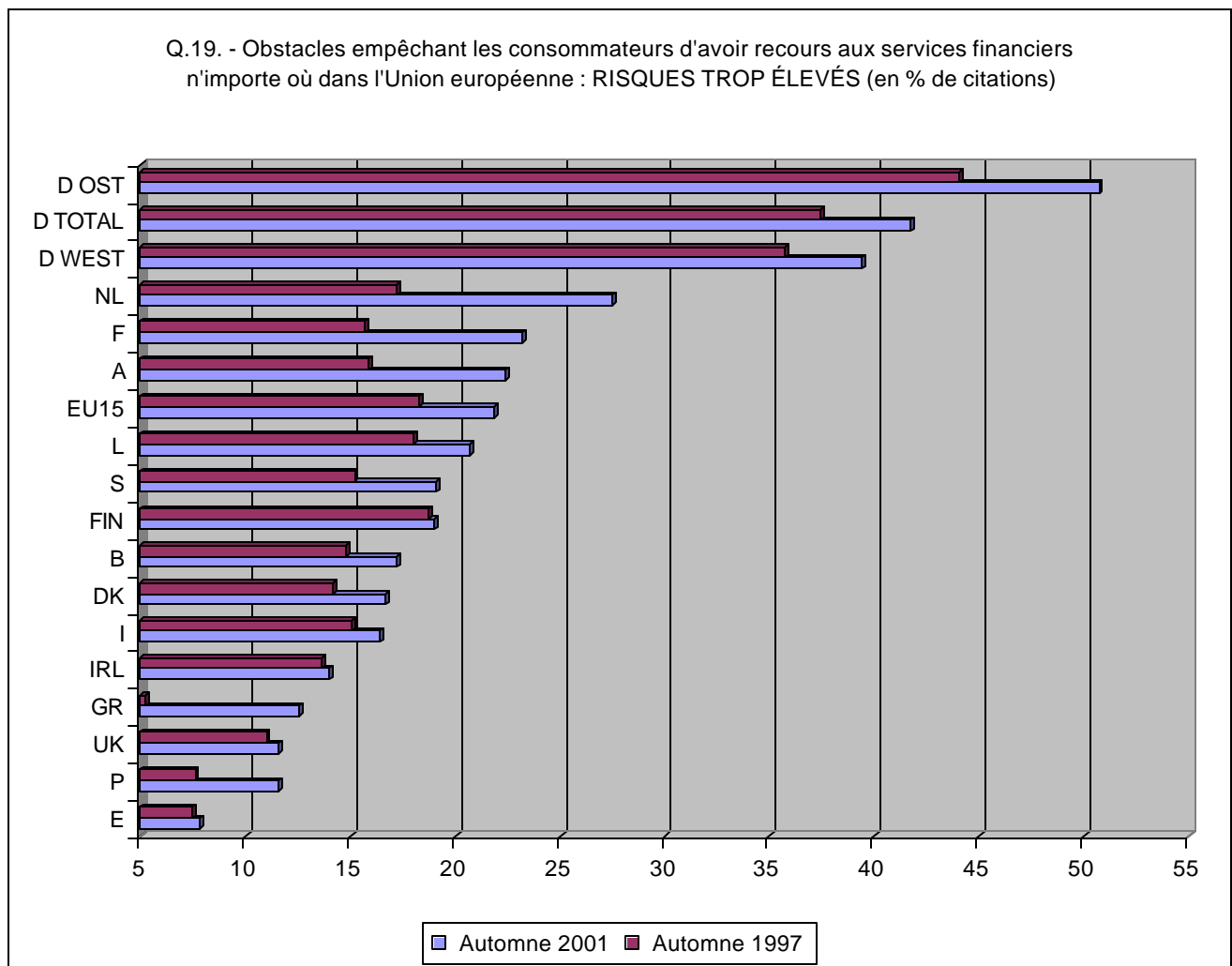


## ?? Les risques trop élevés

La progression de l'obstacle des « Risques trop élevés » au niveau de la moyenne UE15 (+ 4 points, de 18% de citations à 22%) reflète une croissance relativement homogène d'un Etat membre à l'autre. Les deux « pôles » de croissance se situent à 0 point pour l'Espagne (à 8% de citations en 1997 et 2001) et la Finlande (à 19% de citations les deux années), d'une part, et 11 points pour les Pays-Bas (de 17% de citations à 28%). On pointe également parmi les pays où cet argument a le plus progressé : la France (+ 7 points, de 16% de citations à 23%) et la Grèce (+ 8 points, de 5% de citations à 13%).

On notera également que le pays où cet obstacle était le plus souvent cité en 1997 conservent la tête du classement. Il s'agit de l'Allemagne. La même observation vaut pour les pays en bas de classement : l'Espagne, le Portugal, le Royaume-Uni et la Grèce.

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour l'argument du « Manque d'information ». Cet écart est passé de 39 points à 43 points, traduisant un renforcement des divergences déjà élevées entre les citoyens européens vis-à-vis de cet argument.



### 3. Raisons associées à l'utilisation des moyens de paiement privilégiés

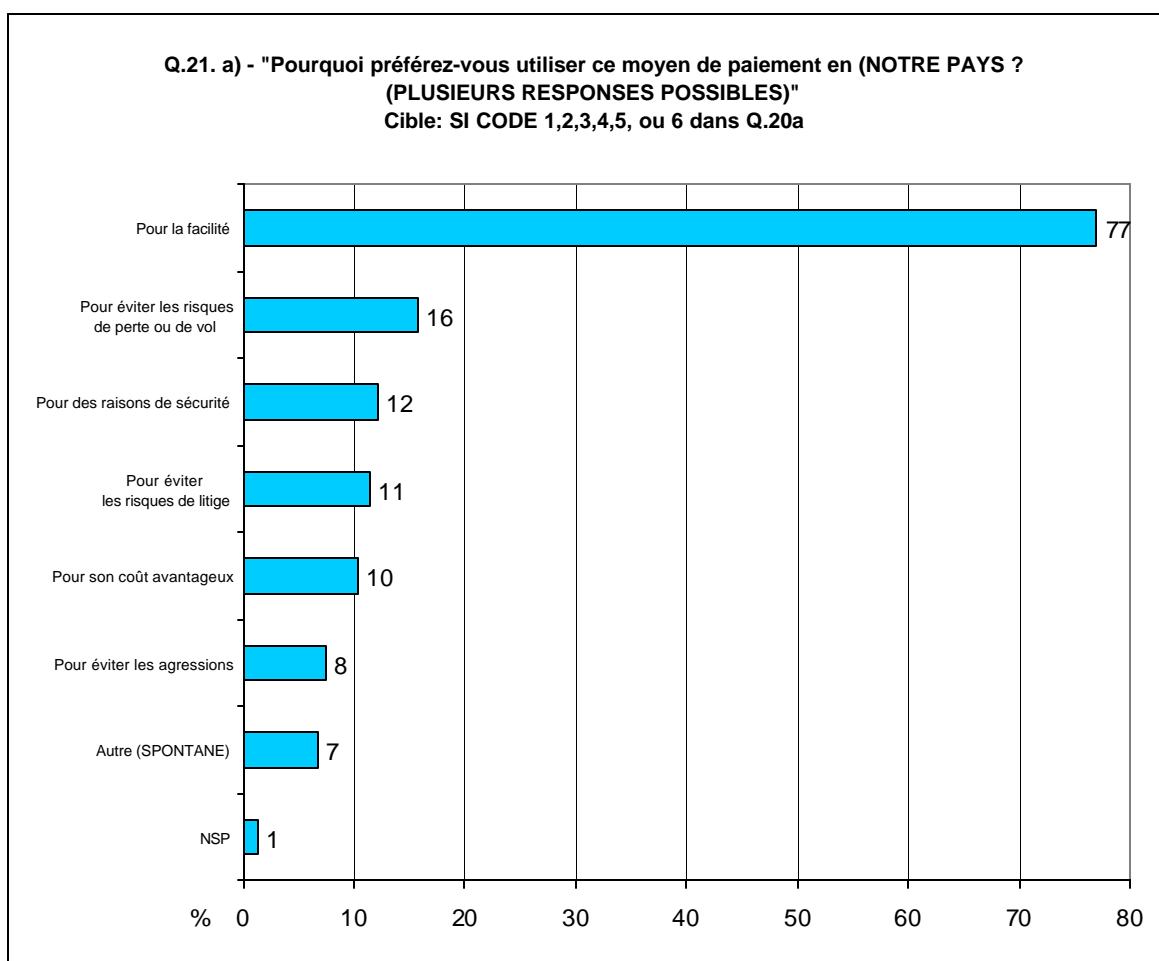
#### 3.1. Dans le pays de résidence

##### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Les raisons associées à l'utilisation des modes de paiement privilégiés dans le pays de résidence des personnes interrogées sont les suivantes. La première réponse qui se distingue des autres est la facilité d'utilisation, plébiscitée par plus de trois Européens sur quatre (77%). Quatre autres réponses offrent des scores très nettement inférieurs :

- pour éviter les risques de perte ou de vol (16%)
- pour des raisons de sécurité (par exemple : code confidentiel, etc.) (12%)
- pour éviter les risques de litige (11%)
- pour son coût avantageux (10%)

Une dernière raison recueille moins de 10% : pour éviter les agressions (8%).



## b. Analyse par pays

Dans chaque Etat membre une majorité d'au moins deux tiers plébiscite la facilité d'utilisation du mode de paiement privilégié. Les résultats s'articulent autour de la moyenne européenne (77%) à hauteur de plus ou moins 10 points : de 67% pour la Grèce, en passant par les 76% des Pays-Bas et les 83% de l'Allemagne, pour atteindre 87% en Suède.

L'argument du coût avantageux recueille un soutien marqué en Allemagne (19%), au Danemark (22%) et en Grèce (23%), alors que la moyenne européenne est de 10%.

La réponse « pour éviter les risques de perte ou de vol » est retenue par plus d'un quart des Luxembourgeois (26%) et par trois Néerlandais sur dix (31%).

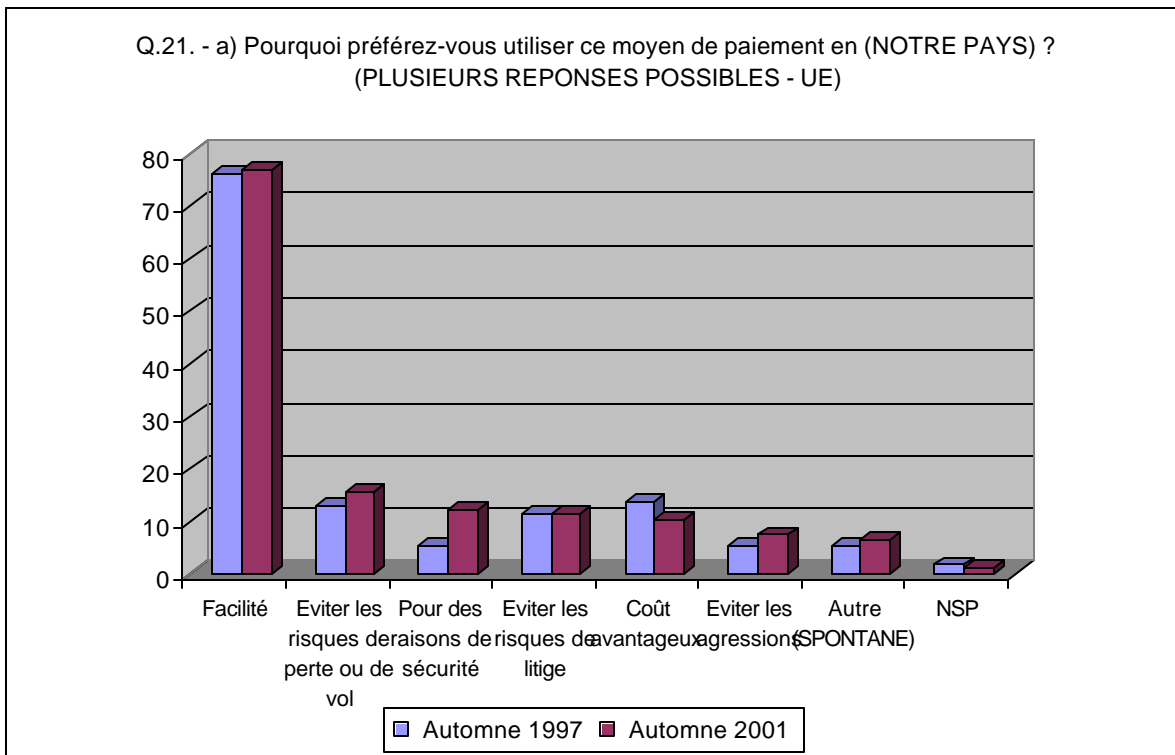
## c. Comparaison avec les données antérieures

### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « Pourquoi préférez-vous ce moyen de paiement (dépenses EN NOTRE PAYS) » fait apparaître un léger renforcement de l'argument de la facilité, déjà largement dominant (+ 1 point, de 76% de citations à 77%).

La plus forte progression est à mettre à l'actif de l'argument de « sécurité » qui progresse de 7 points en terme d'attrait pour un moyen de paiement donné (de 5% à 12%). Cette progression fait passer cet argument de la 5<sup>e</sup> place à la 3<sup>e</sup> place. La perspective d'éviter les risques de perte ou de vol est également en progression (+ 3 points, de 13% de citations à 16%), ainsi que la volonté d'éviter les agressions (+ 3 points, de 5% à 8%).

On notera que le seul argument en baisse est le « coût avantageux » qui perd - 4 points de 1997 à 2001 (de 14% de citations à 10%) et recule du 2<sup>e</sup> au 4<sup>e</sup> rang des arguments les plus souvent cités.



7

*(b) Comparaison par pays*

Au niveau des Etats membres, l'analyse qui suit envisage séparément les deux « arguments » qui ont le plus marqué la période prise en compte, l'un par prévalence, l'autre par sa progression :

- la « facilité »,
- la « sécurité ».

?? **La facilité**

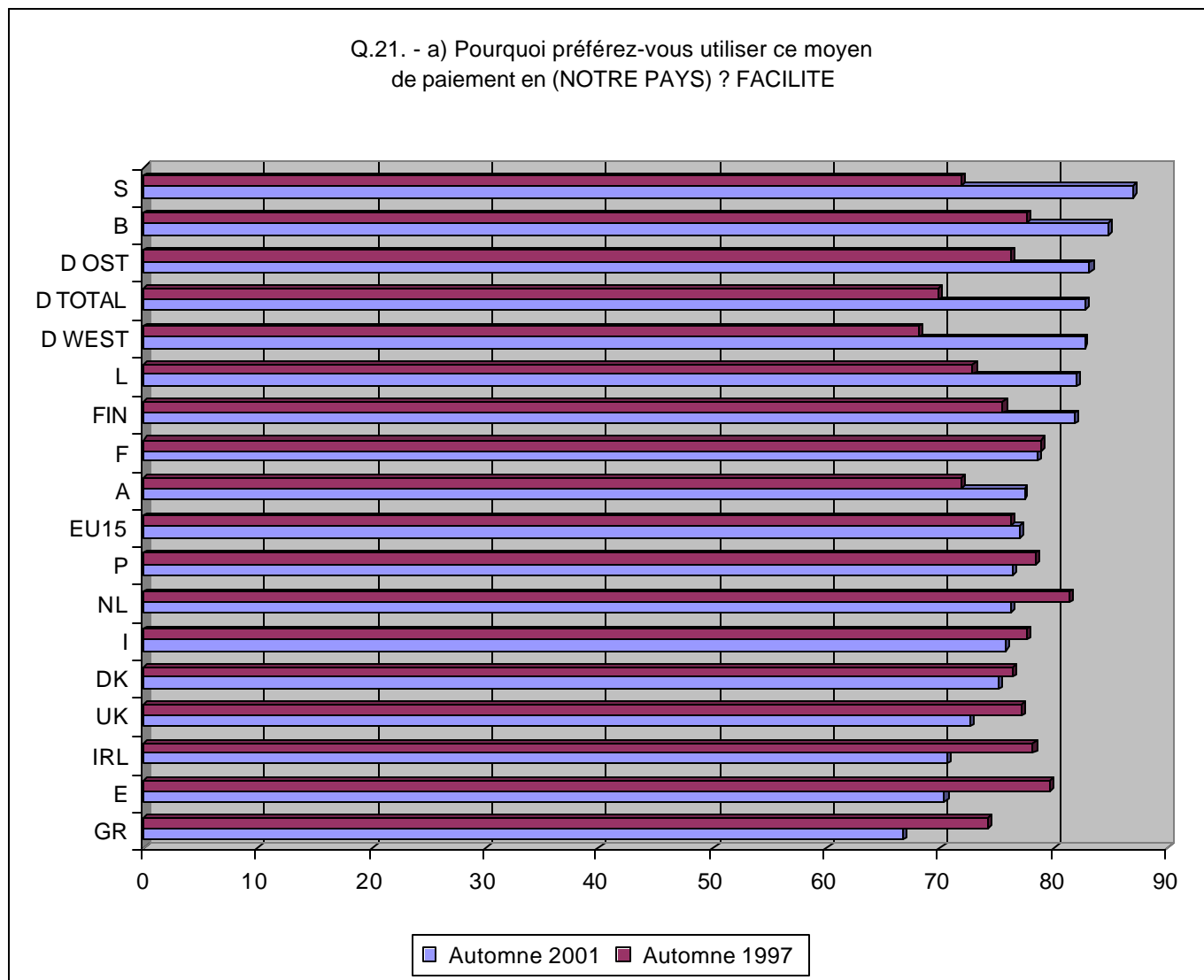
Au niveau des Etats membres, la légère progression de l'argument de la « facilité » au niveau de la moyenne UE15 (+ 1 point) masque des évolutions fort contrastées d'un Etat membre à l'autre. Ainsi, les Quinze apparaissent divisés en deux groupes :

- d'une part, un groupe amplifie la progression de l'argument de la « facilité » par rapport à la moyenne UE15, depuis l'Autriche (+ 5 points de 72% de citations à 77%) ou la Finlande (6 points, de 76% de citations à 82%) jusqu'à la République fédérale (+ 13 points, de 70% de citations à 83%) et, plus encore, la Suède (+ 15 points, de 72% de citations à 87%) ;
- d'autre part, le second groupe suit une tendance inverse à la moyenne UE15 en attribuant moins d'intérêt à l'argument de la « facilité » en 2001 qu'en 1997. En quatre années, cet argument a perdu de – 1 point au Danemark (de 76% de citations à 75%) jusqu'à – 10 points en Espagne (de 80% de citations à 70%).

Cette scission des Quinze en deux groupes se reflète également :

- dans la position en tête des Quinze des pays où cet argument s'est renforcé et, à l'inverse, en queue de classement des pays où cet argument a perdu de sa force ;
- et, conséquence logique, dans un renforcement de l'écart les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze. Cet écart est passé de 13 points à 20 points, traduisant un affaiblissement de la convergence des citoyens européens vis-à-vis de cet argument.

*Voir graphique page suivante*

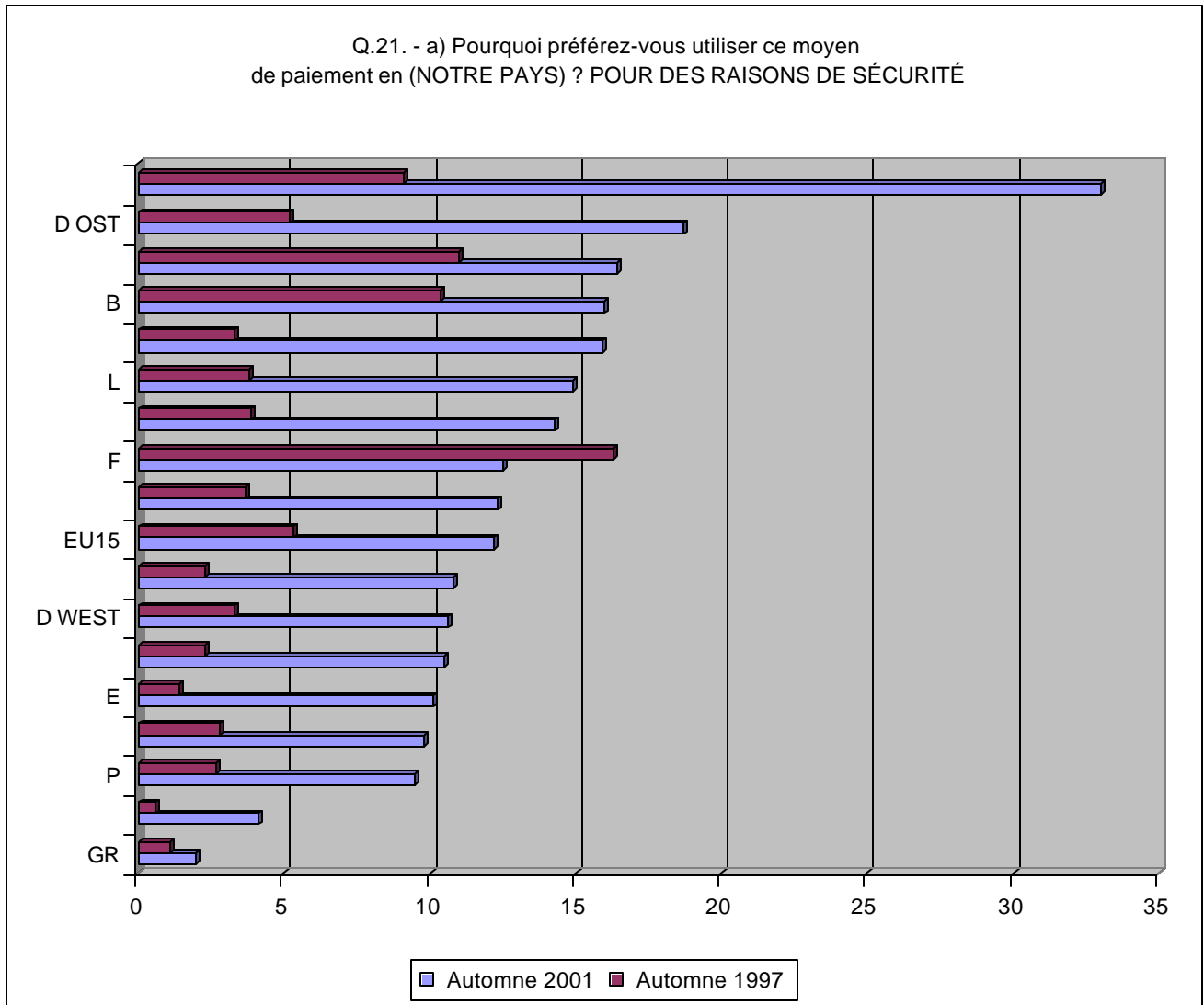


## ?? La sécurité

Au niveau des Quinze, la progression de l'argument de la « sécurité » en moyenne UE15 (+ 7 points) reflète une tendance largement orientée à la hausse, celle-ci prenant cependant des proportions très variables.

Un pays, la France, fait exception à la progression de l'argument de la « sécurité ». Celui-ci perd de son attrait auprès des citoyens français à hauteur de – 3 points (de 16% de citations à 13%). Dans tous les autres Etats membres, au contraire, l'argument a donc pris davantage de poids pendant les quatre années prises en compte. L'ampleur de la progression varie de 1 point en Grèce (de 1% de citations à 2%) jusqu'à 24 points aux Pays-Bas (de 9% de citations à 33%). Si l'on entre davantage dans les détails, on constate cependant que, en faisant exception des cas de la France, de la Grèce et des Pays-Bas, les Quinze évoluent dans une fourchette plus restreinte, limitée à environ 5 points de part et d'autre de la moyenne UE15 : de l'Irlande (+ 3 points, de 1% de citations à 4%) à la Suède (+ 13 points, de 3% de citations à 16%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est largement accru entre les Etats situés aux extrêmes du classement des Quinze en ce qui concerne l'importance de l'argument de la « sécurité ». Cet écart a pratiquement doublé, passant de 16 à 31 points. Toutefois, la très nette progression de l'argument de la « sécurité » aux Pays-Bas biaise cette évolution en l'accentuant. En faisant exception du cas néerlandais, cet écart est passé de 5 à 10 points, traduisant certes une divergence croissante des citoyens européens sur base de leur nationalité, mais dans une proportion moindre qu'en incluant dans cette analyse le cas des Pays-Bas, atypique par rapport à la moyenne UE15.



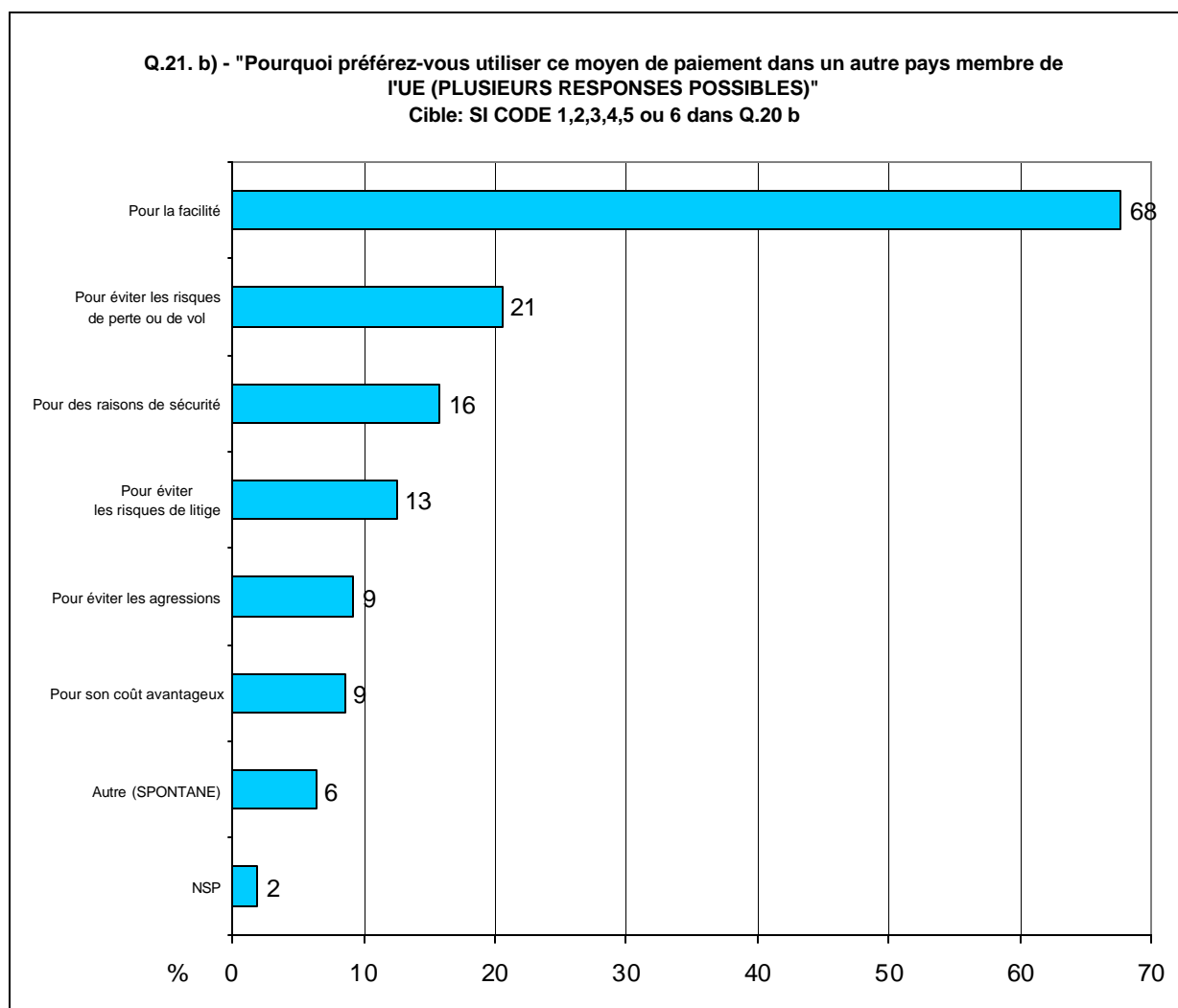
### 3.2. Dans un autre Etat membre

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Une fois encore, lorsqu'il s'agit d'expliquer les raisons pour lesquelles on utilise tel ou tel mode de paiement dans un autre pays membre de l'Union européenne, c'est la facilité d'utilisation qui est mise en avant par deux Européens sur trois (68% contre 77% à la question précédente). Viennent ensuite les motifs suivants :

- pour éviter les risques de perte ou de vol (21% contre 16% à la question précédente)
- pour des raisons de sécurité (par exemple : code confidentiel) (16% contre 12%)
- pour éviter les risques de litige (13% contre 11%)
- pour éviter les agressions (9% contre 7,5%)

L'argument « pour son coût avantageux » recueille cette fois-ci moins de 10% (9% contre 10% à la question précédente).



## **b. Analyse par pays**

Une fois encore, les résultats nationaux relatifs à la facilité d'utilisation du mode de paiement privilégié encadrent la moyenne européenne (68%) à hauteur de plus ou moins 10 points. On trouve, en deçà de la barre des 65%, les pays suivants : Espagne (57%), Grèce (61%), Irlande et Royaume-Uni (63%). A l'opposé, quatre pays se positionnent au-delà de la barre des 70% : Suède (71%), Luxembourg (73%), Belgique et Allemagne (76%).

L'argument sécuritaire (« pour éviter le risque de perte ou de vol ») prend dans un contexte de paiement « à l'étranger » une importance accrue. Les résultats nationaux l'indiquent clairement. Quatre pays seulement indiquent des réponses inférieures à 20% : Grèce (15%), France (15%), Autriche (17%) et Allemagne (18%). Cinq pays dépassent en revanche la barre des 25% : Irlande (26%), Suède (28%), Luxembourg (29%), Pays-Bas (32%) et Danemark (33%).

## **c. Comparaison avec les données antérieures**

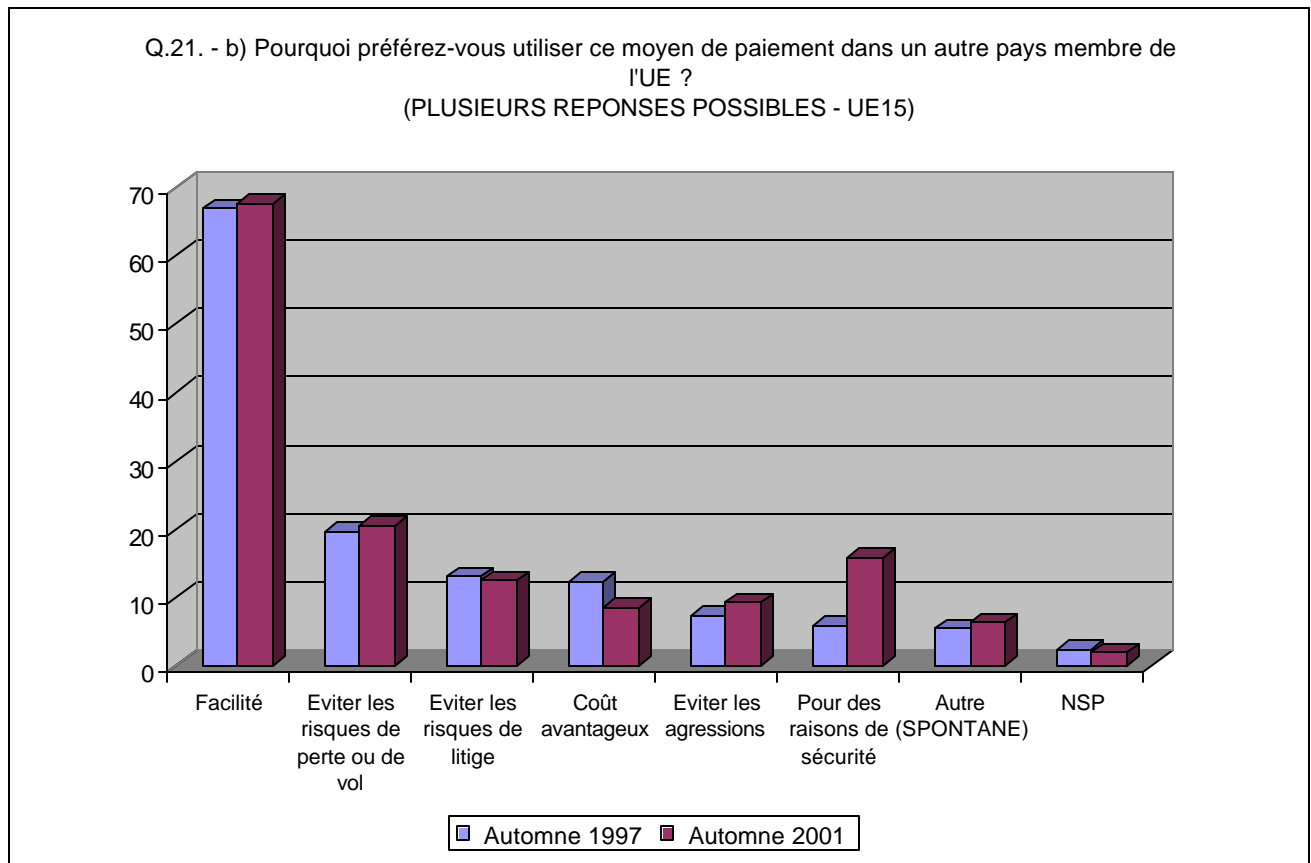
### *(a) Comparaison à l'échelle de l'Europe*

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question « Pourquoi préférez-vous ce moyen de paiement dans un autre pays membre de l'UE » fait apparaître un léger renforcement de l'argument de la facilité, déjà largement dominant (+ 1 point, de 67% de citations à 68%).

La plus forte progression est à mettre à l'actif de l'argument de « sécurité » qui progresse de 10 points en terme d'attrait pour un moyen de paiement donné (de 6% à 16%). Cette progression fait passer cet argument de la 6<sup>e</sup> place à la 3<sup>e</sup> place. La perspective d'éviter les agressions est également en progression, mais dans une mesure nettement moindre (+ 2 points, de 7% de citations à 9%), ainsi que la volonté d'éviter les risques de perte ou de vol (+ 1 point, de 20% à 21%).

Deux arguments voient leur influence se réduire : le souci d'éviter « les risques de conflit » (- 0,6 point, de 13,1% de citations à 12,5%) et, surtout, le « coût avantageux » (+ 3 points, de 9% de citations à 12%).

*Voir graphique page suivante*



*(b) Comparaison par pays*

Au niveau des Etats membres, l'analyse qui suit envisage séparément les deux « arguments » qui ont le plus marqué la période prise en compte, l'un par prévalence, l'autre par sa progression :

- la « facilité »,
- la « sécurité ».

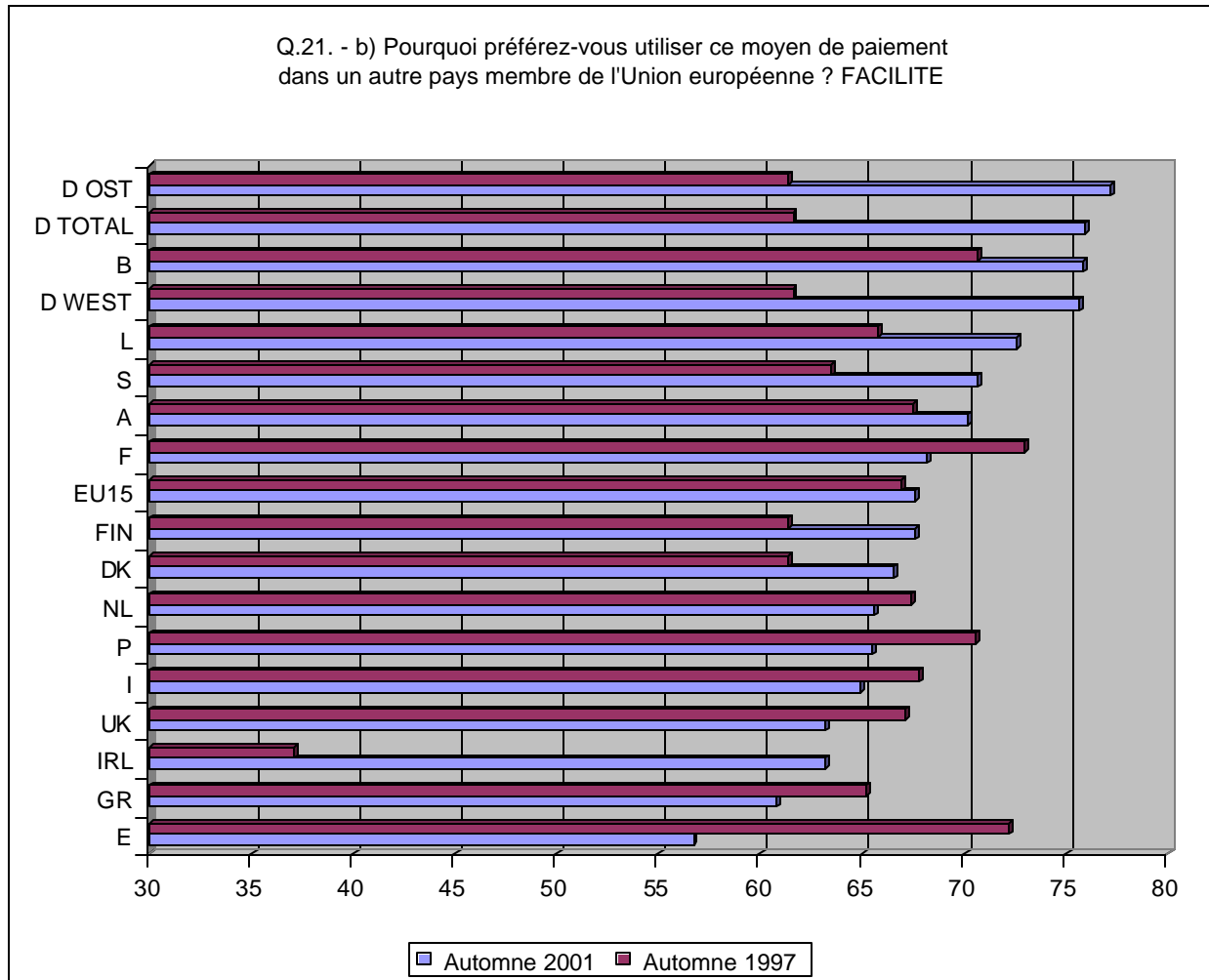
## ?? **La facilité**

Au niveau des Etats membres, la légère progression de l'argument de la « facilité » au niveau de la moyenne UE15 (+ 1 point) masque des évolutions fort contrastées d'un Etat membre à l'autre. Ainsi, les Quinze apparaissent divisés en deux groupes :

- d'une part, un groupe amplifie la progression de l'argument de la « facilité » par rapport à la moyenne UE15, depuis l'Autriche (+ 2 points de 68% de citations à 70%) jusqu'à la République fédérale (+ 14 points, de 62% de citations à 76%) et, plus encore, l'Irlande (+ 26 points, de 37% de citations à 63%) ;
- d'autre part, le second groupe suit une tendance inverse à la moyenne UE15 en attribuant moins d'intérêt à l'argument de la « facilité » en 2001 qu'en 1997. En quatre années, cet argument a perdu de – 1 point aux Pays-Bas (de 67% de citations à 66%) jusqu'à – 15 points en Espagne (de 72% de citations à 57%).

Cette scission des Quinze en deux groupes se reflète également :

- dans la position en tête des Quinze des pays où cet argument s'est renforcé et, à l'inverse, en queue de classement des pays où cet argument a perdu de sa force à l'exception notable, toutefois, de l'Irlande qui, tout en se situant dans le bas du classement, connaît comme précisé ci-dessus la plus forte croissance à l'échelle des Quinze de l'argument de la sécurité ;
- et, conséquence logique du renforcement de l'Irlande, dans une réduction de l'écart les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze. Cet écart est passé de 36 points à 21 points, traduisant une nette progression de la convergence des citoyens européens vis-à-vis de cet argument.

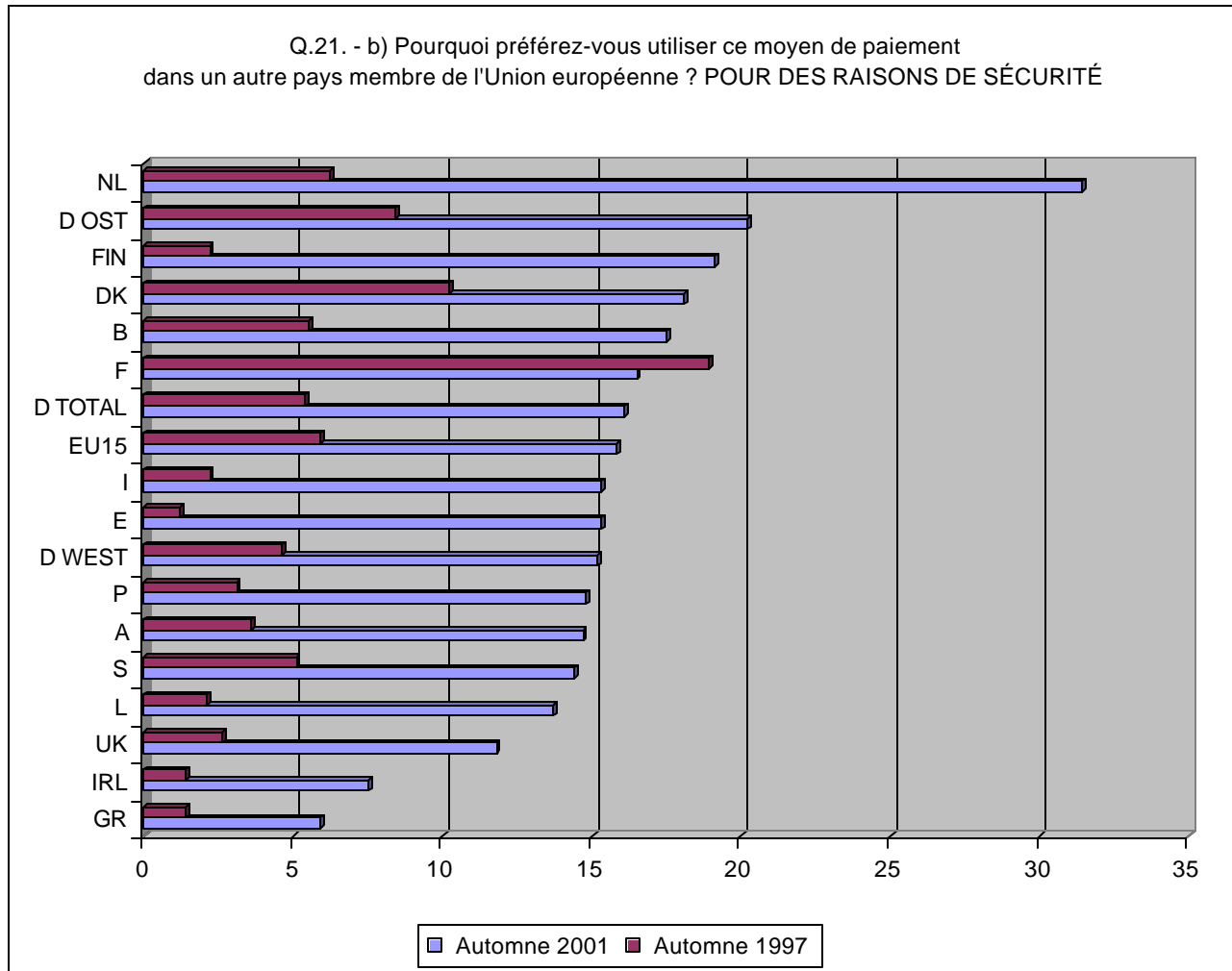


## ?? **La sécurité**

Au niveau des Quinze, la forte progression de l'argument de la « sécurité » en moyenne UE15 (+ 10 points) reflète une tendance largement orientée à la hausse, celle-ci prenant cependant des proportions très variables.

Un pays, la France, fait exception à la progression de l'argument de la « sécurité ». Celui-ci perd de son attrait auprès des citoyens français à hauteur de – 2 points (de 19% de citations à 17%). Dans tous les autres Etats membres, au contraire, l'argument a donc pris davantage de poids pendant les quatre années prises en compte. L'ampleur de la progression varie de 5 points en Grèce (de 1% de citations à 6%) jusqu'à 25 points aux Pays-Bas (de 6% de citations à 31%). Si l'on entre davantage dans les détails, on constate cependant que, en faisant exception des cas de la France et des Pays-Bas, les Quinze évoluent dans une fourchette plus restreinte, limitée à 12 points : de la Grèce déjà citée (+ 5 points) à la Finlande (+ 17 points, de 2% de citations à 19%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est accru entre les Etats situés aux extrêmes du classement des Quinze en ce qui concerne l'importance de l'argument de la « sécurité ». Cet écart est passé de 18 à 26 points. Toutefois, la très nette progression de l'argument de la « sécurité » aux Pays-Bas biaise cette évolution en l'accroissant. En faisant exception du cas néerlandais, cet écart est passé de 5 à 10 points, traduisant certes une divergence croissante des citoyens européens sur base de leur nationalité, mais dans une proportion moindre qu'en incluant dans cette analyse le cas des Pays-Bas, atypique par rapport à la moyenne UE15.



#### **4. Degré d'utilisation des « nouveaux moyens de paiement »**

##### **a. Analyse à l'échelle de l'Europe**

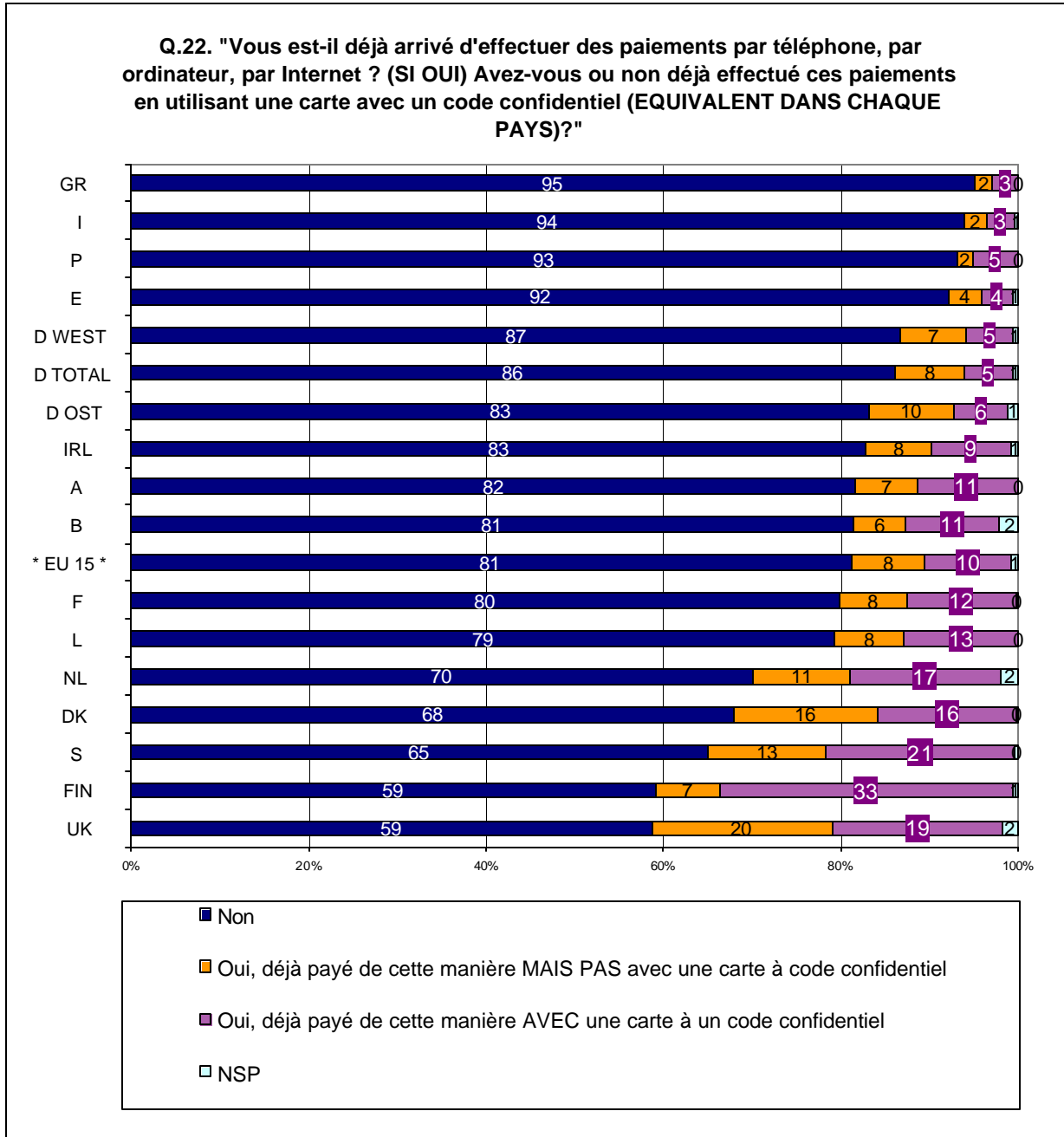
A la question « Vous est-il déjà arrivé d'effectuer des paiements par téléphone, par ordinateur (FR : par Minitel), par Internet, etc.? (SI OUI) Avez-vous ou non déjà effectué ces paiements en utilisant une carte avec un code confidentiel ? », plus de huit Européens sur dix (81%) répondent par la négative. Seuls 8% des personnes interrogées indiquent s'être déjà servi de ces « nouveaux moyens de paiement » mais pas avec une carte à code confidentiel, contre 10% qui indiquent qu'ils ont déjà payé de cette manière avec une carte à code confidentiel.

##### **b. Analyse par pays**

Le fait marquant est de constater que les quatre Etats du sud de l'Union européenne affichent des résultats négatifs supérieurs à 90% : l'Espagne (92%), le Portugal (93%), l'Italie (94%) et la Grèce (95%).

Autre fait d'importance : cinq pays seulement (de l'Europe du nord et du nord – ouest) indiquent des résultats négatifs inférieurs ou égaux à 70% (par ordre décroissant) : les Pays-Bas (70%), le Danemark (68%), la Suède (65%), la Finlande (59%) et le Royaume-Uni (59%).

*Voir graphique page suivante*

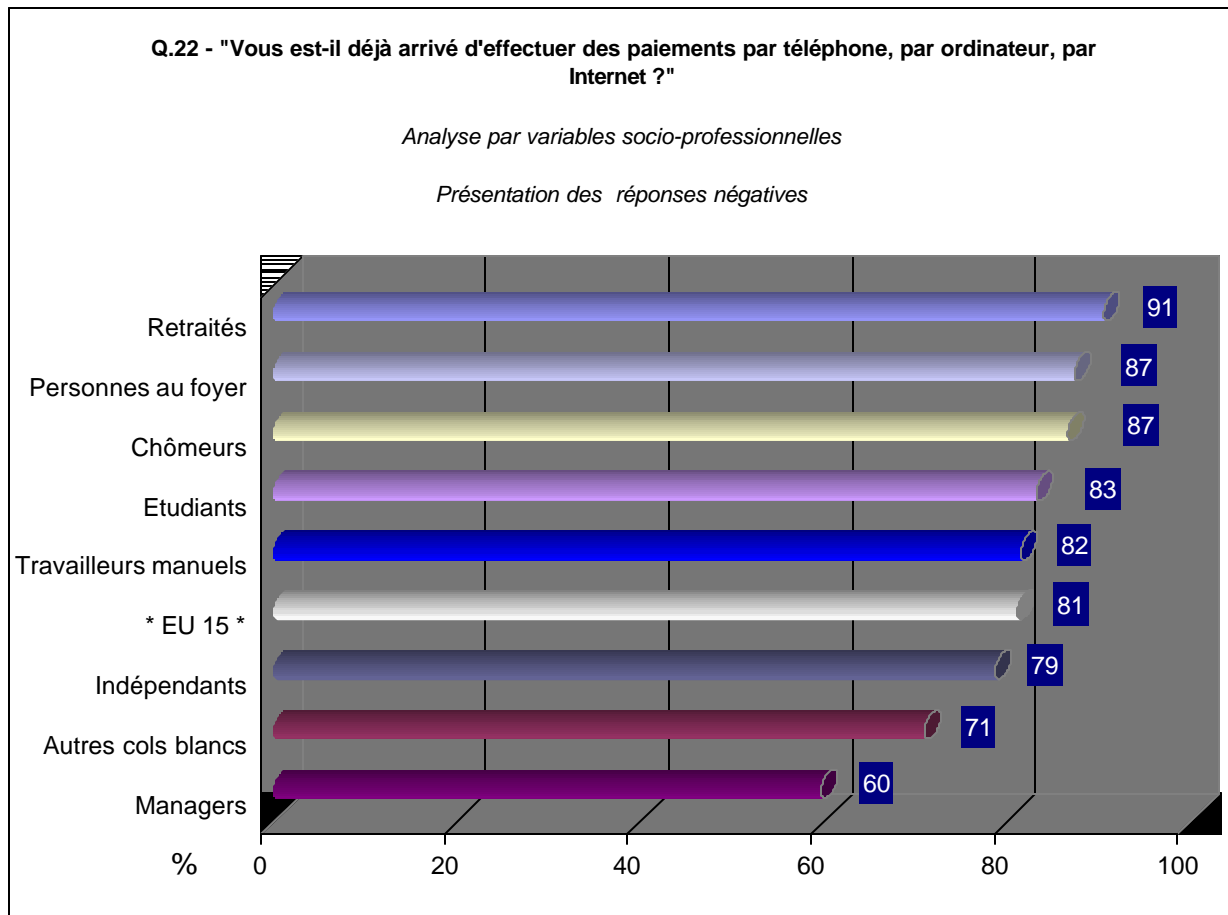


### c. Analyse par variables socio-démographiques

Pour cette question relative à l'utilisation des nouveaux moyens de paiement (télématiques notamment, avec ou sans carte à code confidentiel), nous allons analyser les réponses négatives. La première impression, à la lecture des résultats du graphique ci-dessous, est que trois groupes se dessinent :

- un premier groupe dont les réponses négatives dépassent les 85% : les retraités (91%), les personnes au foyer et les chômeurs (87%)
- un deuxième groupe qui encadre la moyenne européenne (« EU15 », 81%) à plus ou moins deux points : les étudiants (83%), les travailleurs manuels (82%) et les indépendants (79%)
- enfin, le dernier groupe pour lequel les pourcentages de réponses négatives sont les plus faibles : les « autres cols blancs » (71%) et, surtout, les managers (60%).

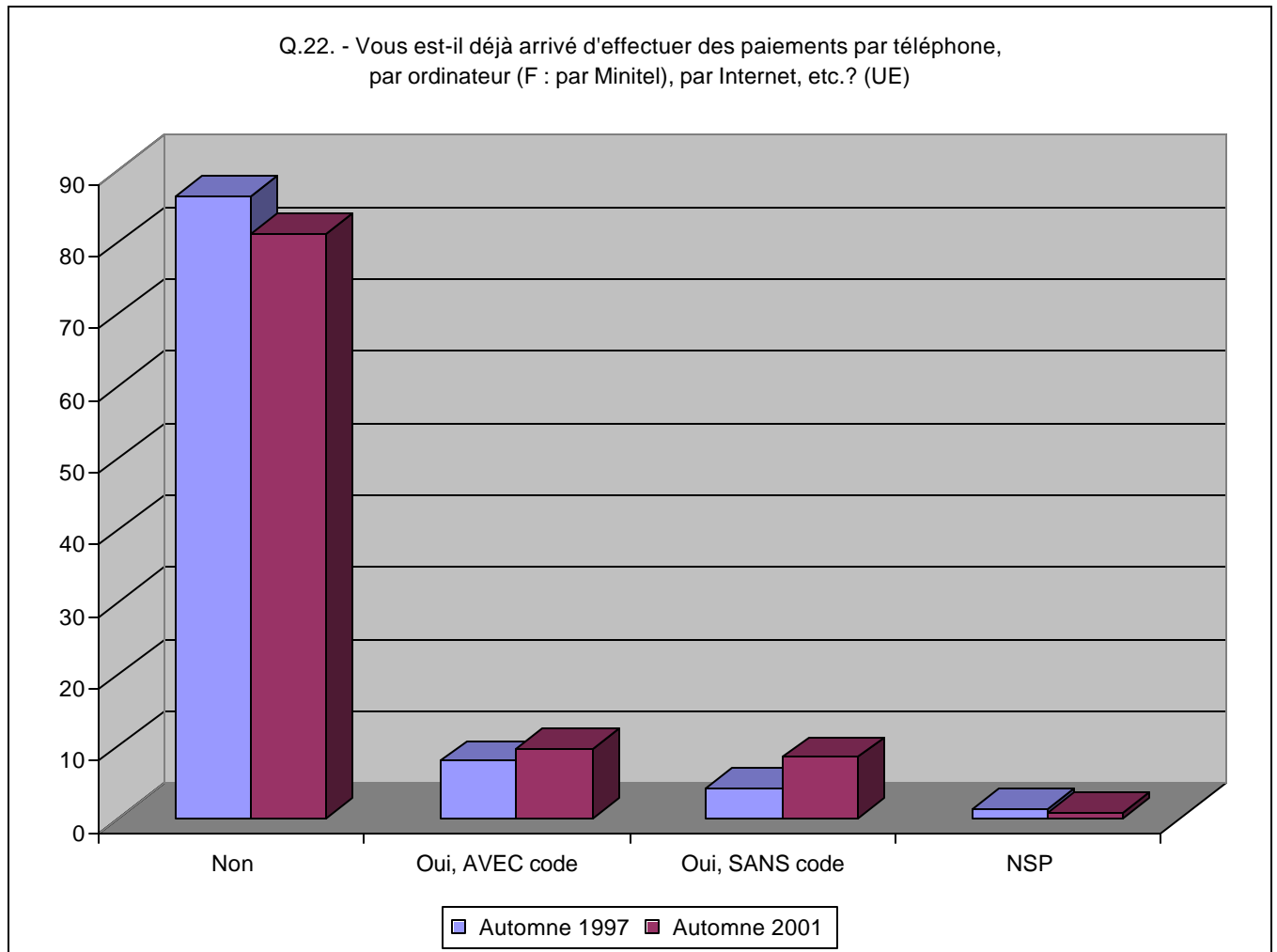
D'une façon plus générale, les catégories socio-démographiques pour lesquelles les taux de réponses négatives sont les plus élevés sont les suivantes : les femmes (83% contre 79% pour les hommes), les personnes âgées de 55 ans ou plus (90% contre 73% pour les 25-39 ans), les personnes ayant quitté le système éducatif au plus tard à 15 ans (91% contre 70% pour celles qui ont étudié jusqu'à 20 ans ou plus), les habitants des zones rurales (85% contre 78% pour ceux qui habitent dans les grandes villes), les revenus les plus bas (90% contre 65% pour les revenus les plus élevés).



**d. Comparaison avec les données antérieures**

*(a) Comparaison à l'échelle de l'Europe*

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses à la question «Vous est-il déjà arrivé d'effectuer des paiements par téléphone, ordinateur, Internet... » fait apparaître que, quoique la proportion de citoyens européens déclarant n'avoir jamais fait de telles transactions reste très largement dominante, cette proportion s'avère en recul (- 5 points, de 86% à 81%). De 1997 à 2001, la proportion de citoyens européens ayant franchi le pas a donc augmenté, en l'occurrence de 6 points, ce pourcentage cumulant la progression des deux formes de réponses positives à la question : « Oui sans code confidentiel » (+ 4 points – soit la plus forte progression –), de 4% à 8%) et « oui, avec code confidentiel » (+ 2 points, de 8% à 10%).



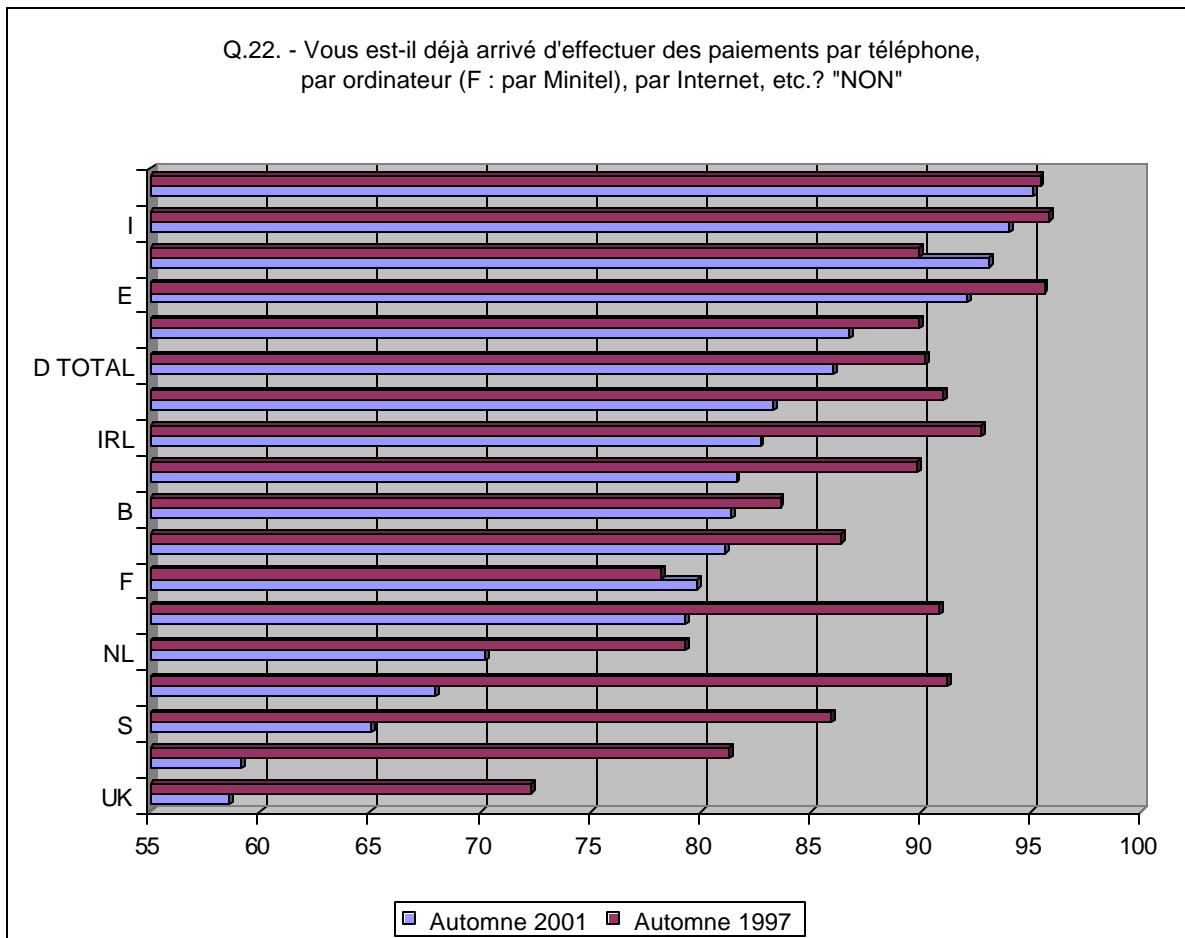
(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, le recul en moyenne UE15 de la proportion de non-utilisateurs des modes de paiement à distance (- 5 points) reflète une tendance majoritairement orientée également à la baisse, celle-ci prenant toutefois des proportions variables d'un pays à l'autre.

Signalons pour commencer que trois pays font exception à cette tendance : la Grèce (en statu quo à 95% de réponses « non »), la France (progression de 2 points des réponses « non », de 78% à 80%) et le Portugal (progression de 3 points des réponses « non », de 90% à 93%).

Pour tous les autres Etats membres, concernés donc par un recul des réponses «non », l'ampleur de cette baisse varie de - 2 points à - 23 points. En tête des pays dont les citoyens ont, le plus, franchi le pas du paiement à distance, à l'échelle européenne, on trouve le groupe des trois nordiques : la Suède (- 21 points, de 86% à 65%), la Finlande (- 22 points, de 81% à 59%) et le Danemark (- 23 points, de 91% à 68%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est accru entre pays utilisateurs et non-utilisateurs des moyens de paiement à distance. L'écart entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour les réponses négatives à la présente question est progressé de 24 points à 37 points, traduisant cette divergence croissante de familiarité des moyens de paiement à distance entre les citoyens européens pris sur une base nationale.

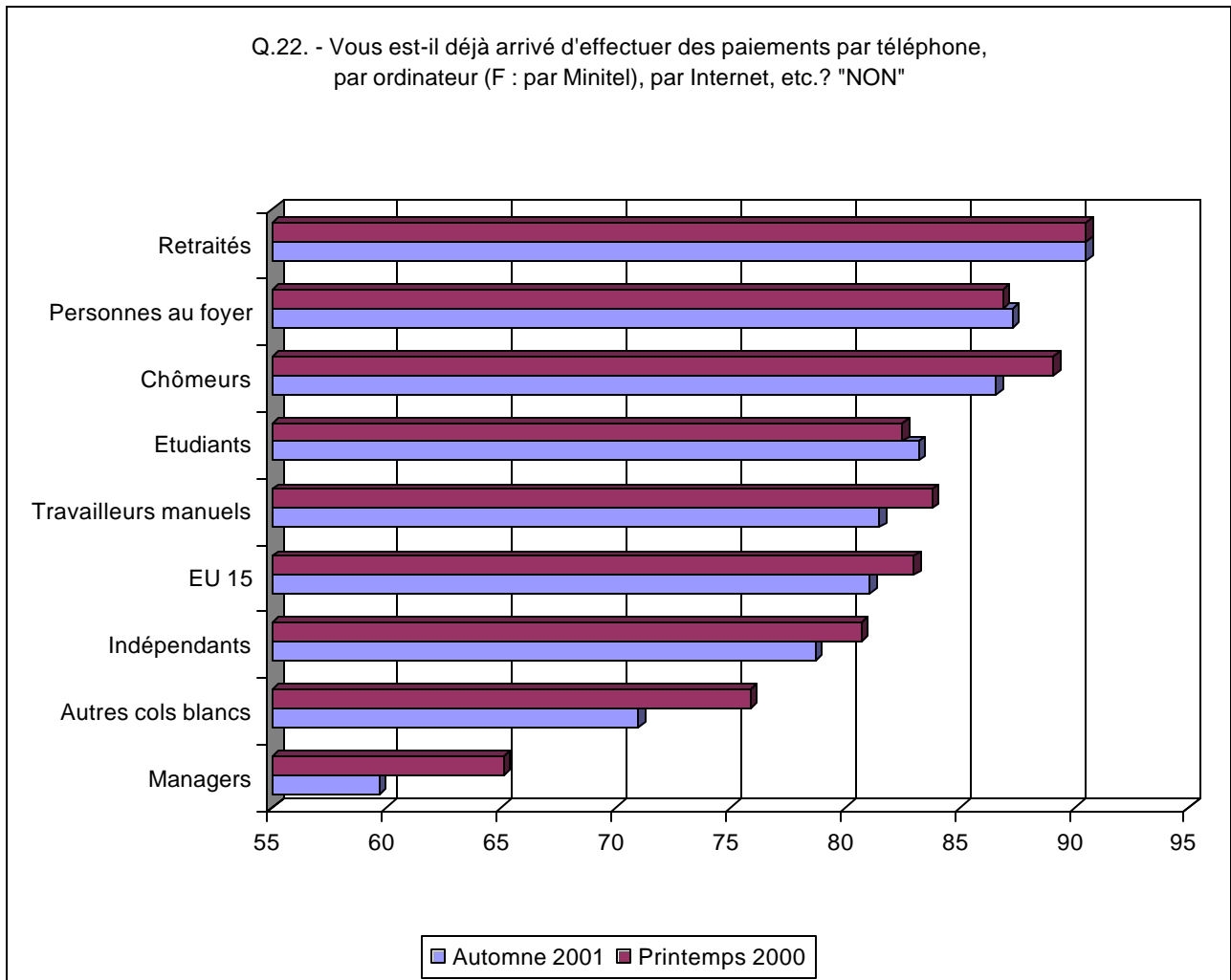


(c) Comparaison par catégories sociodémographiques

Catégories socioprofessionnelles

Entre le printemps 2000 et l'automne 2001, le classement des réponses « non » en fonction des catégories socioprofessionnelles épouse le même profil, avec trois catégories de plus en plus isolées dans l'opinion européenne : les retraités (en tête des « non-utilisateurs » mais en statu quo à 91%), les personnes au foyer (en quasi statu quo) et les étudiants (en progression)

Toutes les autres catégories socioprofessionnelles répercutent voire amplifient la régression en moyenne européenne du pourcentage de « non-utilisateurs », la palme du recul revenant de concert aux « autres cols blancs » (- 5 points, de 76% à 71%) et aux managers (- 5 points, de 65% à 60%). On remarque donc que les deux catégories déjà les plus rompues à l'utilisation des modes de paiements à distance sont celles pour qui cet usage s'est le plus accru durant la période envisagée. A noter également le recul du pourcentage de « non-utilisateurs » parmi les chômeurs (- 3 points, de 89% à 86%).



### *Les autres catégories sociodémographiques*

L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 des réponses « négatives » à la question de l'utilisation des modes de paiement à distance, au niveau des autres catégories sociodémographiques révèle une tendance équivalente à la moyenne des Quinze dans la majorité des catégories.

Hommes et femmes ne se différencient pas en ce qui concerne ce recul du pourcentage de « non-utilisateurs » (- 2 points dans les deux catégories). Au niveau des classes d'âges, on observe davantage de différences, les 55+ étant proportionnellement moins nombreux à faire le pas (recul des « non-utilisateurs » de - 1 point) au contraire des tranches des 25-39 ans et 40-45 ans (- 3 points). Vu sous l'angle du niveau d'étude, on retrouve les « toujours étudiants » en progression (voir ci-dessus), au contraire des citoyens européens ayant suivi le plus long cursus scolaire (20+ : - 4 points).

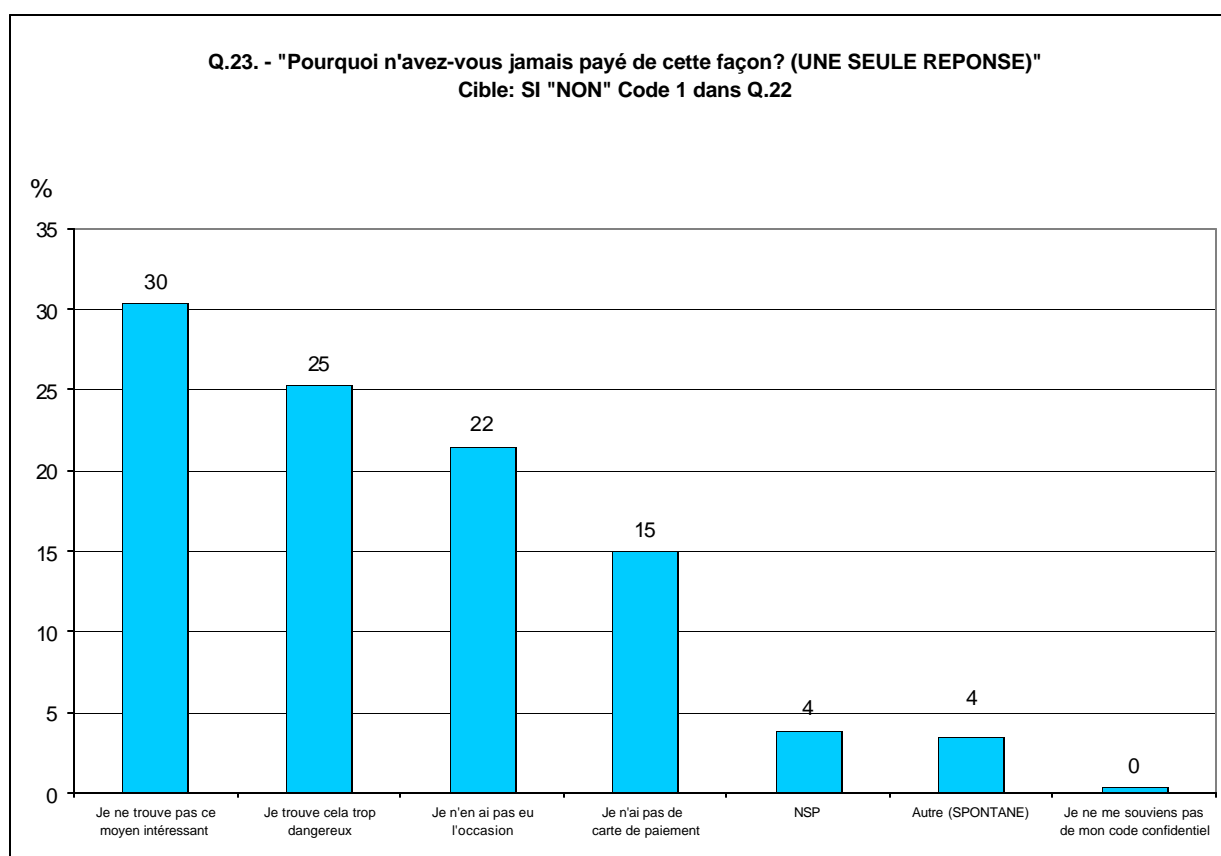
## 5. Raisons associées à la non-utilisation de ces « nouveaux moyens de paiement »

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Quatre raisons principales sont associées à la non-utilisation de ces « nouveaux moyens de paiement » (par ordre d'importance décroissante) :

- manque d'intérêt (« je ne trouve pas ce moyen intéressant ») : 30%
- danger (« je trouve cela trop dangereux ») : 25%
- absence d'opportunité (« je n'en ai pas eu l'occasion ») : 22%
- non-possession d'une carte de paiement : 15%

0,4% des personnes interrogées mentionnent par ailleurs le fait qu'elles ne se souviennent pas de leur code confidentiel.



### b. Analyse par pays

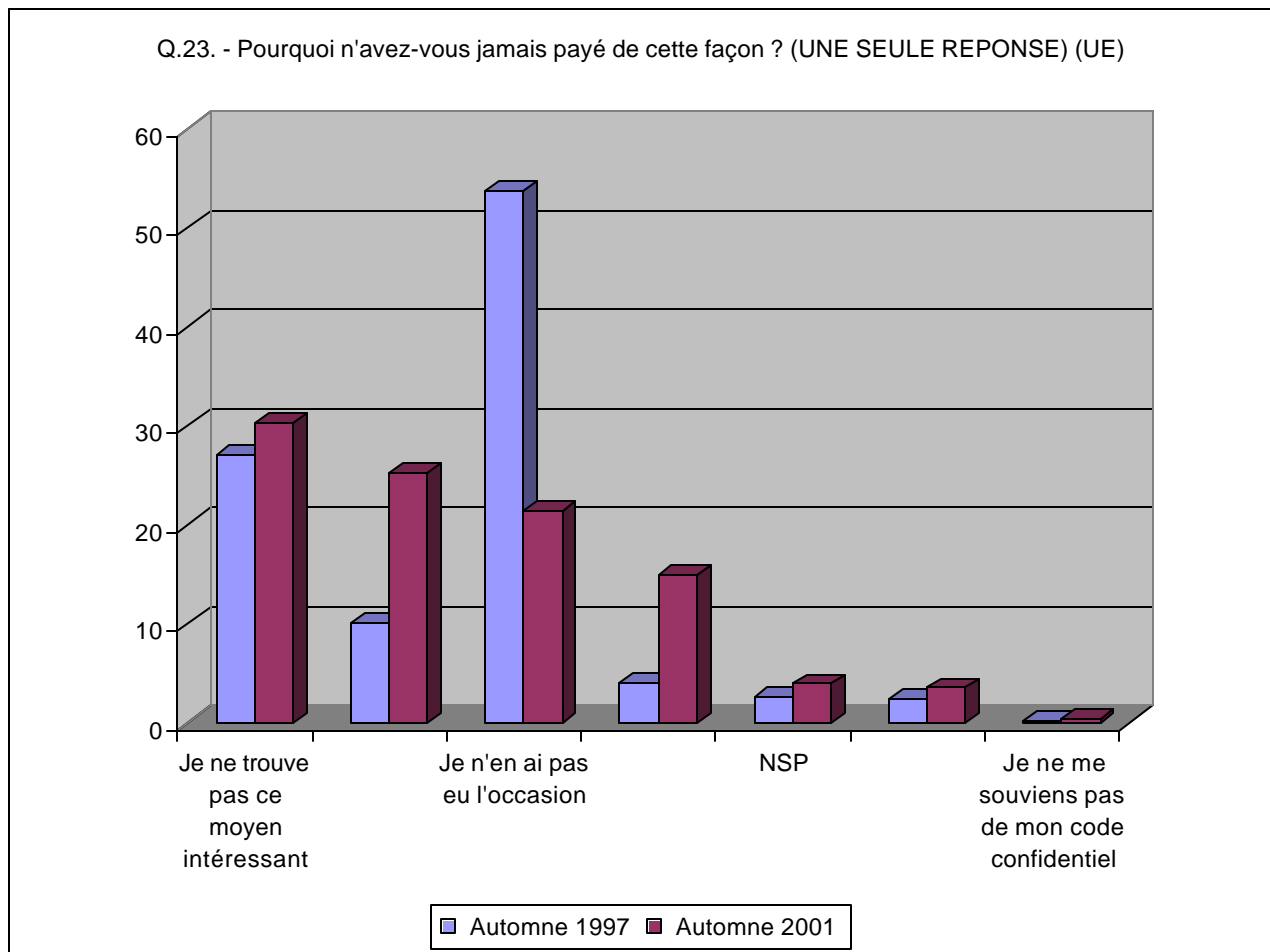
Dans cinq pays, 40% au moins de l'opinion publique indique la réponse « je ne trouve pas ce moyen intéressant » : le Portugal (41%), l'Autriche (42%), l'Espagne (42%), la Suède (44%) et la Grèce (50%). A l'opposé, quatre pays sont en deçà de la barre des 30% : le Royaume-Uni (29%), l'Italie (27%), le Luxembourg (20%) et la France (10%).

47% des Français, 34% des Luxembourgeois et 26% des Britanniques pensent par ailleurs que ces « nouveaux moyens de paiement » ne sont pas sûrs.

### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps des réponses des raisons de «non-utilisation» des modes de paiement à distance, fait apparaître une double tendance : le recul, d'une part, de l'argument «Je n'en ai pas eu l'occasion» (- 32 points, de 54% à 22%), parallèlement, d'autre part à l'affirmation de deux arguments : «Je n'ai pas de carte de paiement» (+ 11 points, de 4% à 15%) et, surtout, «Je trouve cela dangereux» (+ 15 points, de 10% à 25%). En moindre progression, l'argument «Je ne trouve pas ce moyen intéressant» (+ 3 points, de 27% à 30%), devient cependant, du fait du recul de l'argument du manque d'occasion, l'argument le plus souvent cité dans l'absolu.



#### (b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, l'analyse qui suit envisage séparément les « arguments » qui ont le plus marqué la période prise en compte, soit par leur prévalence, soit par leur progression ou recul :

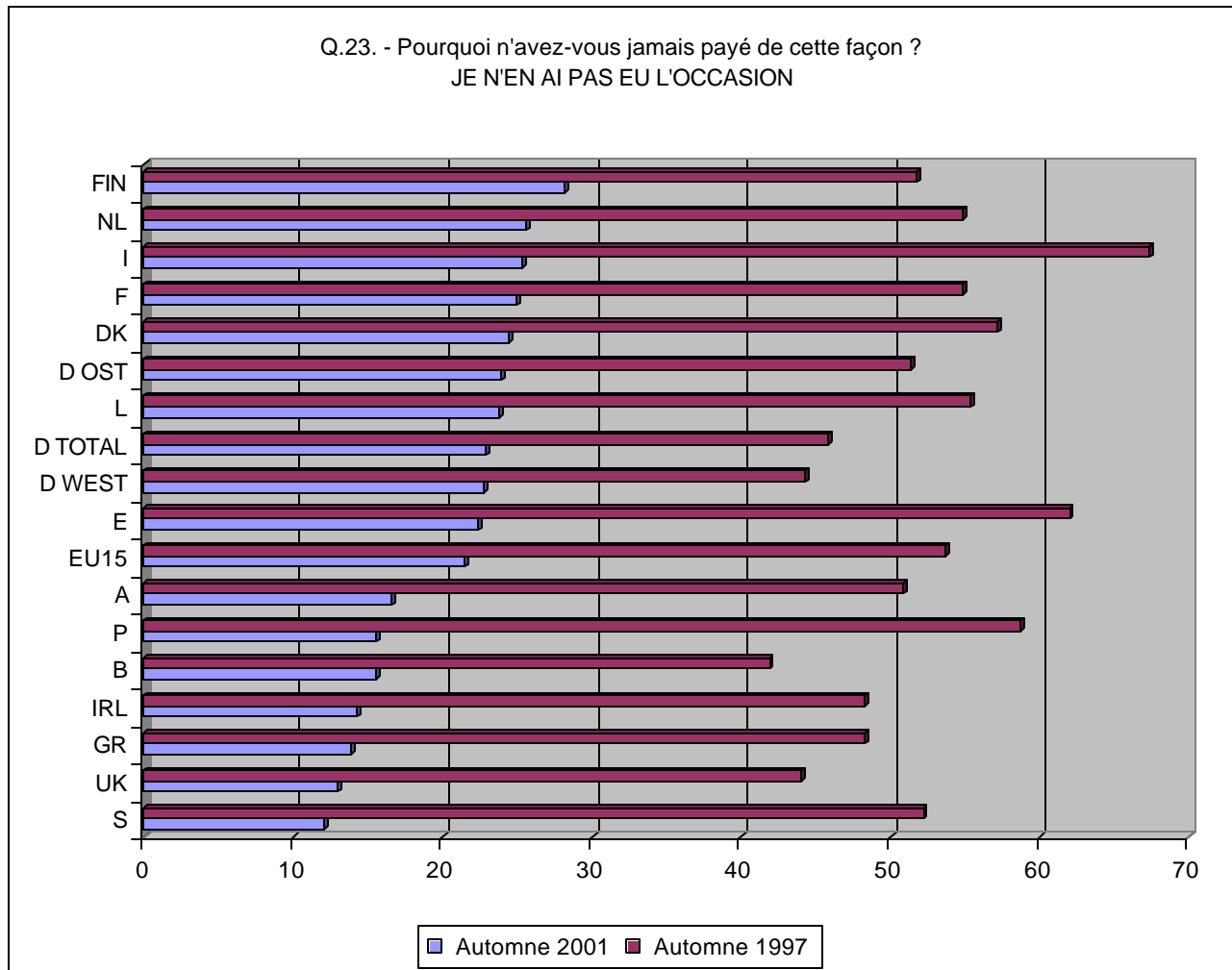
- « Je n'en ai pas eu l'occasion »,
- « Je ne trouve pas ce moyen intéressant »,
- « Je trouve cela dangereux ».

?? « **Je n'en ai pas eu l'occasion** »

Au niveau des Etats membres, l'important recul en moyenne UE15 (- 32 points) de l'argument du « manque d'occasion » reflète une tendance généralisée à l'ensemble des Quinze, sans toutefois que celle-ci se manifeste de manière homogène. D'un extrême à l'autre des variations relevées pour cet argument, on passe d'un recul de 23 points pour la République fédérale (de 46% à 23%) à une chute de 43 points pour le Portugal (de 59% à 16%).

Outre le Portugal, on observe un recul du « manque d'occasion » égal ou supérieur à 40 points dans trois autres Etats membres : l'Espagne (- 40 points, de 62% à 22%), la Suède (- 40 points, de 52% à 12%) et l'Italie (- 42 points, de 67% à 25%). Si on ajoute la Grèce (- 34 points, de 48% à 14%) à ce groupe, on constate que c'est surtout le sud de l'Europe a contribué pour une part importante à la généralisation des « occasions » d'utiliser un mode de paiement à distance.

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour l'argument du « manque d'occasion » pour les modes de paiement à distance. Cet écart est passé de 25 à 16 points, traduisant une convergence croissante des occasions d'utiliser les modes de paiement à distance entre les citoyens européens sur base de leur nationalité.



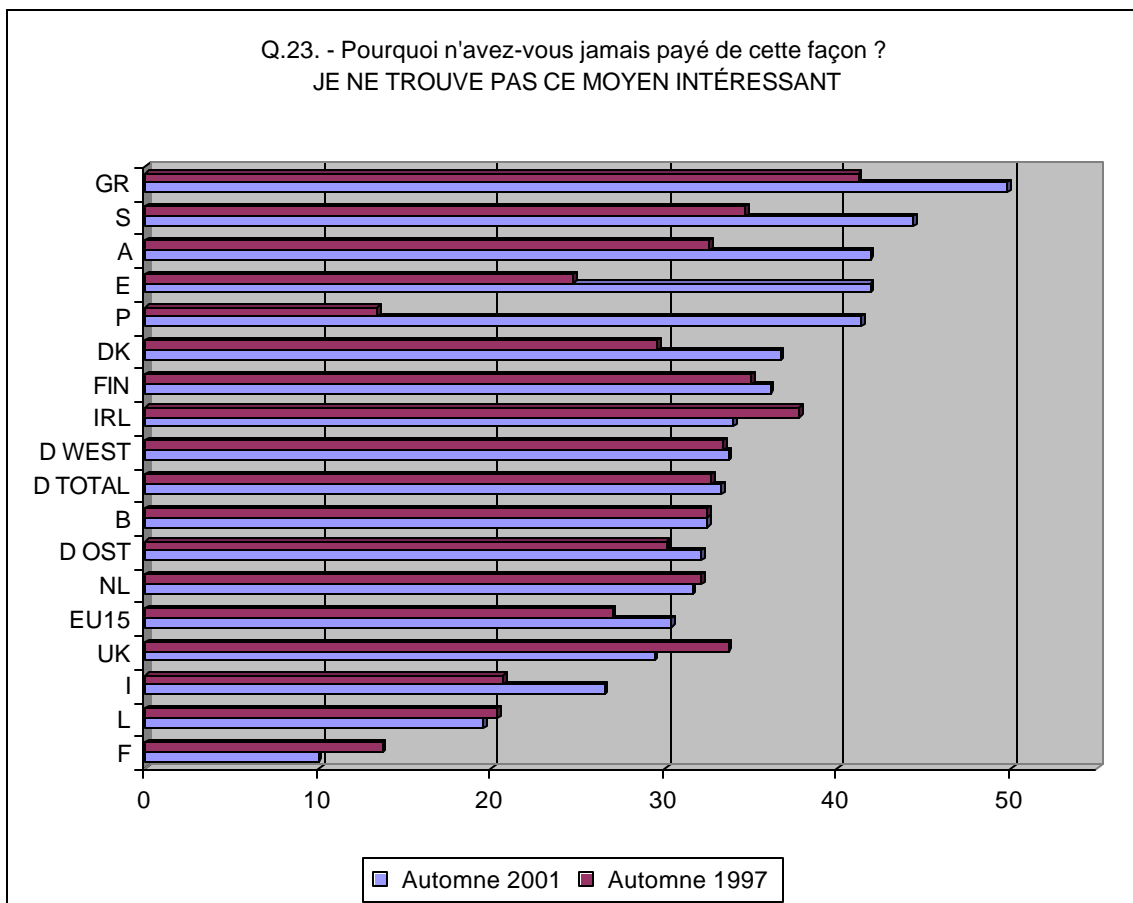
?? « Je ne trouve pas ce moyen intéressant »

Au niveau des Etats membres, la progression en moyenne UE15 (+ 3 points) de l'argument du « manque d'intérêt » masque des évolutions contrastées d'un pays à l'autre. Cet argument ne progresse en effet pas dans l'ensemble des pays de l'Union européenne : cinq pays sont en recul, deux autres sont en statu quo ou quasi statu quo.

De plus, dans les huit pays connaissant un accroissement de l'argument du « manque d'intérêt » pour les modes de paiement à distance, cette hausse varie elle-même dans une large mesure, depuis 1 point dans le cas de la Finlande (de 35% à 36%) jusqu'à 28 points en ce qui concerne le Portugal (de 13% à 41%).

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, on constate que la forte progression de cet argument non seulement au Portugal, mais également en Espagne, en Autriche, en Suède et en Grèce, isole ces différents pays en tête du classement des Quinze. A l'inverse, le recul de cet argument isole un peu plus le Luxembourg et la France en bas de classement. A noter toutefois que cette tendance n'est pas propre à tous les pays situés en queue de classement : l'Italie échappe en effet à cette logique, de même que le Portugal qui passe, en quatre ans, d'un extrême à l'autre du graphique.

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour l'argument du « manque d'intérêt » pour les modes de paiement à distance. Cet écart est passé de 28 à 40 points, traduisant une divergence croissante entre les citoyens européens sur base de leur nationalité, vis-à-vis de cet argument.

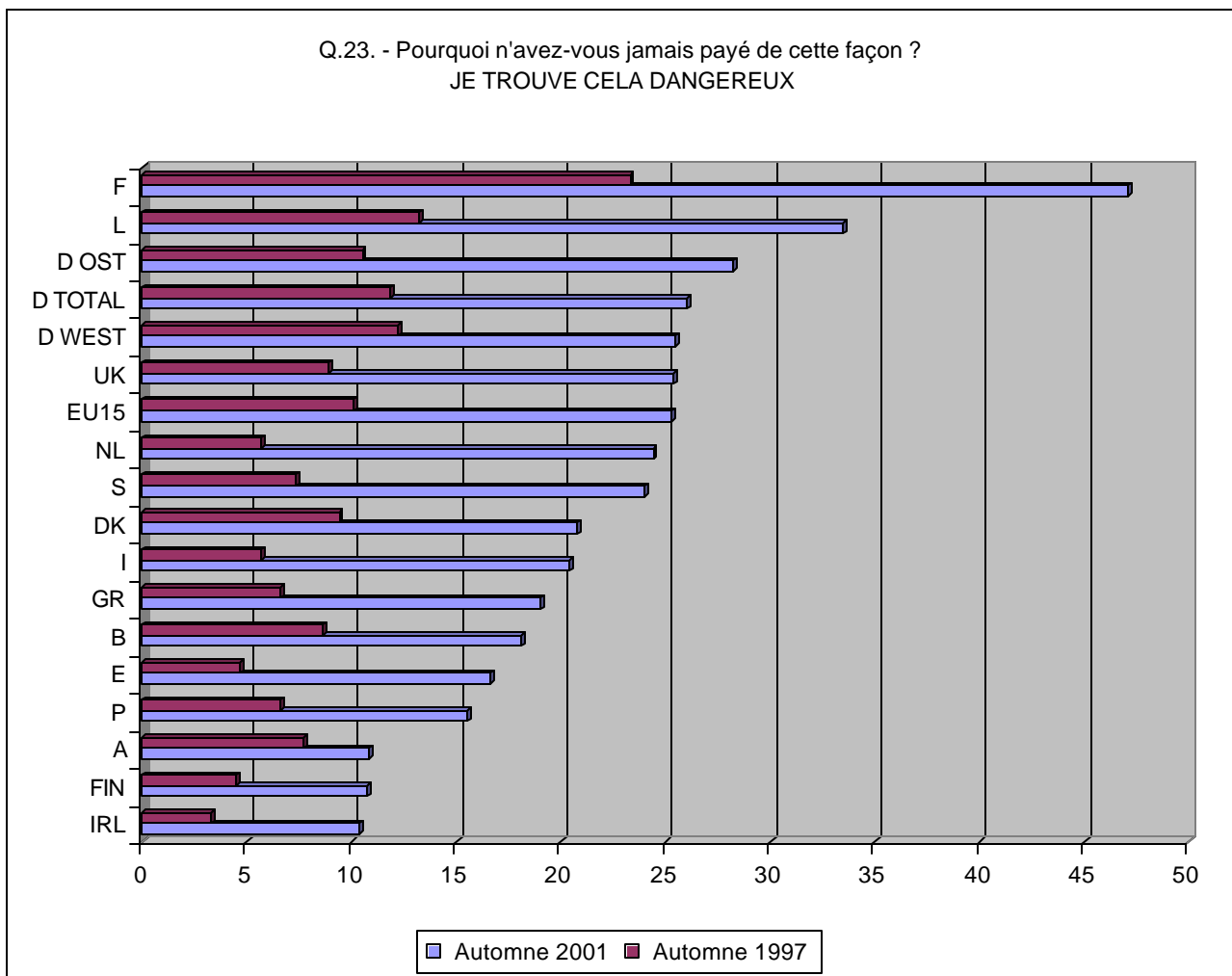


?? « **Je trouve cela dangereux** »

Au niveau des Etats membres, la progression en moyenne UE15 (+ 15 points) de l'argument du « danger » de ce genre de transaction reflète une tendance généralisée à l'ensemble des Quinze, sans toutefois que celle-ci se manifeste de manière homogène. D'un extrême à l'autre des variations relevées pour cet argument, on passe d'une progression de 3 points pour l'Autriche (de 8% à 11%) à une avancée de 24 points pour la France (de 23% à 47%).

Outre la France, un seul pays dépasse les 20 points de progression de l'argument du « danger » : le Luxembourg (+ 21 points, de 13% à 34%). La Finlande (+ 6 points, de 5% à 11%) et l'Irlande (+ 7 points, de 3% à 10%) partagent avec l'Autriche déjà citée la lanterne rouge de la plus faible progression de l'argument du « danger ».

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour l'argument du « danger » pour les modes de paiement à distance. Cet écart est passé de 30 à 37 points, traduisant une divergence croissante de la perception de ce danger entre les citoyens européens sur base de leur nationalité.

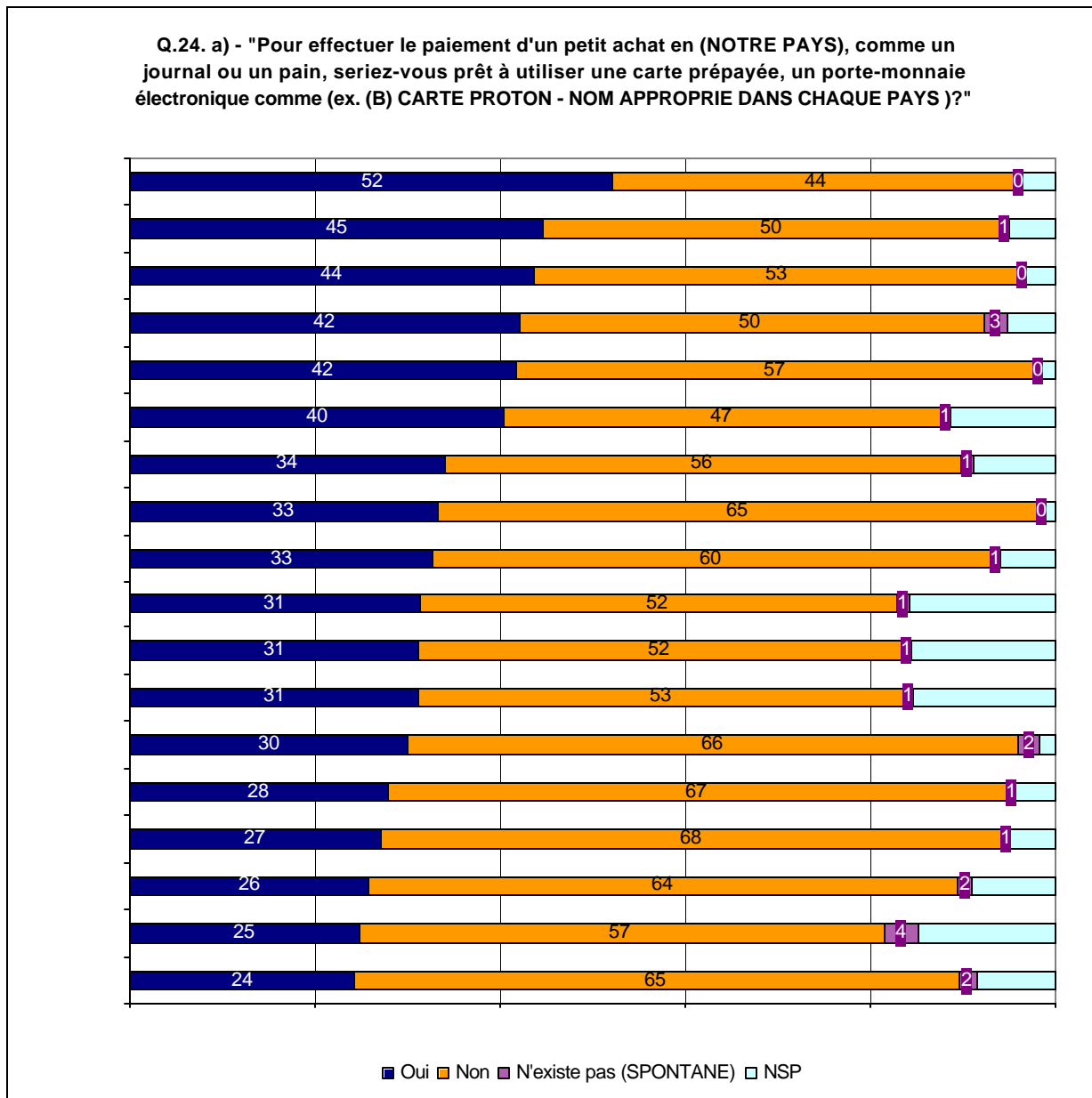


## 6. Disposition des Européens à utiliser un porte-monnaie électronique

### 6.1. Dans le pays de résidence

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Un Européen sur trois (34%) serait prêt, pour effectuer le paiement d'un petit achat (par exemple un journal ou un pain), à utiliser une carte prépayée / un porte-monnaie électronique dans leur pays. Les stratégies de développement du porte-monnaie électronique en Europe pourront donc s'appuyer sur une partie importante de l'opinion publique. 56% des Européens répondent par contre par la négative. 9% sont, en revanche, sans opinion.



## **b. Analyse par pays**

Un seul pays dépasse le seuil symbolique des 50% : la Belgique (52%) dont la carte « Proton » est entrée dans les usages de nombre de consommateurs.

Comme l'indique le graphique ci-dessus, les pourcentages de réponses positives sont compris dans une fourchette de plus ou moins 10 points autour de la moyenne européenne (34%). Ainsi, au bas de l'échelle trouve-t-on la Grèce (24%), l'Irlande (25%) et le Royaume-Uni (26%). En haut de cette même échelle, outre la Belgique déjà mentionnée (52%), on trouve le Luxembourg (42%), la France (42%), les Pays-Bas (44%) et la Finlande (45%).

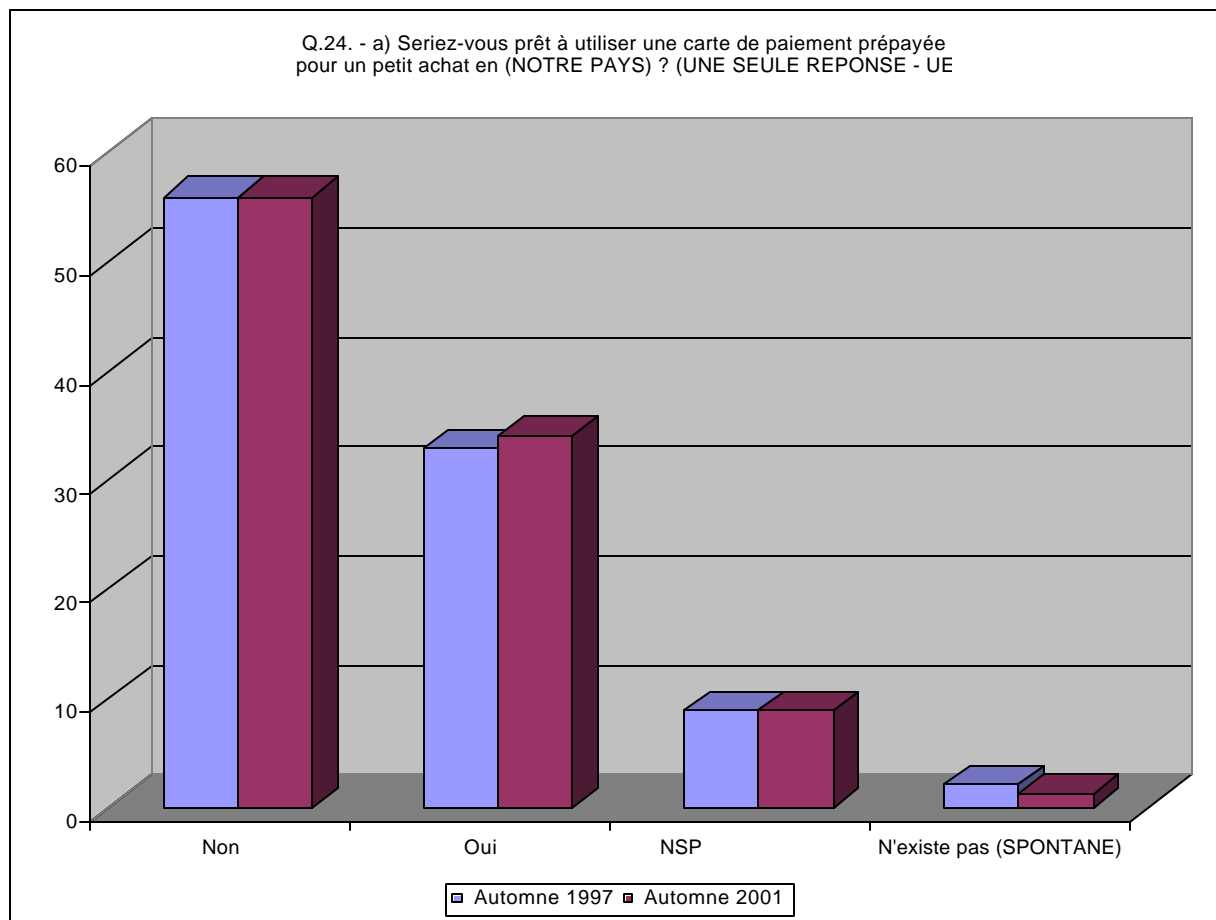
Enfin, il convient de mentionner les noms des sept pays dans lesquels au moins 60% de l'opinion indique qu'elle n'est pas prête à utiliser un porte-monnaie électronique (dans son pays) pour effectuer le paiement d'un petit achat : Autriche (60%), Royaume-Uni (64%), Grèce (65%), Suède (65%), Danemark (66%), Espagne et Portugal (67%).

## **c. Comparaison avec les données antérieures**

### *(a) Comparaison à l'échelle de l'Europe*

L'analyse de l'évolution dans le temps de la disposition à utiliser une carte de paiement prépayée pour des petites dépenses dans son pays fait apparaître une grande stabilité de l'opinion européenne sur la période de quatre années prises en considération. De 1997 à 2001, on ne note qu'une faible augmentation du pourcentage d'Européens enclins à utiliser ce mode de paiement (+ 1 point, de 33% à 34%). La part d'Européens ne s'affirmant pas, en revanche, prêts à utiliser une carte prépayée reste égale à 56%. On note enfin pour mémoire que la proportion de citoyens européens affirmant qu'une telle carte n'existe pas dans leur pays est en léger recul, de - 1 point (de 2% à 1%). En d'autres termes, alors que les citoyens européens sont très largement au courant de l'existence de ce mode de paiement, leur inclination à l'utiliser reste faible et peu sujette à l'évolution dans le temps.

*Voir graphique page suivante*



(b) Comparaison par pays

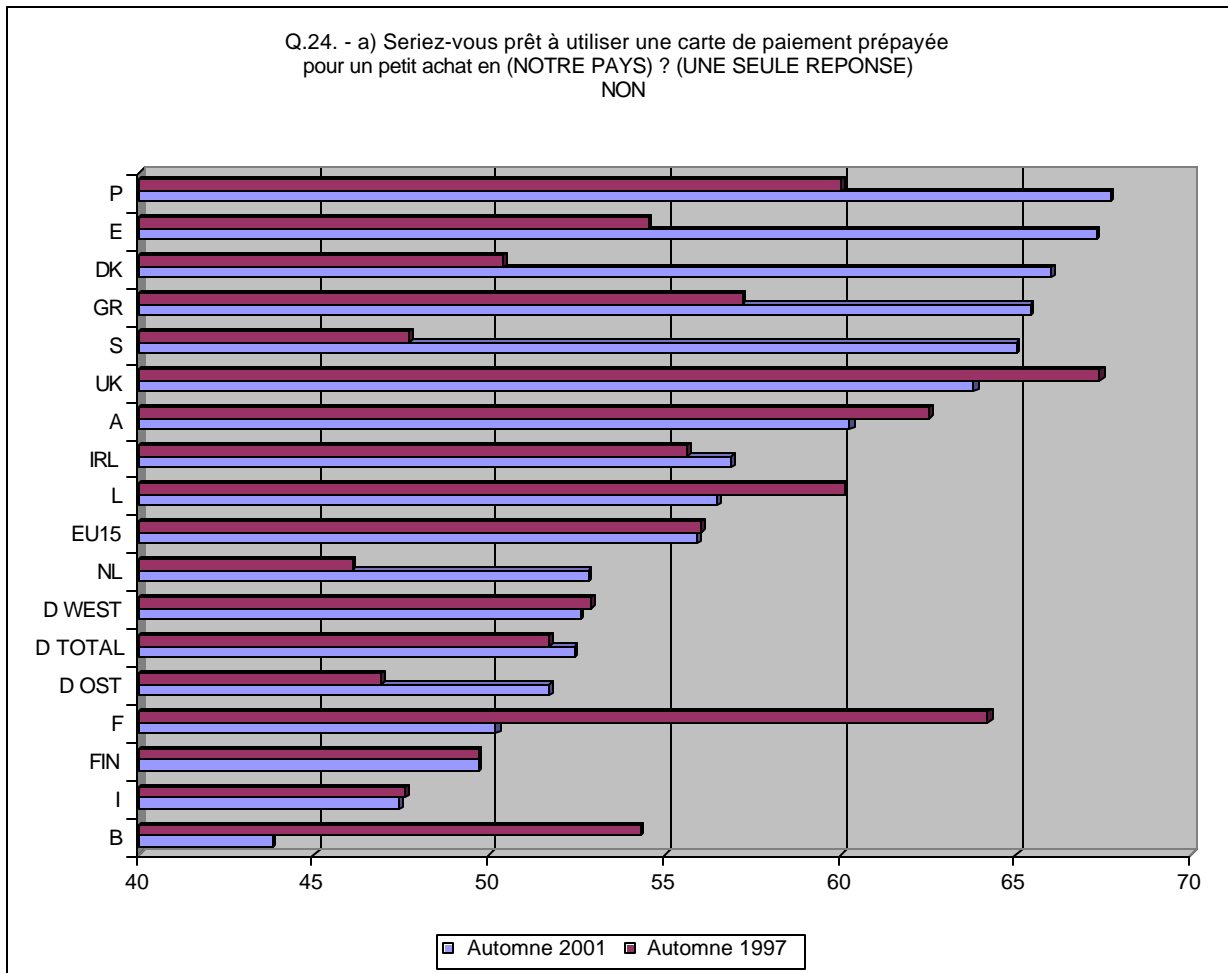
Au niveau des Etats membres, la stabilité en moyenne UE15 de la proportion de citoyens ne s'affirmant pas disposé à utiliser une carte de paiement prépayée pour leurs petites dépenses masque des évolutions très fluctuantes d'un pays à l'autre.

Trois groupes s'opposent :

- les pays qui, dans le sillage de la France (- 14 points, de 64% à 50%), voient leur proportion de réponses négatives à cette question refluer. On y retrouve la Belgique, seul autre pays à - 10 points de baisse ou davantage (- 10 points, de 54% à 44%), le Royaume-Uni (- 3 points, de 67% à 64%), le Luxembourg (- 3 points, de 60% à 57%) et l'Autriche (- 3 points, de 63% à 60%).
- les pays qui reflètent le plus le statu quo de la moyenne UE15, en oscillant entre + 1 point et - 1 point : l'Italie (- 1 point, de 48% à 47%), la Finlande (statu quo à 50%), la République fédérale (statu quo à 52%) et l'Irlande (+ 1 point, de 56% à 57%).
- les pays où la proportion de réponses négatives est en croissance, parfois importante comme le montre l'exemple de l'Espagne (+ 12 points, de 55% à 67%), du Danemark (+ 16 points, de 50% à 66%) et de la Suède (+ 17 points, de 48% à 65%).

En observant le graphique ci-dessous, on remarque les évolutions en sens divers des Quinze aboutissant à une redéfinition complète du classement des pays en fonction des réponses négatives de leurs citoyens à la question de la disposition à utiliser une carte de paiement prépayée pour leurs petites dépenses dans leur pays. Pour ne prendre que deux exemples, la France et la Suède, du fait de leur évolution croisée, la première à la baisse, la seconde à la hausse, échangent pratiquement leurs places de 1997 dans le classement des Quinze.

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart ne s'est que très peu creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens à utiliser une carte de paiement prépayée dans leur pays. Cet écart est passé de 21 à 24 points, traduisant un faible accroissement de divergences entre les citoyens européens sur base de leur nationalité.



## **6.2. Dans un autre Etat membre**

### **a. Analyse à l'échelle de l'Europe**

Dans la perspective d'un voyage dans un autre pays membre de l'Union européenne, 31% des Européens seraient disposés à utiliser une carte prépayée / un porte-monnaie électronique (3 points de moins qu'à la question précédente) ; 56% répondent par la négative (comme précédemment) et 12% sont sans opinion (+3 points).

Le potentiel de développement de l'utilisation du porte-monnaie électronique se révèle donc confirmé tant d'un point de vue domestique (dans chacun des Etats membres) qu'europpéen.

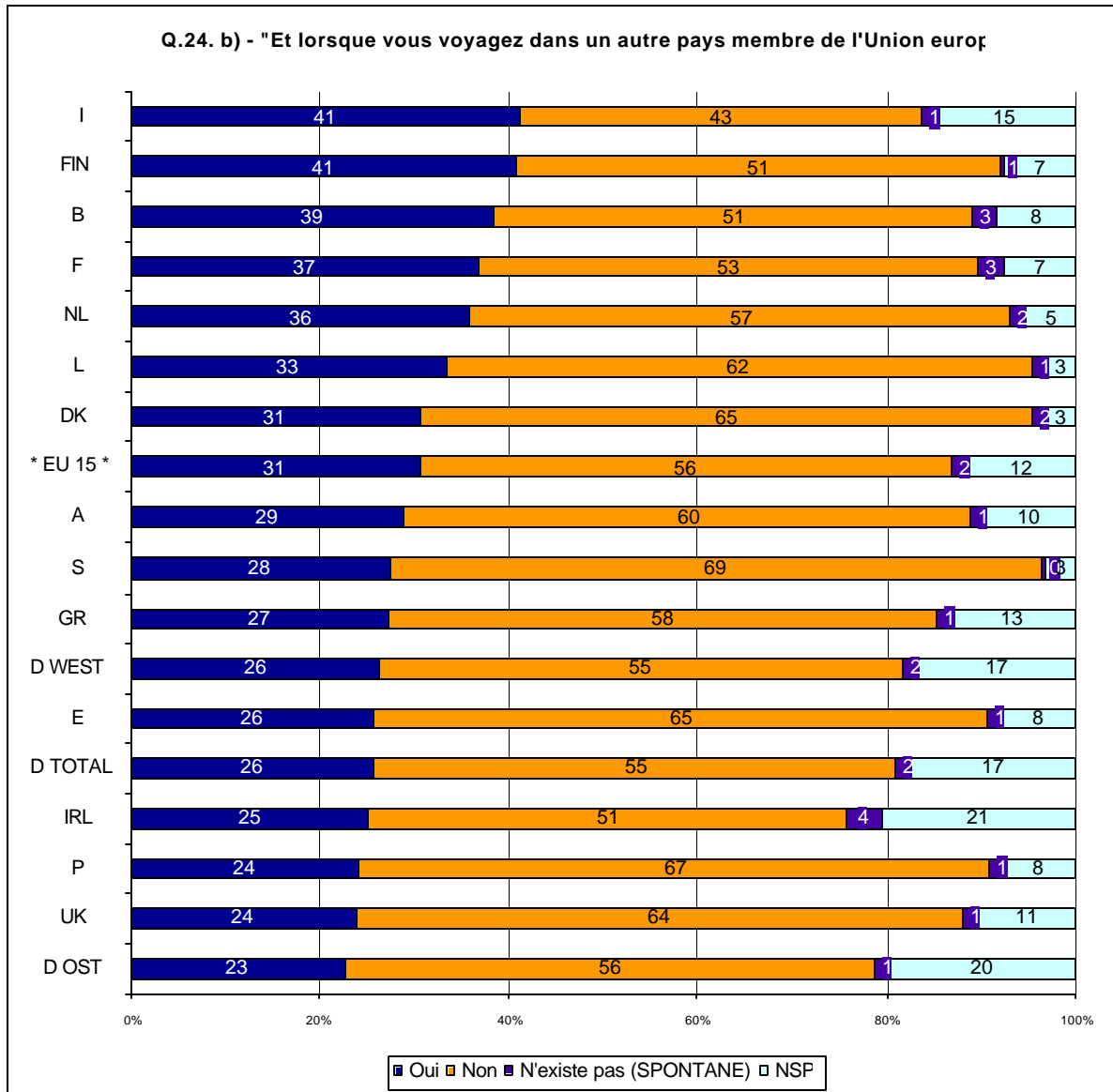
### **b. Analyse par pays**

La Belgique glisse maintenant de la première à la troisième place avec un pourcentage de réponses positives de 39%. La première place est occupée par l'Italie avec 41% de réponses positives (43% de réponses négatives cependant).

On assiste globalement à un tassement de quelques points des réponses positives par rapport au cas de figure précédent (paiement d'un petit achat dans son pays). Ainsi, pour prendre l'exemple de l'Espagne, 26% de l'opinion serait prête à utiliser un porte-monnaie électronique dans un autre Etat membre, alors que son taux de réponses positives était de 28% quand il s'agissait de payer en Espagne.

Signalons ici aussi les pays dont les opinions répondent massivement (au-delà de 60%) par la négative : Luxembourg (62%), Royaume-Uni (64%), Danemark (65%), Espagne (65%), Portugal (67%) et Suède (69%).

*Voir graphique page suivante*

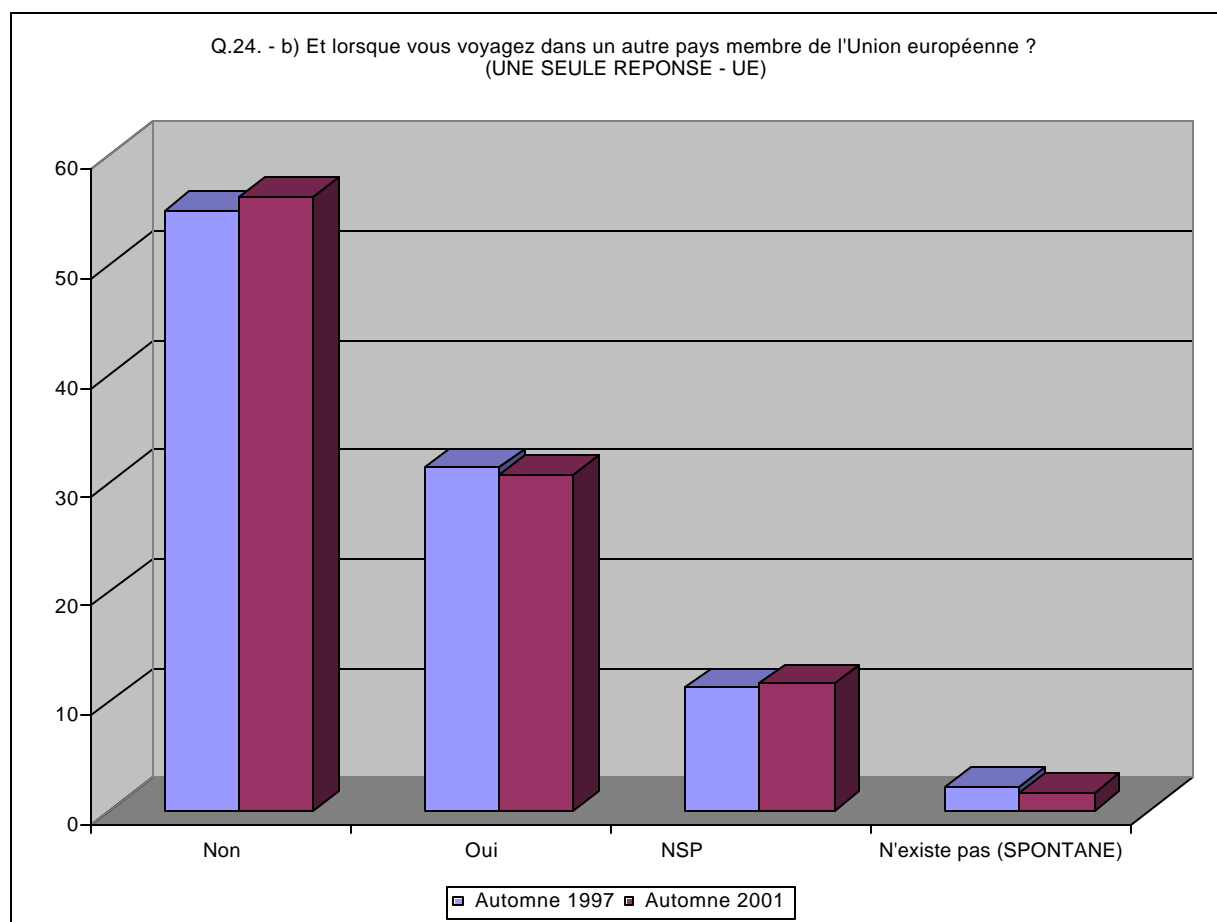


### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution dans le temps de la disposition à utiliser une carte de paiement prépayée pour des petites dépenses dans un autre pays de l'Union européenne fait apparaître une quasi-stabilité de l'opinion européenne sur la période des quatre années prises en considération.

De 1997 à 2001, on ne note qu'une faible augmentation du pourcentage d'Européens non disposés à utiliser ce mode de paiement (+ 1 point, de 55% à 56%). La part d'Européens s'affirmant, en revanche, prêts à utiliser une carte prépayée reste égale, autour de 31%. Statu quo également pour les réponses « NSP » (à environ 11%) de même que, pour mémoire, des citoyens européens affirmant qu'une telle carte n'existe (autour de 2%). En d'autres termes, alors que les citoyens européens sont très largement au courant de l'existence de ce mode de paiement, leur inclination à l'utiliser reste faible voire sujette à augmenter dans le temps.



*(b) Comparaison par pays*

Au niveau des Etats membres, la stabilité en moyenne UE15 de la proportion de citoyens ne s'affirmant pas disposé à utiliser une carte de paiement prépayée pour leurs petites dépenses dans d'autres pays de l'UE masque des évolutions très fluctuantes d'un pays à l'autre.

Trois groupes s'opposent :

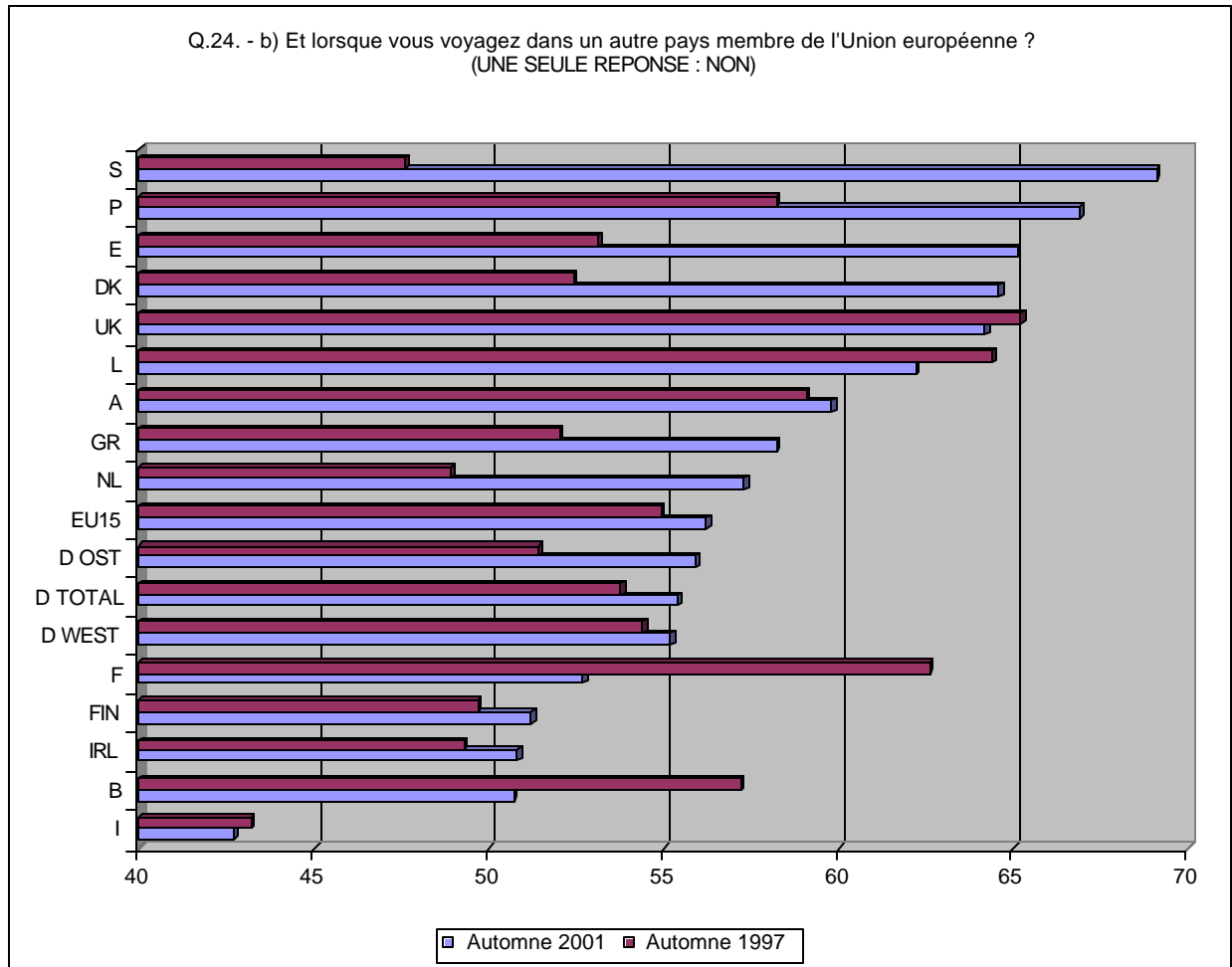
- les pays qui, dans le sillage de la France (- 10 points, de 63% à 53%), voient leur proportion de réponses négatives à cette question refluer. On y retrouve la Belgique, seul autre pays dépassant les - 5 points de baisse (- 6 points, de 57% à 51%), le Luxembourg (- 2 points, de 64% à 62%) et le Royaume-Uni (- 1 point, de 65% à 64%).
- les pays qui reflètent le plus le quasi-équilibre de la moyenne UE15 : l'Italie (statu quo aux environs de 43%), la Finlande (+ 1 point, de 50% à 51%), la République fédérale (+ 1 point, de 54% à 55%) et l'Irlande (+ 2 points, de 49% à 51%).
- les pays où la proportion de réponses négatives est en croissance, parfois importante comme le montre l'exemple de l'Espagne (+ 12 points, de 53% à 65%), du Danemark (+ 13 points, de 52% à 65%) et de la Suède (+ 21 points, de 48% à 69%).

En observant le graphique ci-dessous, on remarque les évolutions en sens divers des Quinze aboutissant à une redéfinition complète du classement des pays en fonction des réponses négatives de leurs citoyens à la question de la disposition à utiliser une carte de paiement prépayée pour leurs petites dépenses dans leur pays.

Pour ne prendre que deux exemples, la France et la Suède, du fait de leur évolution croisée, la première à la baisse, la seconde à la hausse, échangent pratiquement leurs places de 1997 dans le classement des Quinze.

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart ne s'est que très peu creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens à utiliser une carte de paiement prépayée dans leur pays. Cet écart est passé de 22 à 26 points, traduisant un faible accroissement de divergences entre les citoyens européens sur base de leur nationalité.

*Voir graphique page suivante*



## IV. LES PRINCIPAUX TYPES DE PRODUITS FINANCIERS DES EUROPEENS

### 1. Compte d'épargne

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

La proportion des Européens à disposer d'un compte d'épargne auprès des institutions mentionnées ci-dessous est la suivante :

- auprès d'une banque : 40% (47% n'en ont jamais eu)
- auprès d'une caisse d'épargne : 30% (57% n'en ont jamais eu)
- auprès d'une « Building Society<sup>3</sup> » : 23% (66% n'en ont jamais eu)
- auprès de la Poste : 11% (74% n'en ont jamais eu)

Notons qu'en moyenne, 5% des personnes interrogées indiquent avoir clôturé elles-mêmes leur compte d'épargne (et ce quel que soit le type de l'institution financière). Inversement, entre 0,2% (pour la Poste) et 0,5% (pour les « Building Societies ») des Européens ont vu leur compte d'épargne être clôturé par une institution financière.

---

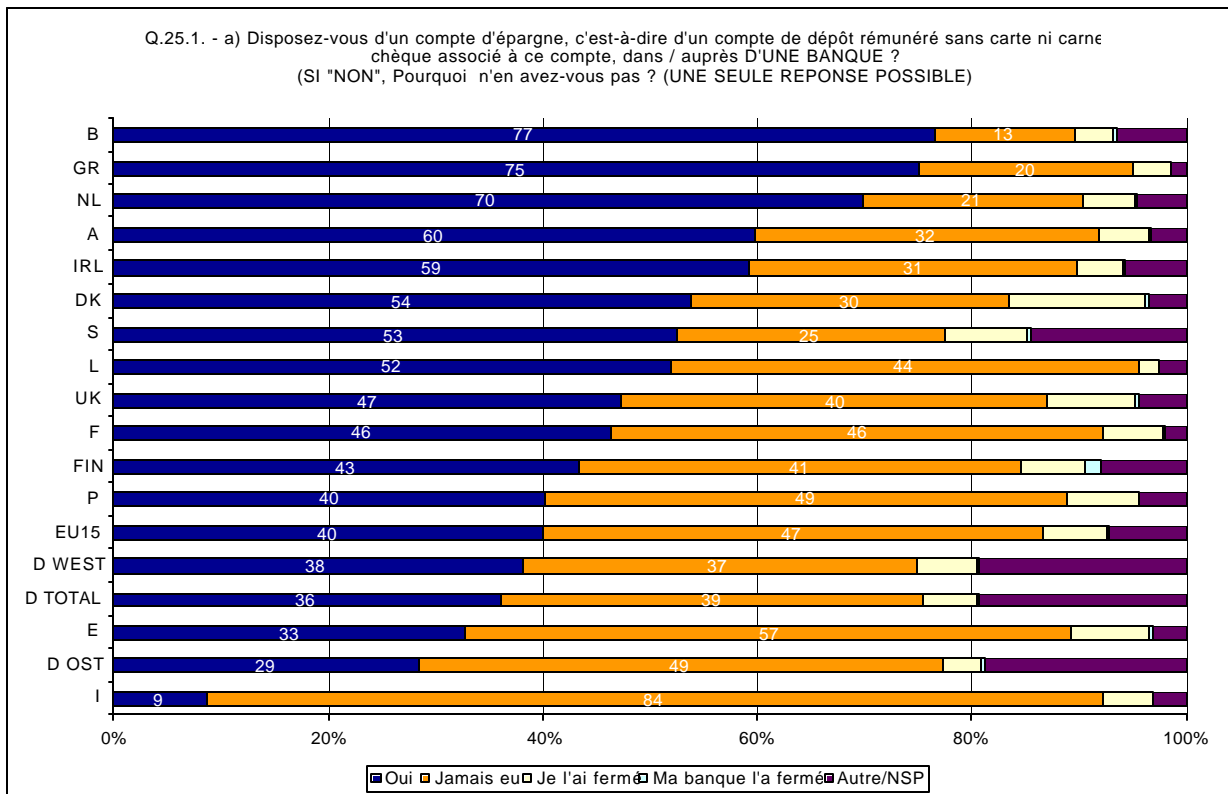
<sup>3</sup> Définition de l'expression « Building Society » extraite de l'Encyclopédie « *Britannica Concise* » (<http://education.yahoo.com/reference/encyclopedia>) : “Financial institution that accepts savings from depositors and uses those funds primarily to make loans to home buyers. Savings and loan associations (S&Ls) originated with 18th-cent. British building societies, in which workmen banded together to finance the building of their homes. S&Ls were initially cooperative institutions in which savers were shareholders in the association and received dividends in proportion to profits, but today are mutual organizations that offer a variety of savings plans.” Il n’y a pas de « Building Societies » en Belgique, au Danemark, en Allemagne, en Grèce, en France, en Italie et aux Pays-Bas.

## b. Analyse par pays

### ?? Compte d'épargne souscrit auprès d'une banque

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la possession d'un compte d'épargne, auprès d'une banque, n'est pas généralisée dans l'Union européenne.

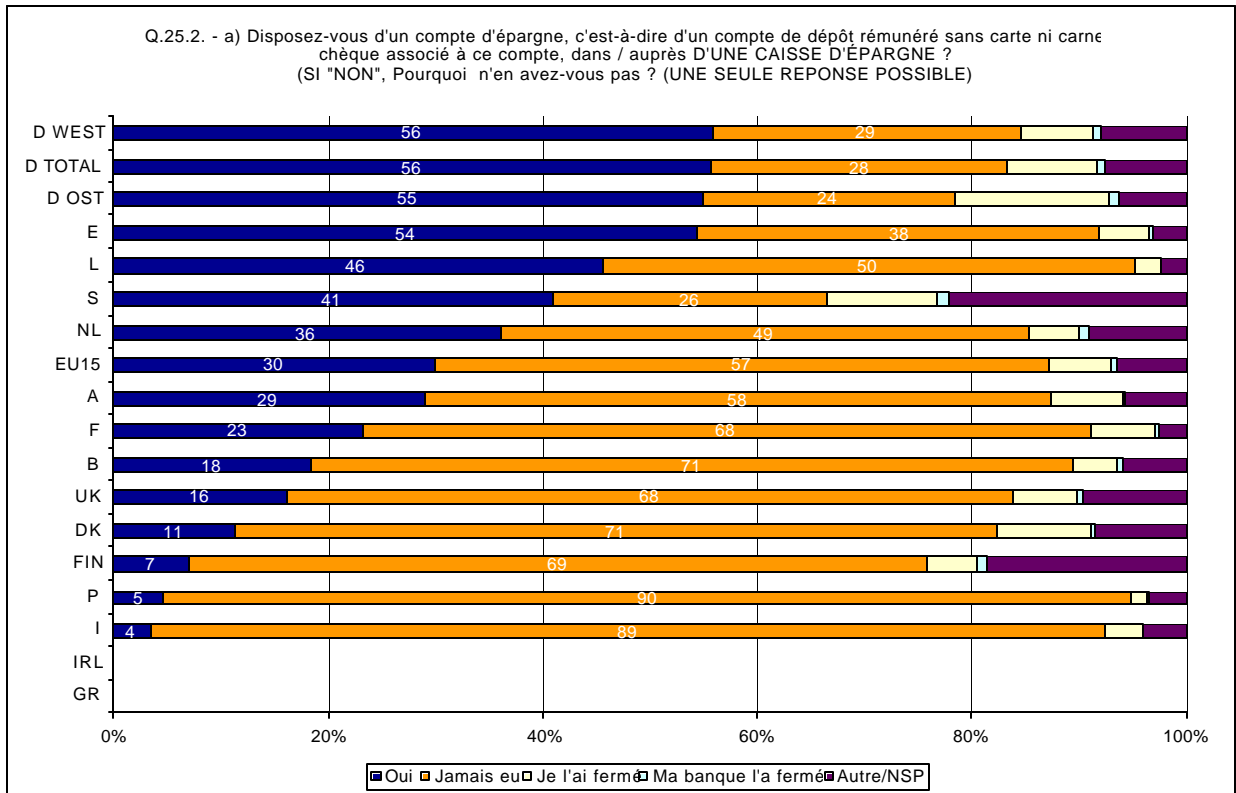
La moyenne UE15 s'établit à 40% de réponses positives à cette question, avec des maximums en Belgique (77%), en Grèce (75%) et aux Pays-Bas (70%). Les pays où la possession d'un tel compte est la moins fréquente sont l'Allemagne (36%), l'Espagne (33%) et l'Italie (9%).



## ?? Compte d'épargne souscrit auprès d'une caisse d'épargne

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la possession d'un compte d'épargne, auprès d'une caisse d'épargne, n'est pas généralisée dans l'Union européenne.

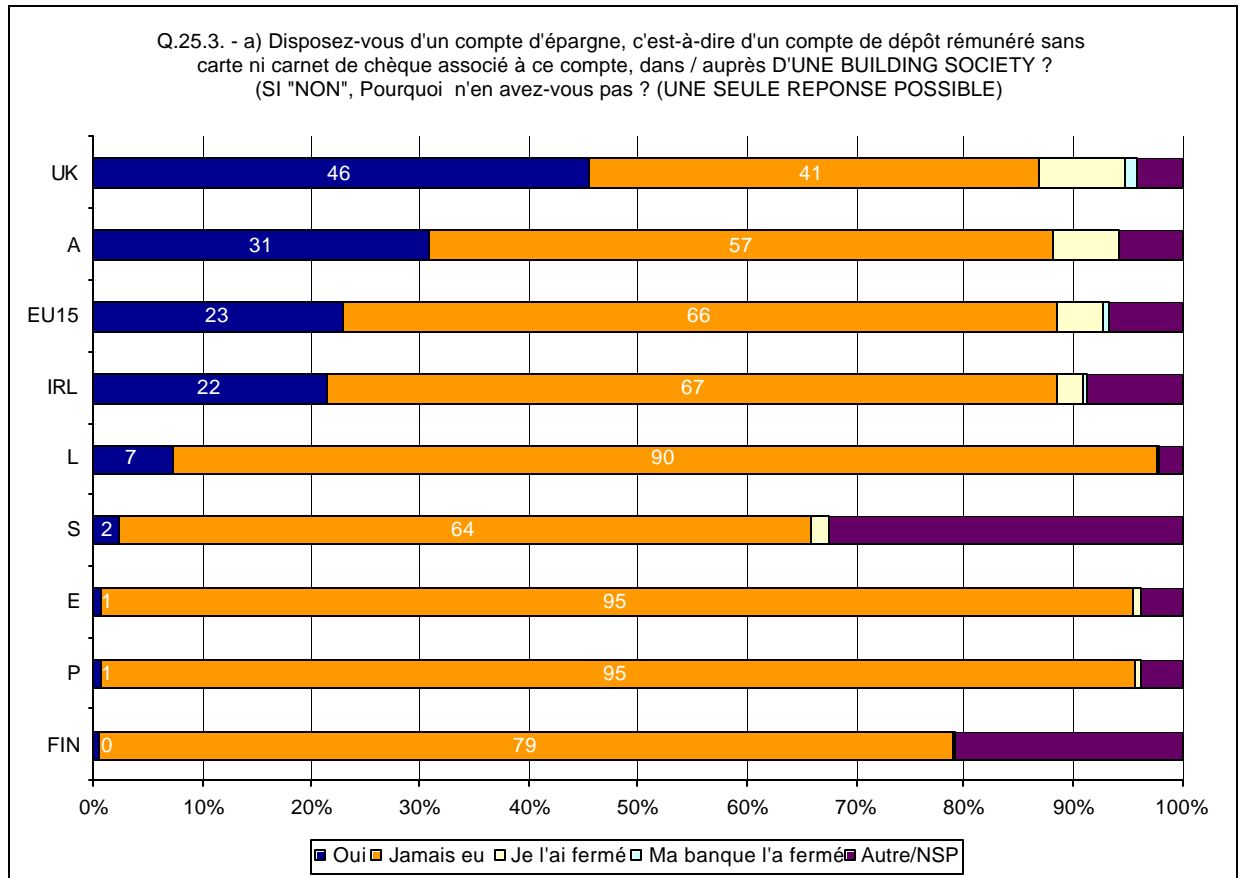
La moyenne UE15 s'établit à 30% de réponses positives à cette question, avec des maximums en République fédérale (56%), en Espagne (54%) et au Luxembourg (46%). Les pays où la possession d'un tel compte est la moins fréquente sont la Finlande (7%), le Portugal (5%) et l'Italie (4%).



?? **Compte d'épargne souscrit auprès d'une « Building Society »**

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la possession d'un compte d'épargne, auprès d'une Building Society, n'est pas généralisée dans l'Union européenne. Huit pays seulement présentent des réponses.

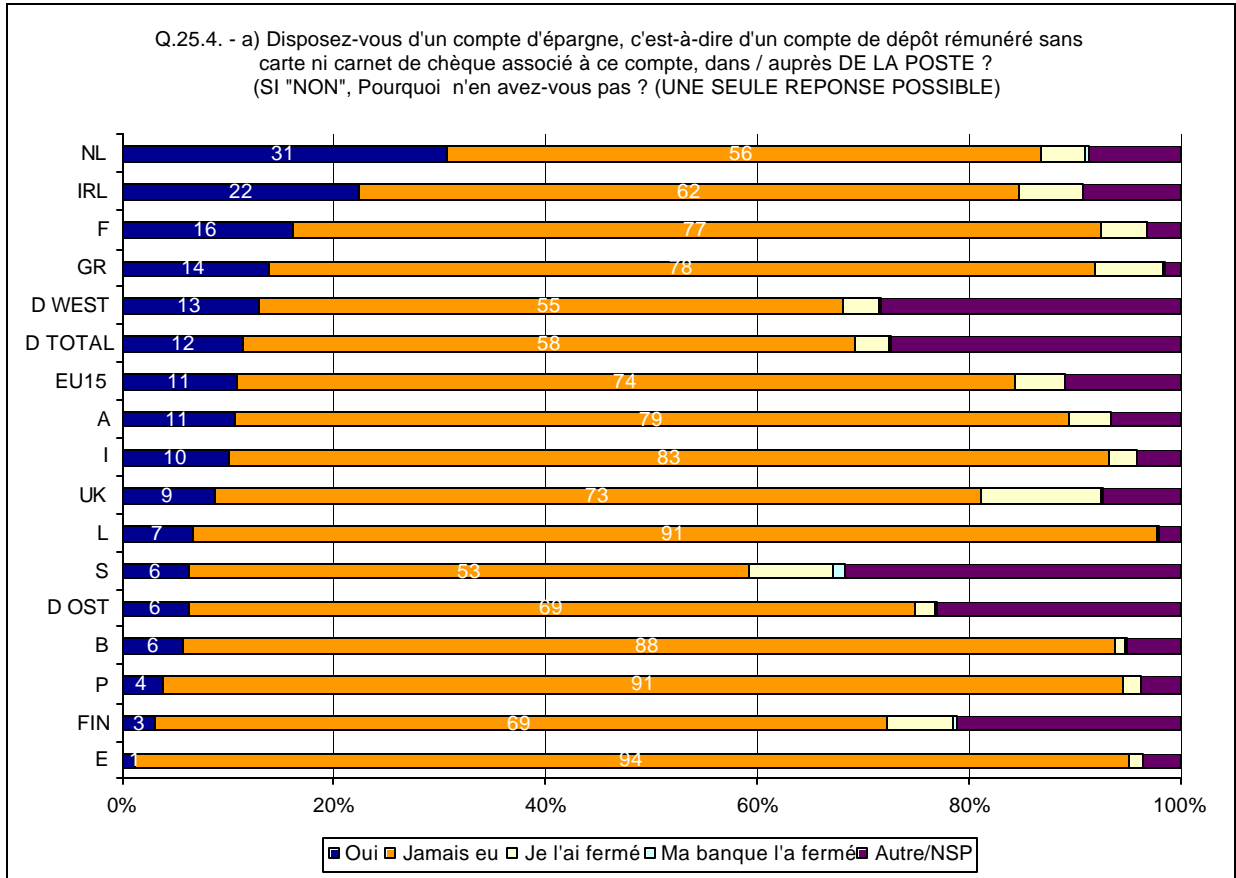
La moyenne UE15 s'établit à 23% de réponses positives, avec des maximums au Royaume-Uni (46%) et en Autriche (31%). Les pays où la possession d'un tel compte est la moins fréquente – en dehors des pays où cette possibilité est inexistante - sont la Finlande (0,4%) et le Portugal (1%).



## ?? Compte d'épargne souscrit auprès de la Poste

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la possession d'un compte d'épargne, auprès d'une **Building Society**, n'est pas généralisée dans l'Union européenne. A noter qu'un pays échappe au champ de la question : le Danemark.

La moyenne UE15 s'établit à 11% de réponses positives, avec des maximums aux Pays-Bas (31%), en Irlande (22%) et en France (16%). Les pays où la possession d'un tel compte est la moins fréquente – *en dehors des pays où cette possibilité est inexistante* - sont le Portugal (4%), la Finlande (3%) et l'Espagne (1%).

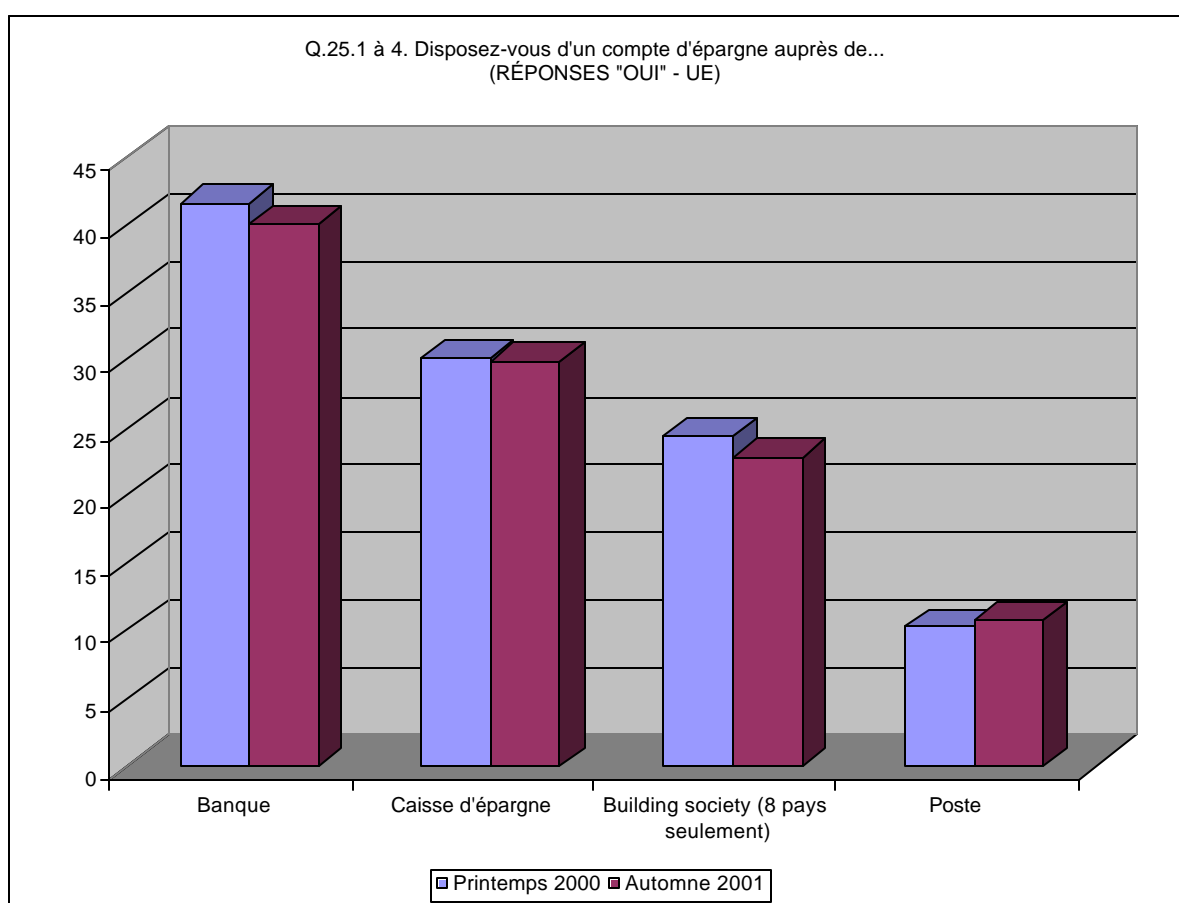


### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle européenne

L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 de la possession d'un compte d'épargne fait apparaître les tendances suivantes :

- une légère diminution du taux de possession d'un compte d'épargne auprès d'une banque (- 2 points, de 42% à 40%) ou d'une building society pour les pays où ce type d'organisme existe (- 1 point, de 24% à 23%) ;
- un quasi statu quo pour le taux de possession d'un compte d'épargne auprès d'une caisse d'épargne (à 30%) ;
- une légère augmentation du taux de possession d'un compte d'épargne auprès de la Poste (+ 1 point, de 10% à 11%).



#### (b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, l'évolution du taux moyen UE15 de possession d'un compte d'épargne donne les tendances suivantes pour les différents organismes financiers pris en compte :

- banque,
- caisse d'épargne,
- building society,
- poste.

## ?? Possession d'un compte d'épargne auprès d'une banque

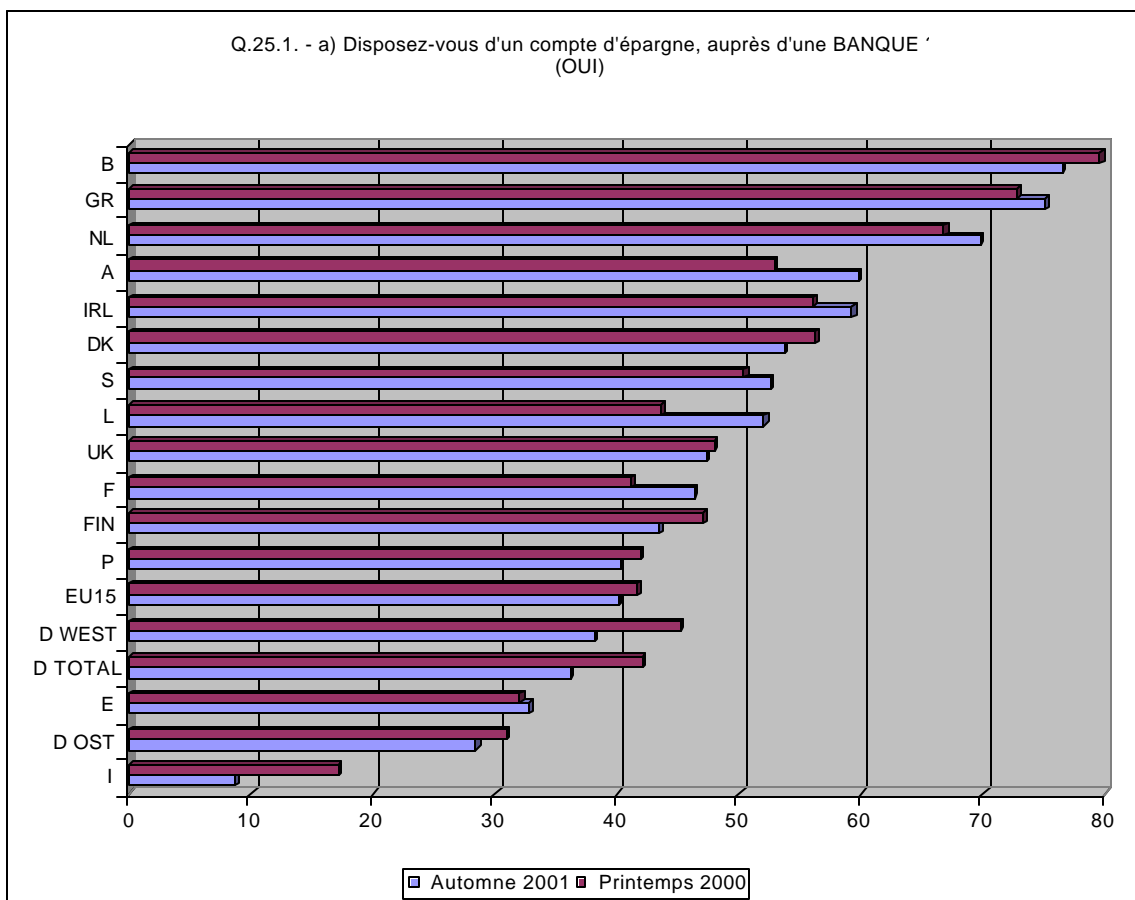
Au niveau des Etats membres, le léger recul en moyenne UE15 (- 2 points) de la proportion de citoyens possédant un compte d'épargne auprès d'une banque masque des évolutions fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge restreinte, de - 8 points à + 8 points.

La possession d'un compte d'épargne auprès d'une banque est en recul dans sept pays, dans des proportions variant de - 1 point pour le Royaume-Uni (de 48% à 47%) à - 8 points pour l'Italie (de 17% à 9%).

Ce taux de possession observe en revanche une tendance haussière dans les huit autres pays de l'Union européenne, dans des proportions variant de + 1 point pour l'Espagne (de 32% à 33%) à + 8 points pour le Luxembourg (de 44% à 52%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens à posséder un compte d'épargne auprès d'une banque. Cet écart est passé de 62 à 68 points, traduisant une divergence croissante des taux de possession d'un compte d'épargne auprès d'une banque d'un point de vue national.

Cet accroissement de la divergence de situation entre pays résulte notamment de la forte réduction du taux en possession en Italie, qui accentue du même fait sa position en queue de classement des Quinze. La Belgique, malgré le recul du taux de possession qui s'y manifeste, conserve la tête des Quinze, de peu cependant suite à la progression de ce taux de possession en Grèce.



## ?? Possession d'un compte d'épargne auprès d'une caisse d'épargne

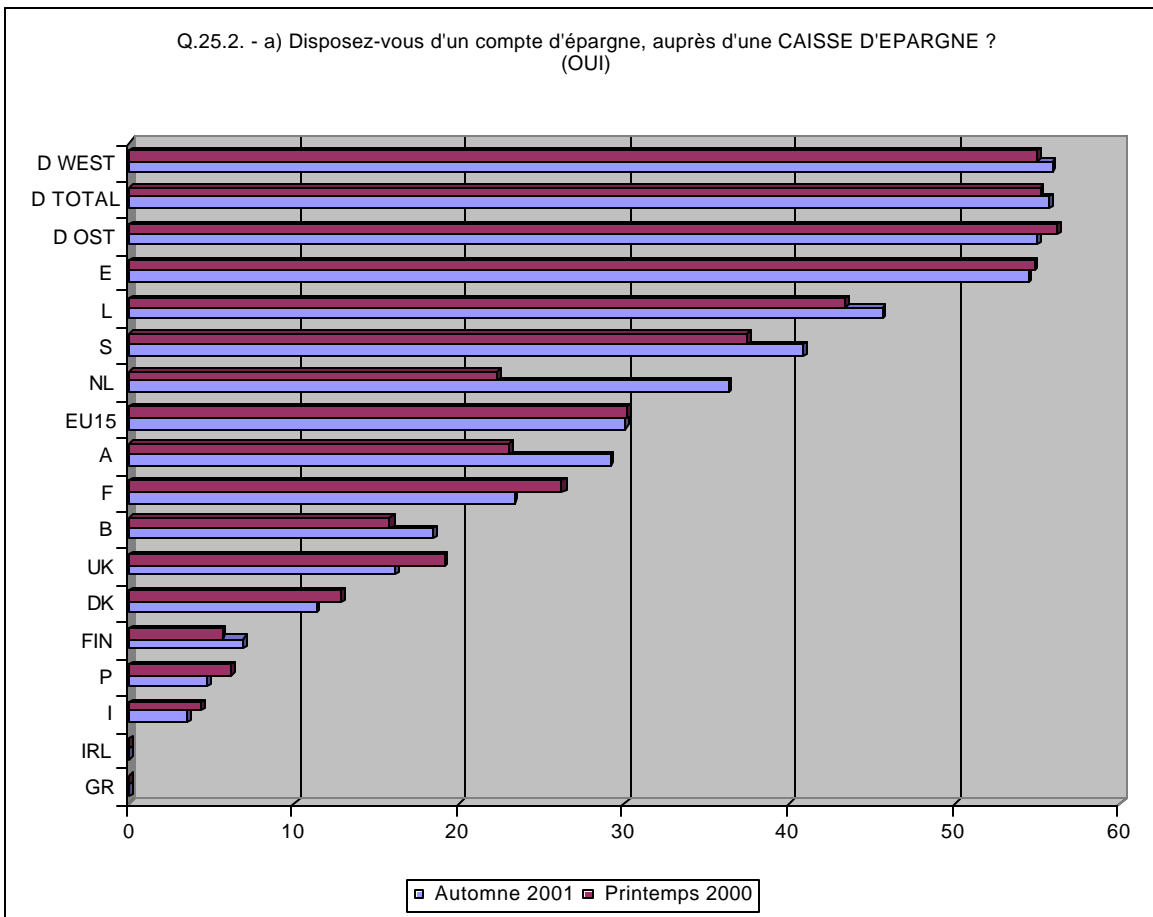
Au niveau des Etats membres, le quasi statu quo en moyenne UE15 de la proportion de citoyens possédant un compte d'épargne auprès d'une caisse d'épargne masque des évolutions fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge restreinte, de - 3 points à + 6 points, en faisant exception du cas des Pays-Bas où ce taux est nettement orienté à la hausse (+ 14 points, de 22% à 36%).

La possession d'un compte d'épargne auprès d'une banque est en recul dans six pays, dans des proportions variant de - 1 point pour l'Espagne (de 55% à 54%) à - 3 points pour le Royaume-Uni (de 19% à 16%).

Ce taux de possession observe une tendance haussière dans les sept autres pays de l'Union européenne, dans des proportions variant de + 1 point pour la République fédérale (de 55% à 56%) à + 6 points pour l'Autriche (de 23% à 29%), sans compter le cas des Pays-Bas mentionné ci-dessus.

A noter que la Grèce et l'Irlande sortent du champ de cette question.

Par ailleurs, de 2000 à 2001, l'écart s'est maintenu à un niveau identique (56 points) entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens à posséder un compte d'épargne auprès d'une caisse d'épargne. On observe donc une forte divergence des taux de possession d'un compte d'épargne auprès d'une banque d'un point de vue national.



?? **Possession d'un compte d'épargne auprès d'une « building society »**

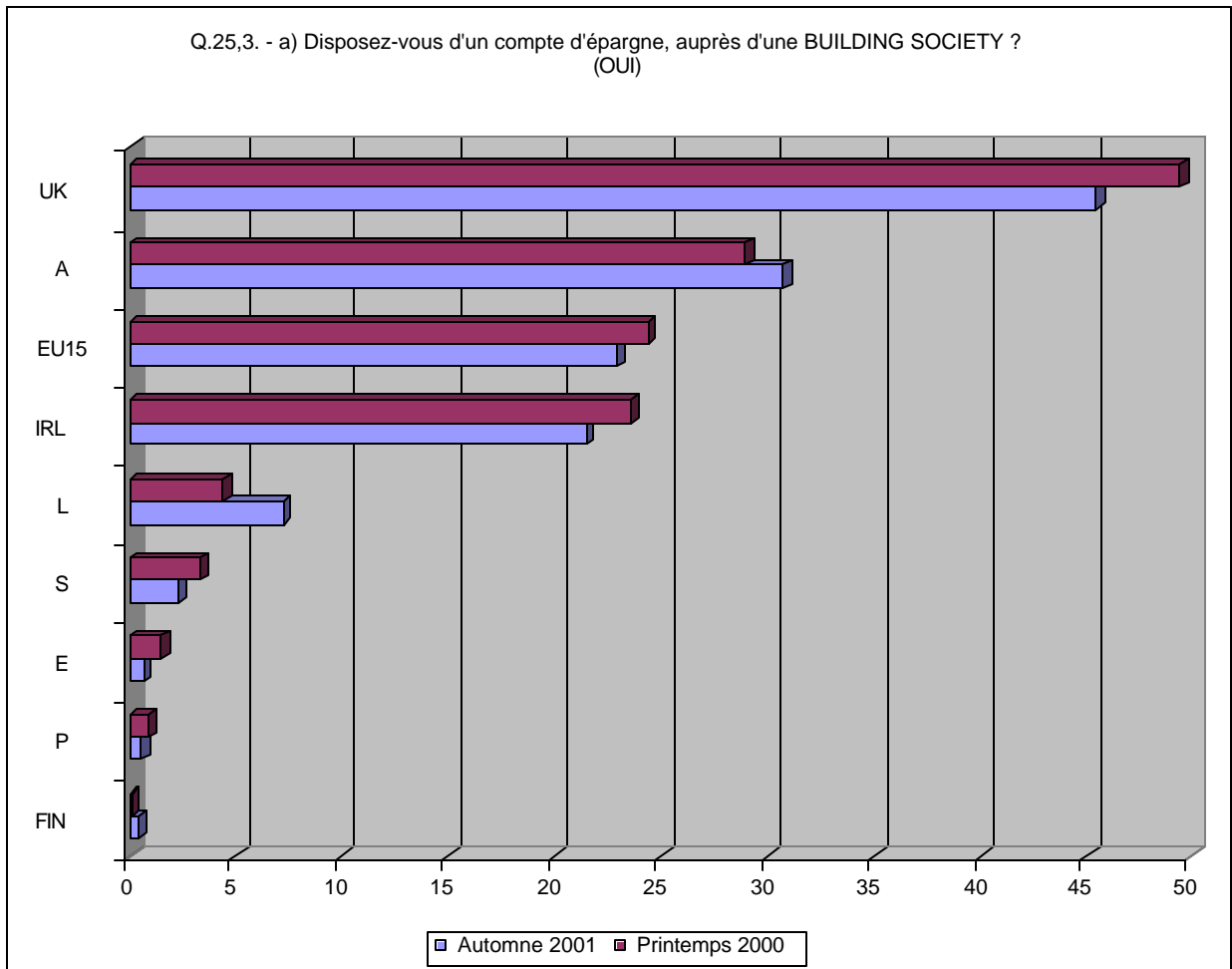
Au niveau des Etats membres concernés (au nombre de huit), le léger recul en moyenne UE15 (- 1 point) de la proportion de citoyens possédant un compte d'épargne auprès d'une building society masque des évolutions limitées d'un pays à l'autre dans une marge restreinte, de - 3 points à + 3 points.

La possession d'un compte d'épargne auprès d'une building society est en recul dans quatre pays, dans des proportions variant de - 1 point pour l'Espagne (de 2% à 1%) à - 3 points pour le Royaume-Uni (de 49% à 46%).

Ce taux de possession est en équilibre au Portugal (à 1%) et en Finlande (à moins de 0,5%)

Il observe enfin une tendance haussière en Autriche (+ 2 points, de 29% à 31%) et au Luxembourg (+ 3 points, de 4% à 7%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens à posséder un compte d'épargne auprès d'une building society. Cet écart est passé de 49 à 45 points. En l'espèce, cet écart est directement influencé par le très haut taux de possession des comptes d'épargne concernés ici au Royaume-Uni (pour rappel : 46% contre 23% en moyenne UE15 pour 2001).



## ?? Possession d'un compte d'épargne à la Poste

Au niveau des Etats membres, la légère progression en moyenne UE15 (+ 1 point) de la proportion de citoyens possédant un compte d'épargne à la Poste masque des évolutions fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge restreinte, de - 6 points à + 7 points.

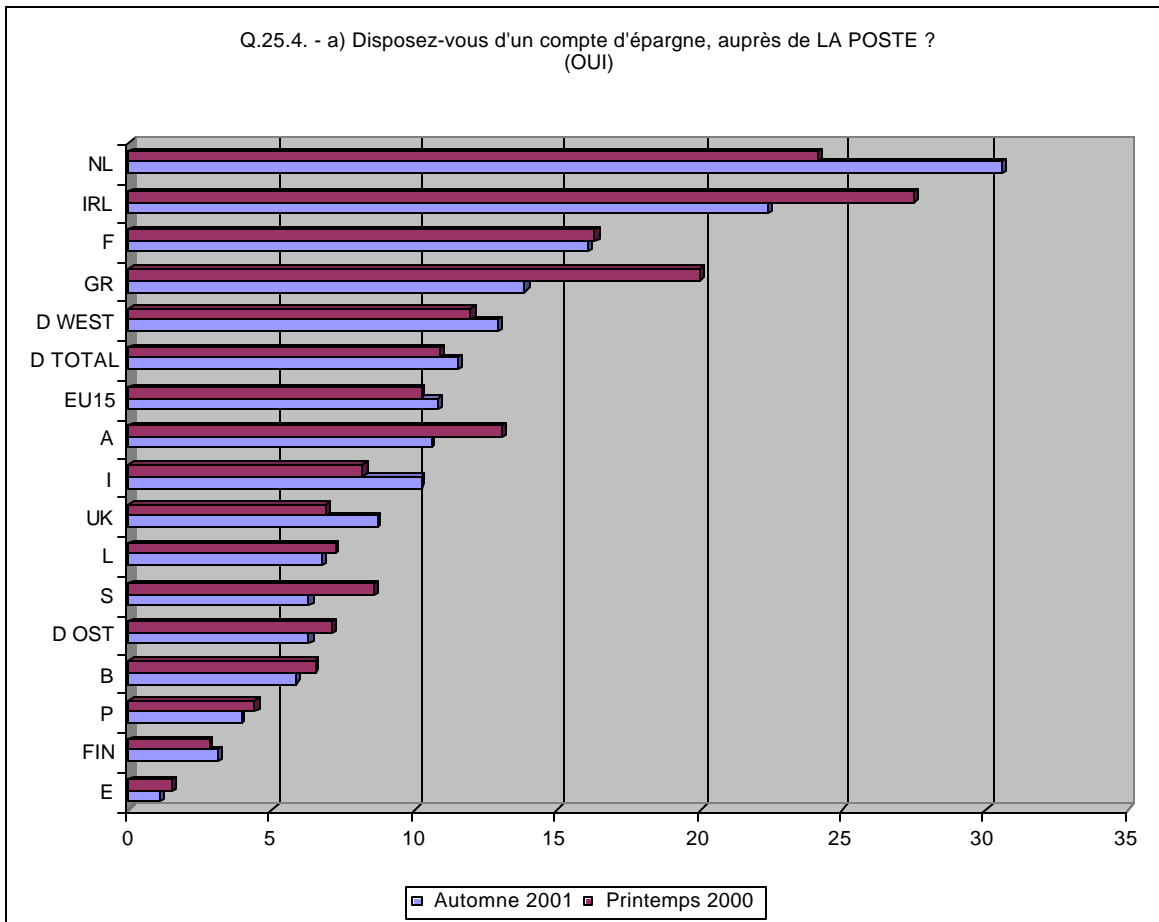
La possession d'un compte d'épargne auprès d'une banque est en recul dans six pays, dans des proportions variant de - 1 point pour l'Espagne (de 2% à 1%) et la Belgique (de 7% à 6%) à - 6 points pour la Grèce (de 20% à 14%).

Ce taux de possession est en équilibre dans quatre pays (Portugal, Luxembourg, France et Finlande).

Il observe enfin une tendance haussière dans quatre pays dans des proportions variant entre + 1 point en République fédérale (de 11% à 12%) et + 7 points aux Pays-Bas (de 24% à 31%).

A noter que le Danemark sort du champ de cette question.

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens à posséder un compte d'épargne à la Poste. Cet écart est passé de 26 à 30 points, traduisant une divergence croissante des taux de possession d'un compte d'épargne à la Poste d'un point de vue national. Cet accroissement de la divergence de situation entre pays résulte notamment de la forte progression du taux en possession aux Pays-Bas, qui accentue du même fait leur position en tête de classement des Quinze.



## 2. Compte courant

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

La proportion des Européens à disposer d'un compte courant auprès des institutions mentionnées ci-dessous est la suivante :

- auprès d'une banque : 56% (30% n'en ont jamais eu)
- auprès d'une caisse d'épargne : 27% (60% n'en ont jamais eu)
- auprès d'une « Building Society » : 8,3% (81% n'en ont jamais eu)
- auprès de la Poste : 8% (78% n'en ont jamais eu)

On remarque donc une hiérarchie identique à celle qui concerne la possession d'un compte d'épargne. Les pourcentages de clôture de comptes courants par la volonté des clients ou par celle des institutions financières sont en léger recul par rapport à la question précédente :

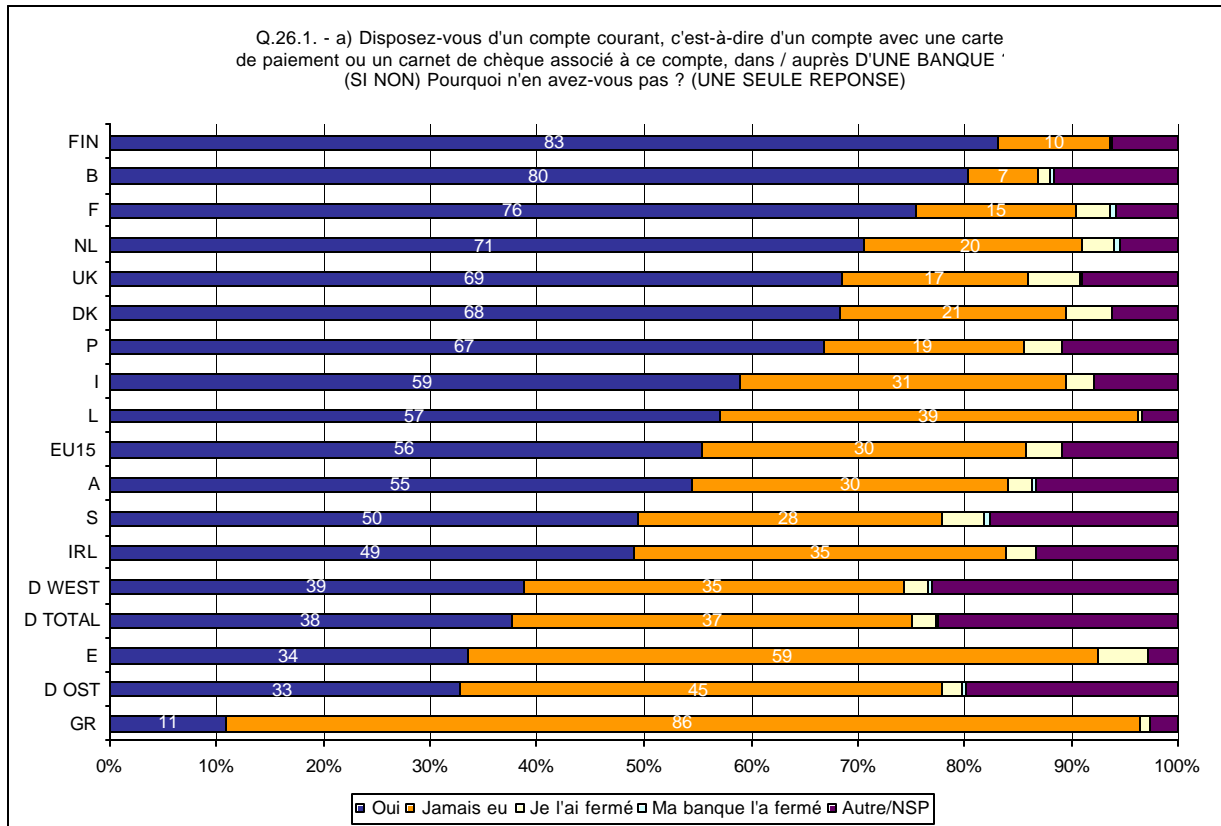
Clôture du compte courant par décision :		
<i>Compte courant souscrit auprès d'une :</i>	du client	de l'institution
Banque	3%	0,2%
Caisse d'épargne	4%	0,4%
« Building Society »	2%	0,4%
Poste	2%	0,1%

**b. Analyse par pays**

**?? Compte courant souscrit auprès d'une banque**

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la possession d'un compte courant, auprès d'une banque, n'est pas généralisée dans l'Union européenne.

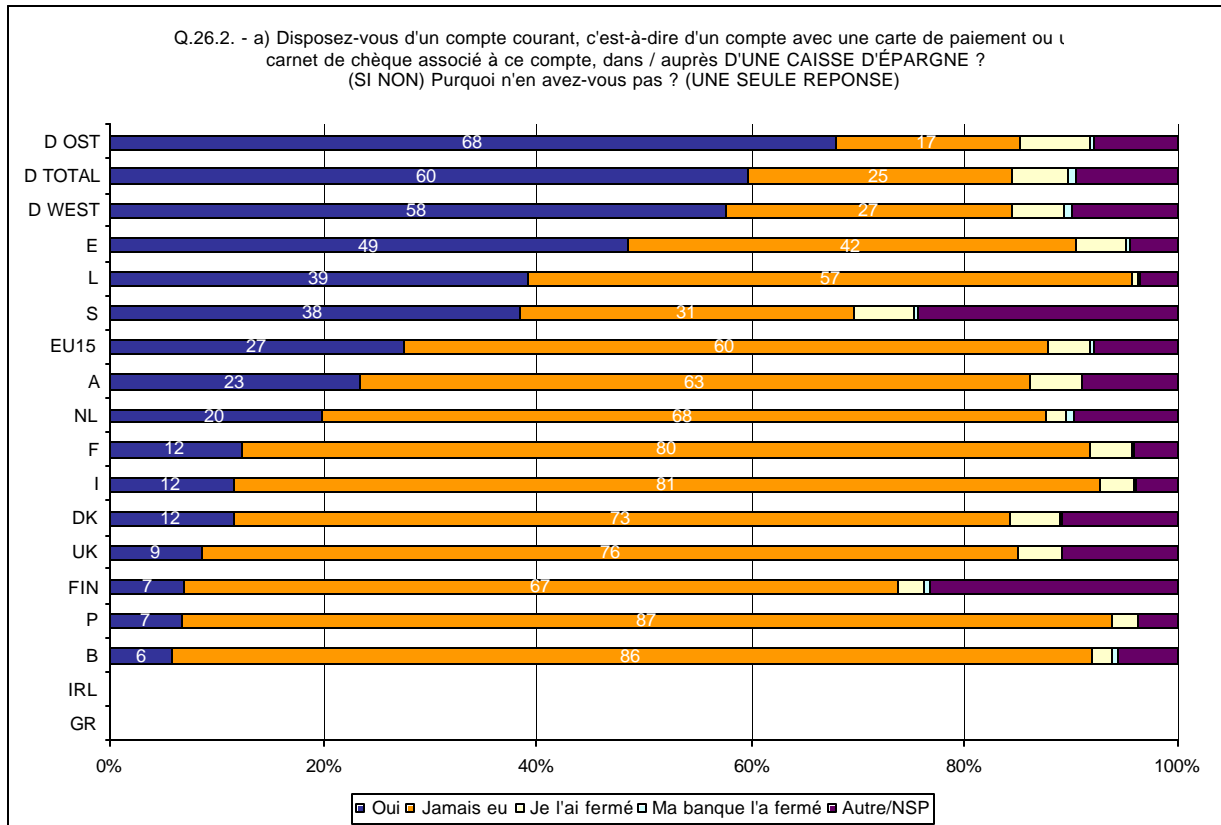
La moyenne UE15 s'établit à 56% de réponses positives, avec des maximums en Finlande (83%), en Belgique (80%) et en France (76%). Les pays où la possession d'un tel compte est la moins fréquente sont l'Allemagne (38%), l'Espagne (34%) et la Grèce (11%).



## ?? Compte courant souscrit auprès d'une caisse d'épargne

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la possession d'un compte courant, auprès d'une banque, n'est pas généralisée dans l'Union européenne.

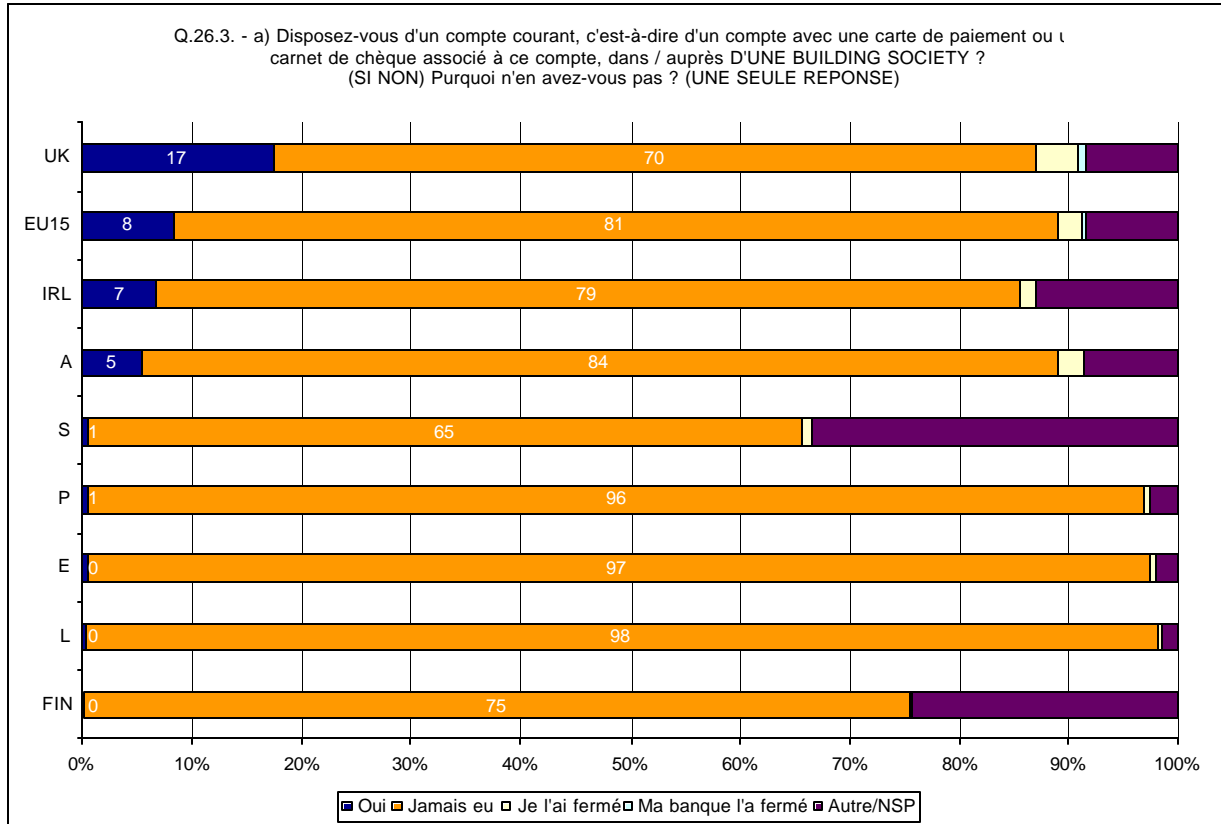
La moyenne UE15 s'établit à 27% de réponses positives, avec des maximums en Allemagne (60%), en Espagne (49%) et au Luxembourg (39%). Les pays où la possession d'un tel compte est la moins fréquente sont la Finlande (7%), le Portugal (7%) et la Belgique (6%).



?? **Compte courant souscrit auprès d'une « Building society »**

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la possession d'un compte courant, auprès d'une Building Society, n'est pas généralisée dans l'Union européenne. Huit pays seulement présentent des réponses.

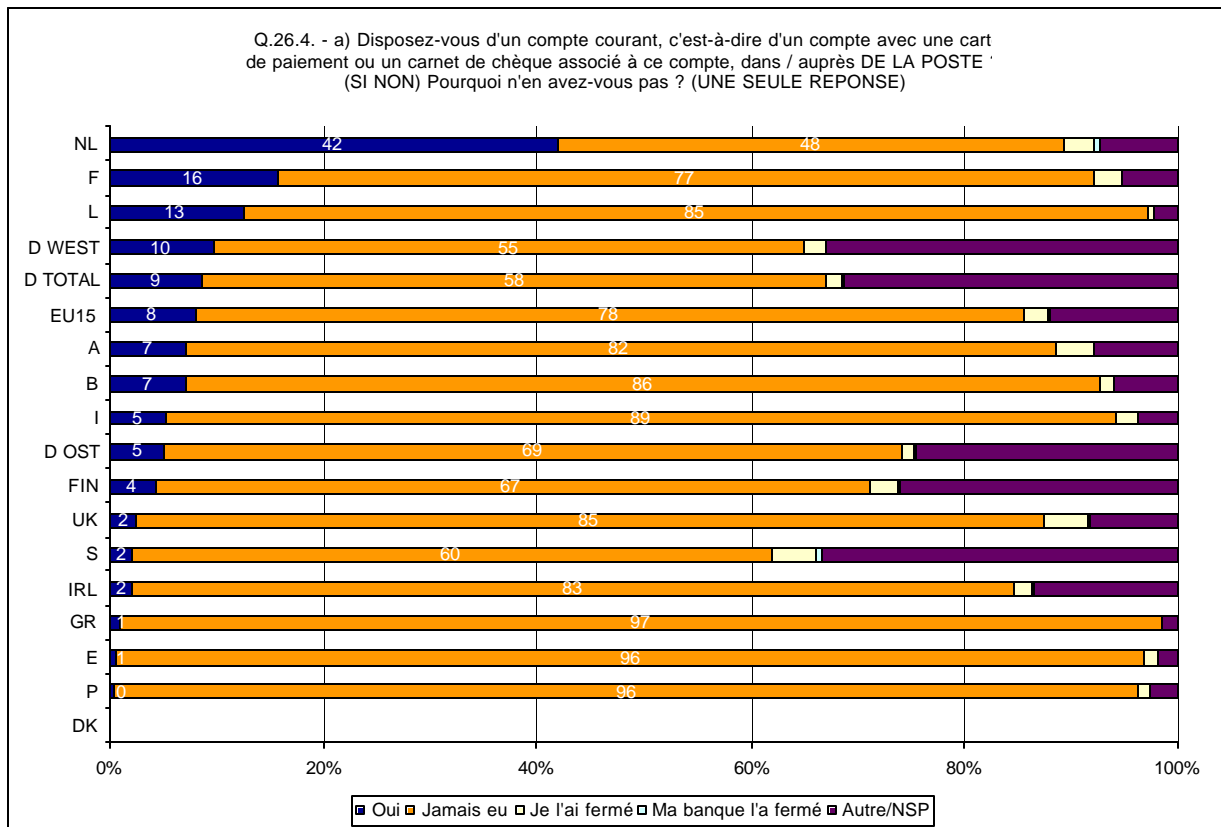
La moyenne UE15 s'établit à 8% de réponses positives, avec des maximums au Royaume-Uni (17%) et en Irlande (7%). Les pays où la possession d'un tel compte est la moins fréquente – en dehors des pays où cette possibilité est inexistante - sont le Luxembourg (0,3%) et la Finlande (0,2%).



## ?? Compte courant souscrit auprès de la Poste

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, la possession d'un compte courant, auprès d'une banque, n'est pas généralisée dans l'Union européenne.

La moyenne UE15 s'établit à 8% de réponses positives, avec des maximums aux Pays-Bas (42%), en France (16%) et au Luxembourg (13%). Les pays où la possession d'un tel compte est la moins fréquente sont la Grèce (1%), l'Espagne (0,5%) et le Portugal (0,4%).

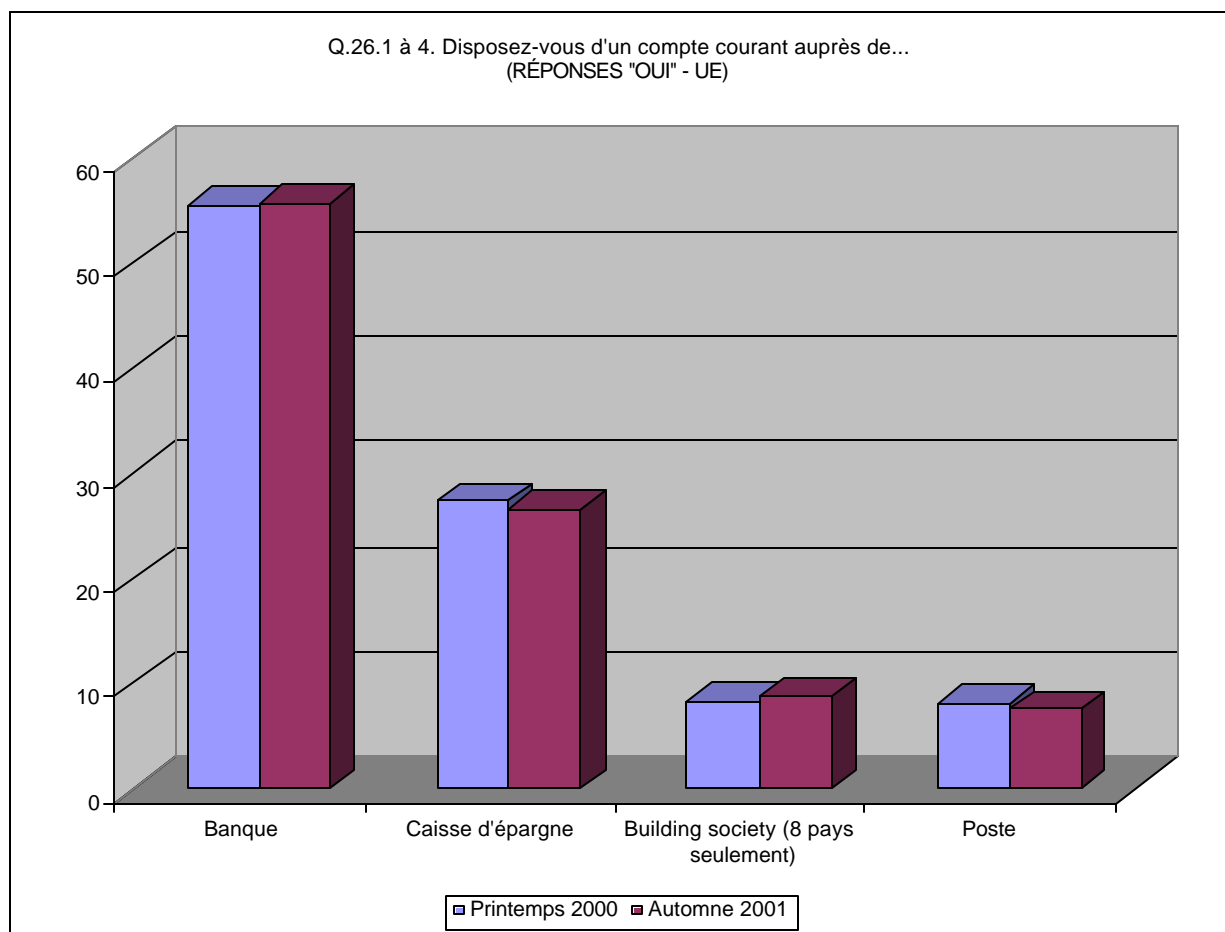


### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 de la possession d'un compte courant fait apparaître les tendances suivantes :

- un statu quo pour le taux de possession d'un compte d'épargne auprès d'une banque (à environ 56%), d'une caisse d'épargne (à environ 27%) ainsi qu'à la Poste (à environ 8%) ;
- une légère augmentation du taux de possession d'un compte d'épargne auprès d'une building society (+ 1 point, de 8% à 9%).



#### (b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, l'évolution du taux moyen UE15 de possession d'un compte d'épargne donne les tendances suivantes pour les différents organismes financiers pris en compte :

- banque,
- caisse d'épargne,
- building society,
- poste.

## ?? Possession d'un compte courant auprès d'une banque

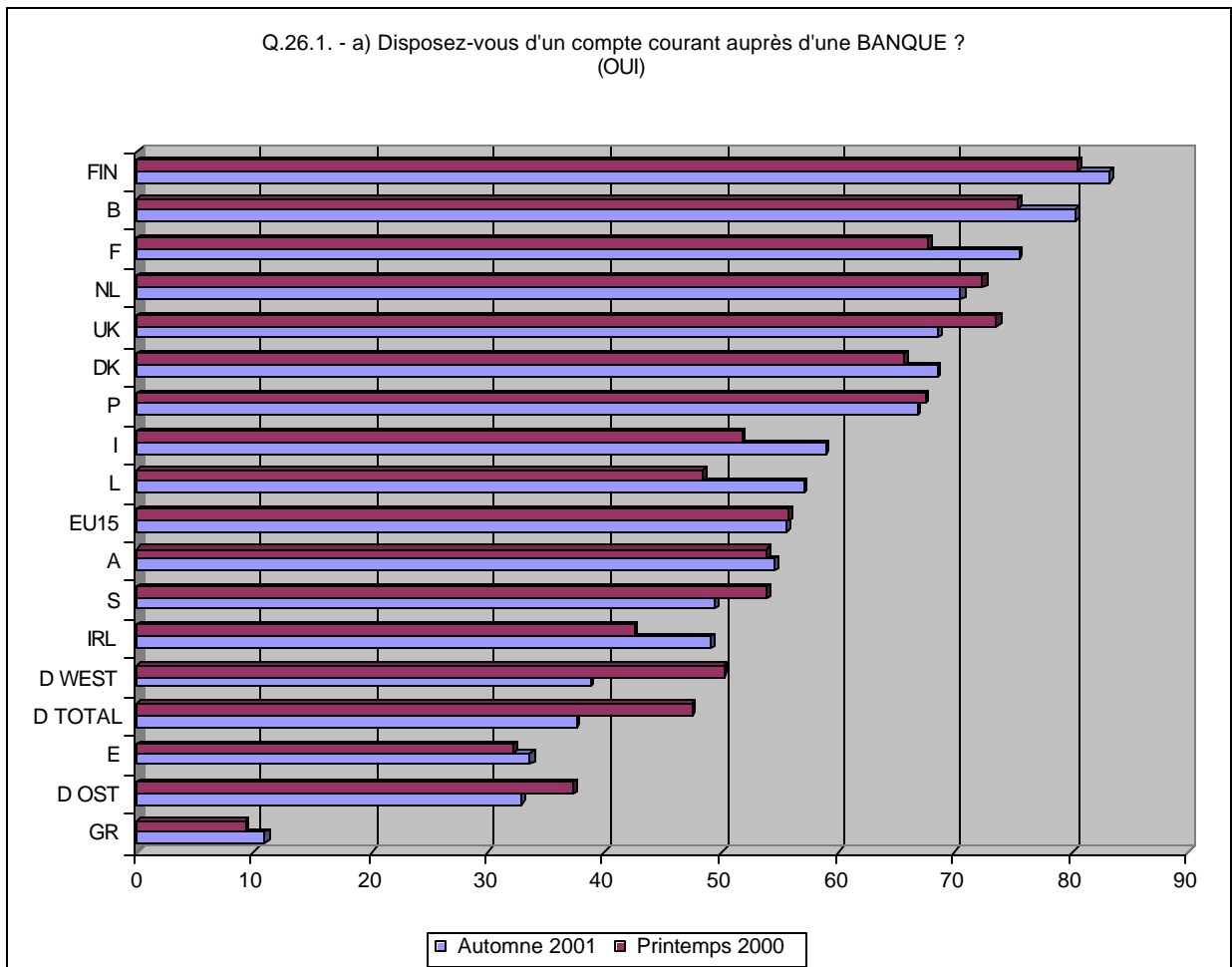
Au niveau des Etats membres, le statu quo en moyenne UE15 de la proportion de citoyens possédant un compte courant auprès d'une banque masque des évolutions fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge relativement restreinte, de - 10 points à + 8 points.

La possession d'un compte d'épargne auprès d'une banque est en recul dans quatre pays, dans des proportions variant de - 1 point pour les Pays-Bas (de 72% à 71%) à - 10 points pour la République fédérale (de 48% à 38%).

Le statu quo observé pour la moyenne européenne ne se reflète concrètement qu'au Portugal (à environ 67%).

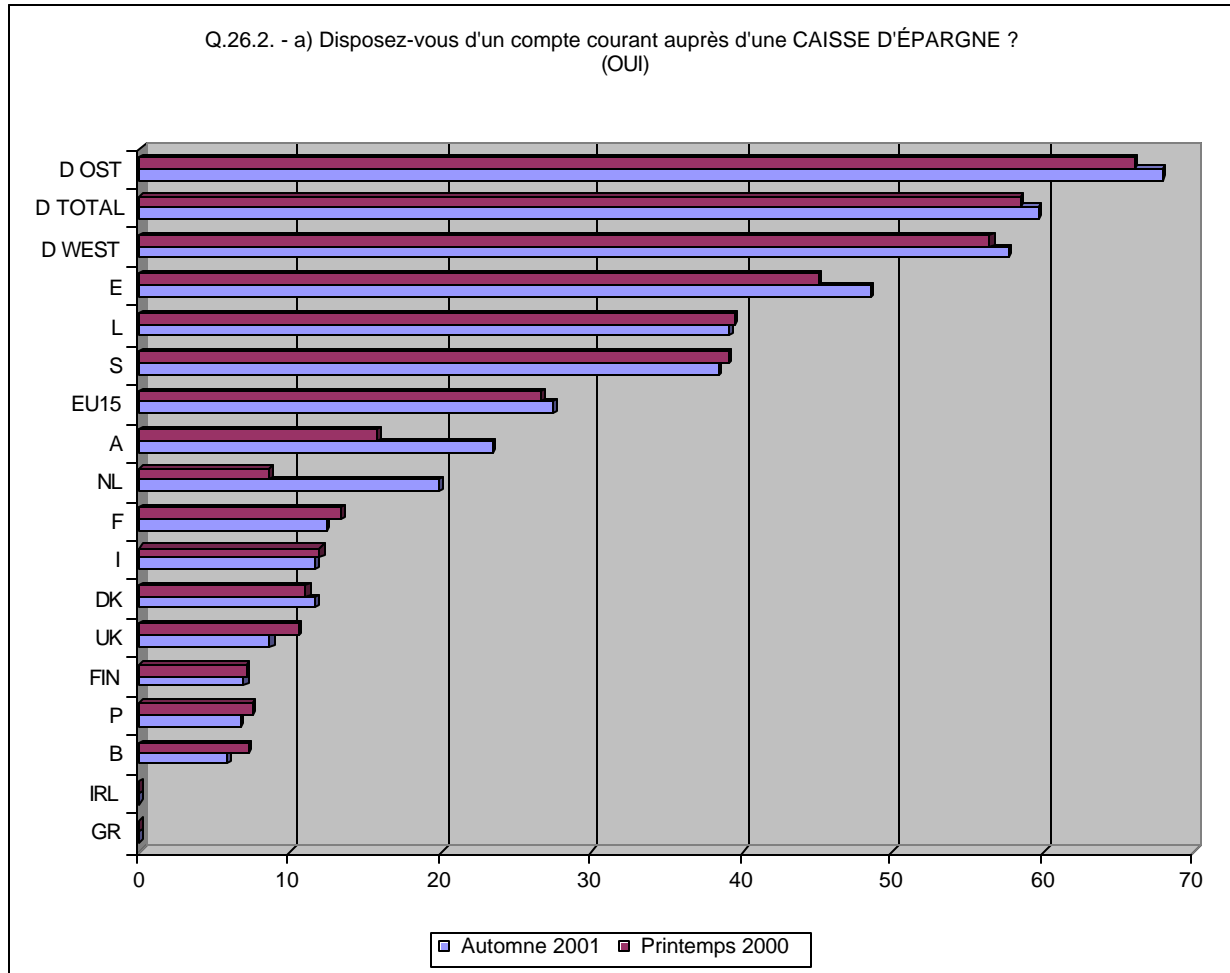
Le taux de possession d'un compte courant auprès d'une banque observe enfin une tendance haussière dans les dix autres pays de l'Union européenne, dans des proportions variant de + 1 point pour l'Autriche (de 54% à 55%) à + 8 points pour le Luxembourg (de 49% à 57%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens à posséder un compte courant auprès d'une banque. Cet écart est passé de 71 à 75 points, traduisant une divergence croissante des taux de possession d'un compte courant auprès d'une banque d'un point de vue national.



## ?? Possession d'un compte courant auprès d'une caisse d'épargne

Au niveau des Etats membres, le quasi statu quo en moyenne UE15 de la proportion de citoyens possédant un compte courant auprès d'une caisse d'épargne masque des évolutions fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge restreinte, de - 2 points à + 7 points, en faisant exception du cas des Pays-Bas où ce taux est nettement orienté à la hausse (+ 11 points, de 9% à 20%).



La possession d'un compte d'épargne auprès d'une caisse d'épargne est en recul dans six pays, dans des proportions variant de - 1 à - 2 points : le Luxembourg (de 40% à 39%), la Suède (de 39% à 38%), le Portugal (de 8% à 7%), la France (de 13% à 12%), la Belgique (de 7% à 6%) et le Royaume-Uni (de 11% à 9%).

Le statu quo observé pour la moyenne européenne se reflète en Italie (à environ 12%) et en Finlande (à environ 7%).

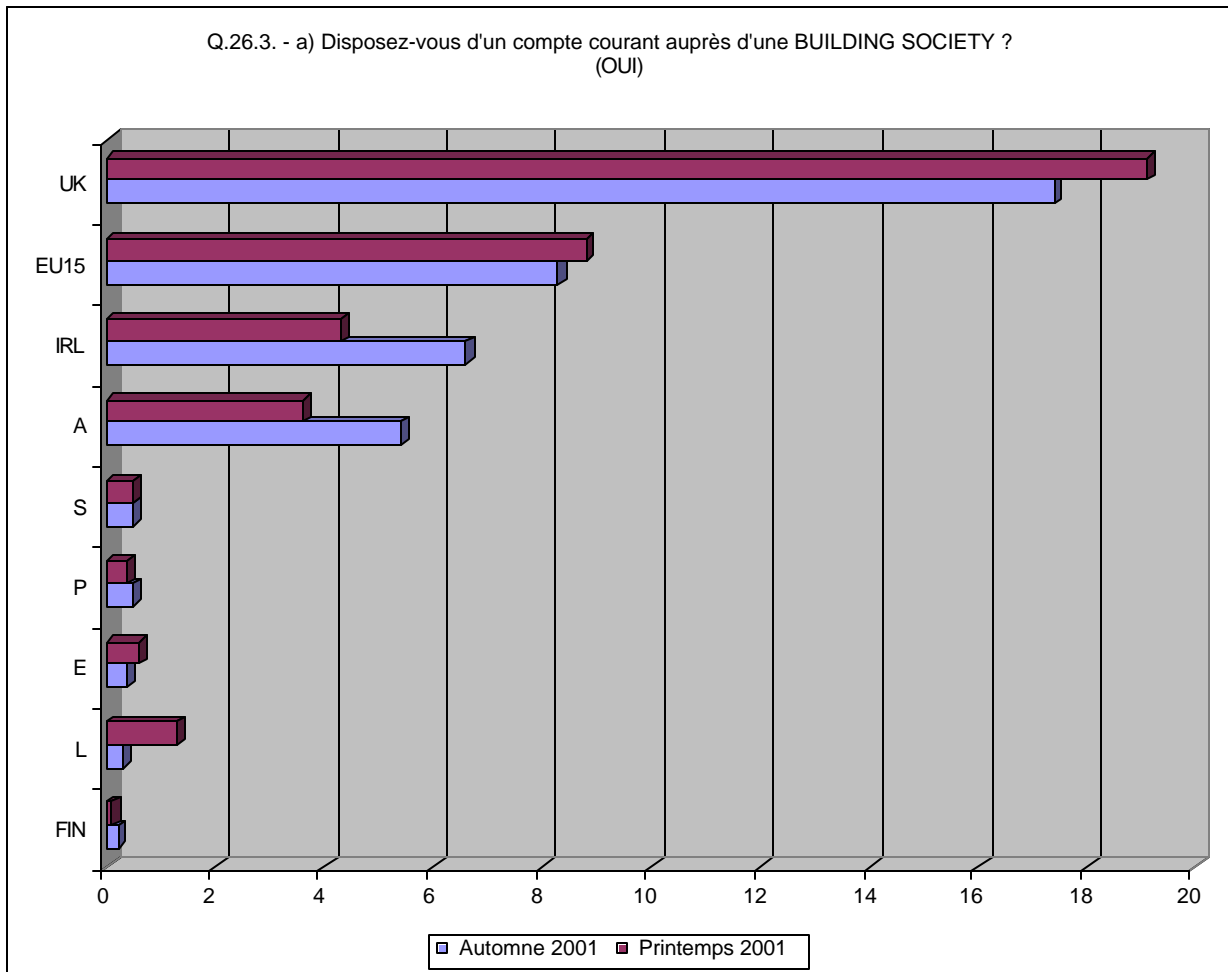
Ce taux de possession observe une tendance haussière dans les cinq autres pays de l'Union européenne, dans des proportions variant de + 1 point pour le Danemark (de 55% à 56%) à + 6 points pour l'Autriche (de 23% à 29%), sans compter le cas des Pays-Bas mentionné ci-dessus. A noter que la Grèce et l'Irlande sortent du champ de cette question.

Par ailleurs, de 2000 à 2001, l'écart s'est légèrement accru (de 66 à 68 points) entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens à posséder un compte courant auprès d'une caisse d'épargne. On observe donc une forte divergence des taux de possession d'un compte courant auprès d'une caisse d'épargne d'un point de vue national.

**?? Possession d'un compte courant auprès d'une « building society »**

Au niveau des Etats membres concernés (au nombre de huit), le léger recul en moyenne UE15 (- 1 point) de la proportion de citoyens possédant un compte courant auprès d'une building society masque des évolutions limitées d'un pays à l'autre dans une marge restreinte, de - 2 points (Royaume-Uni, de 19% à 17%) à + 3 points (Irlande, de 4% à 7%).

Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart est resté stable (à environ 8 points) entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens à posséder un compte courant auprès d'une building society.

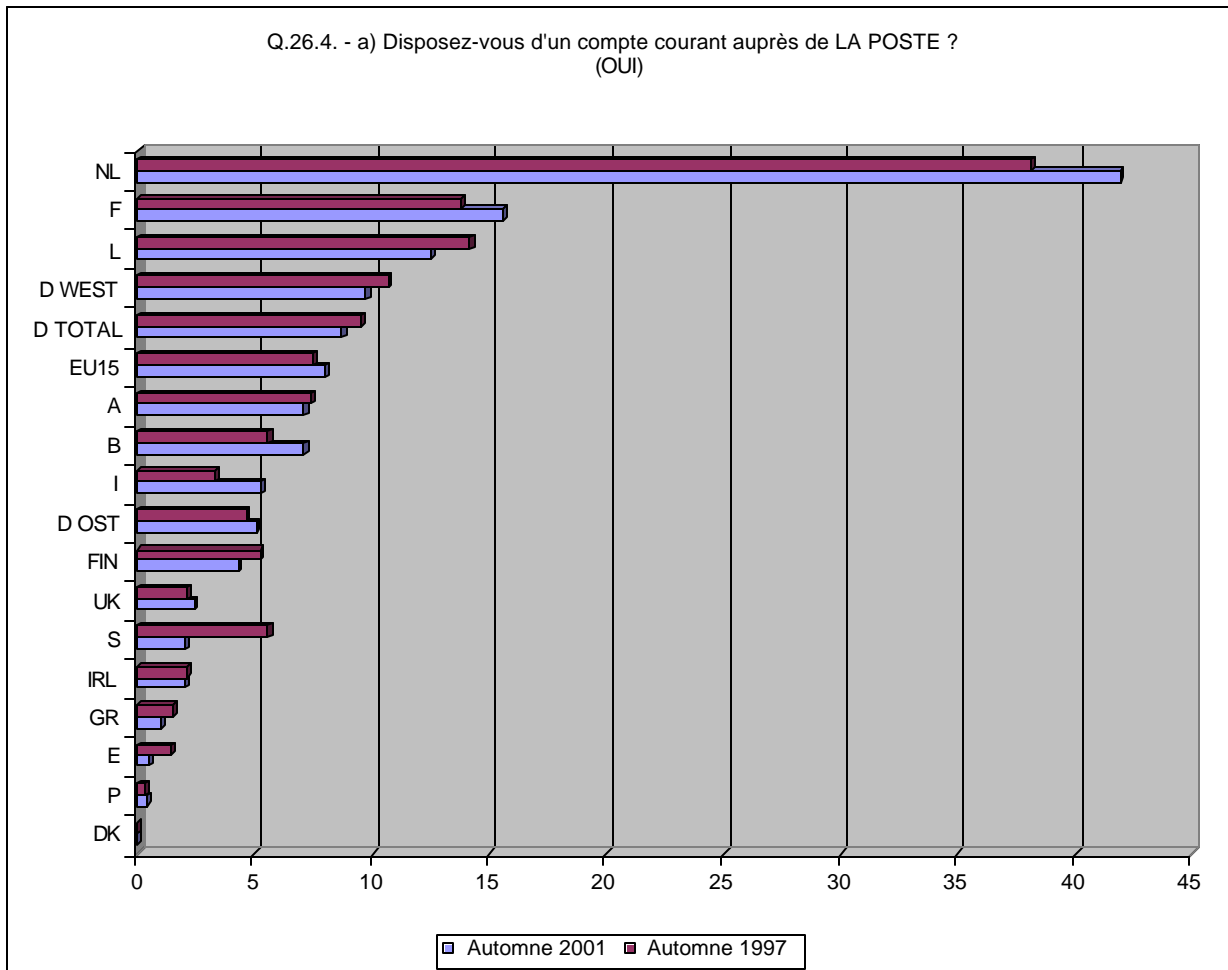


## ?? Possession d'un compte courant à la Poste

Au niveau des Etats membres, le statu quo en moyenne UE15 de la proportion de citoyens possédant un compte courant à la Poste masque des évolutions fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge restreinte, de - 4 points (Suède, de 6% à 2%) à + 4 points (Pays-Bas, de 38% à 42%).

A noter que le Danemark sort du champ de cette question.

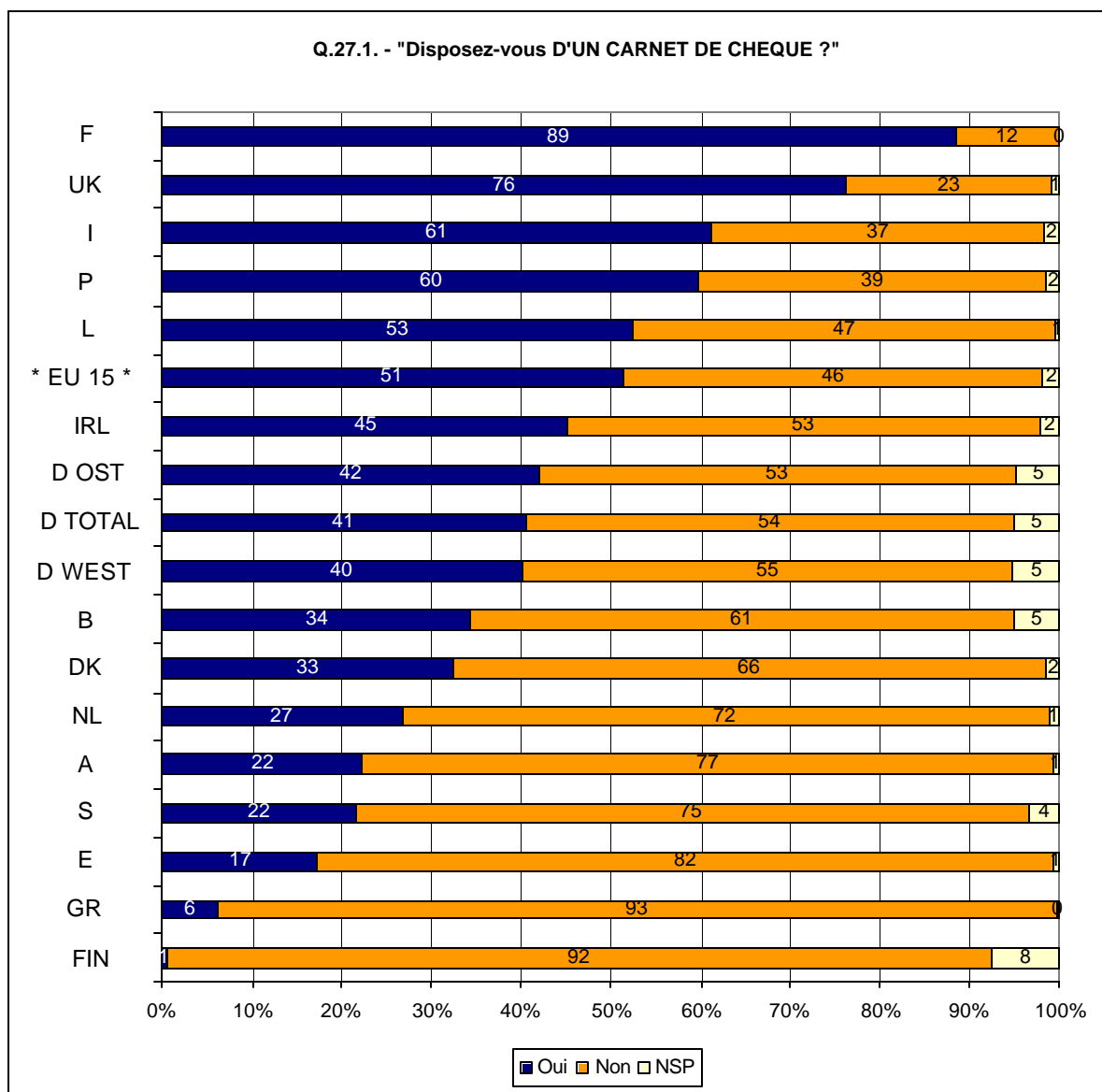
Par ailleurs, de 1997 à 2001, l'écart s'est creusé entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens à utiliser une carte de paiement prépayée dans leur pays. Cet écart est passé de 38 à 42 points. Comme l'illustre le graphique ci-dessous, cette divergence est cependant directement influencée par les très haut taux de possession d'un compte courant à la Poste pour les citoyens néerlandais. En faisant exception du cas néerlandais, ce indice de divergence chute à la valeur de 16 points en 2001 (contre 14 points en 2000).



### 3. Carnet de chèque

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Un Européen sur deux (51%) possède un carnet de chèque ; 46% n'en possèdent pas et quelque 2% sont sans opinion.



## b. Analyse par pays

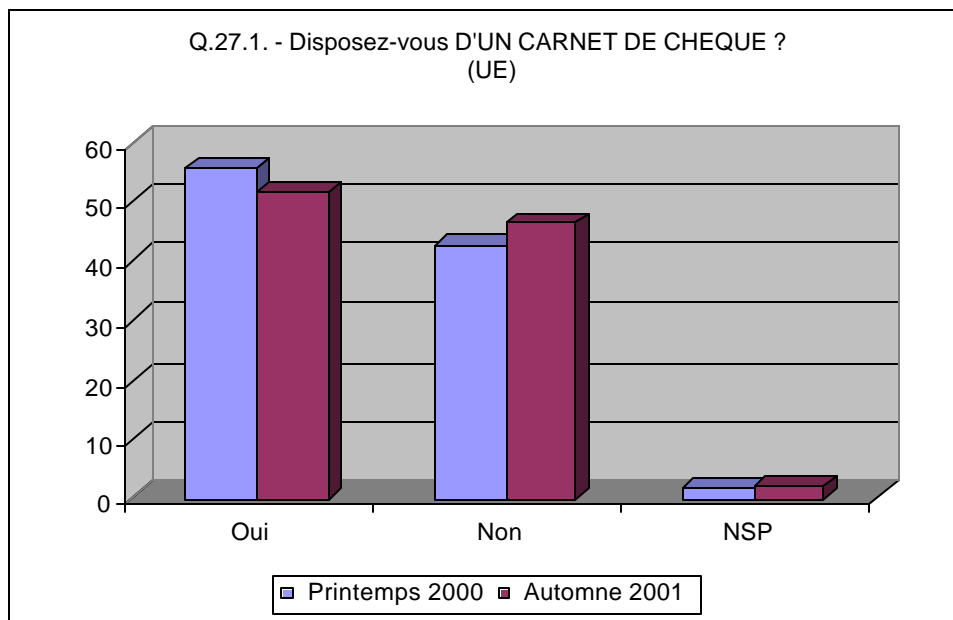
On distingue des situations extrêmes lorsque l'on aborde la question de la possession d'un carnet de chèque dans les pays de l'Union européenne. Ainsi dans cinq pays indique-t-on à plus de 50% la possession d'un tel carnet : le Luxembourg (53%), le Portugal (60%), l'Italie (61%), le Royaume-Uni (76%) et, surtout, la France (89%). Un peu en retrait par rapport à la moyenne européenne (51%), on trouve l'Irlande (45%), l'Allemagne (41%), la Belgique (34%) et le Danemark (33%).

Au-dessous de la barre des 30% signalons les Pays-Bas (27%), l'Autriche (22%), la Suède (22%), l'Espagne (17%), la Grèce (6%) et enfin la Finlande qui ferme la marche avec 0,6%.

## c. Comparaison avec les données antérieures

### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 de la possession d'un carnet de chèques fait apparaître un recul de la moyenne des citoyens possédant effectivement un tel carnet (- 5 points, de 56% à 51%).



(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, le recul en moyenne UE15 de la proportion de citoyens possédant un carnet de chèques masque des évolutions fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge relativement restreinte, de - 11 points à + 3 points.

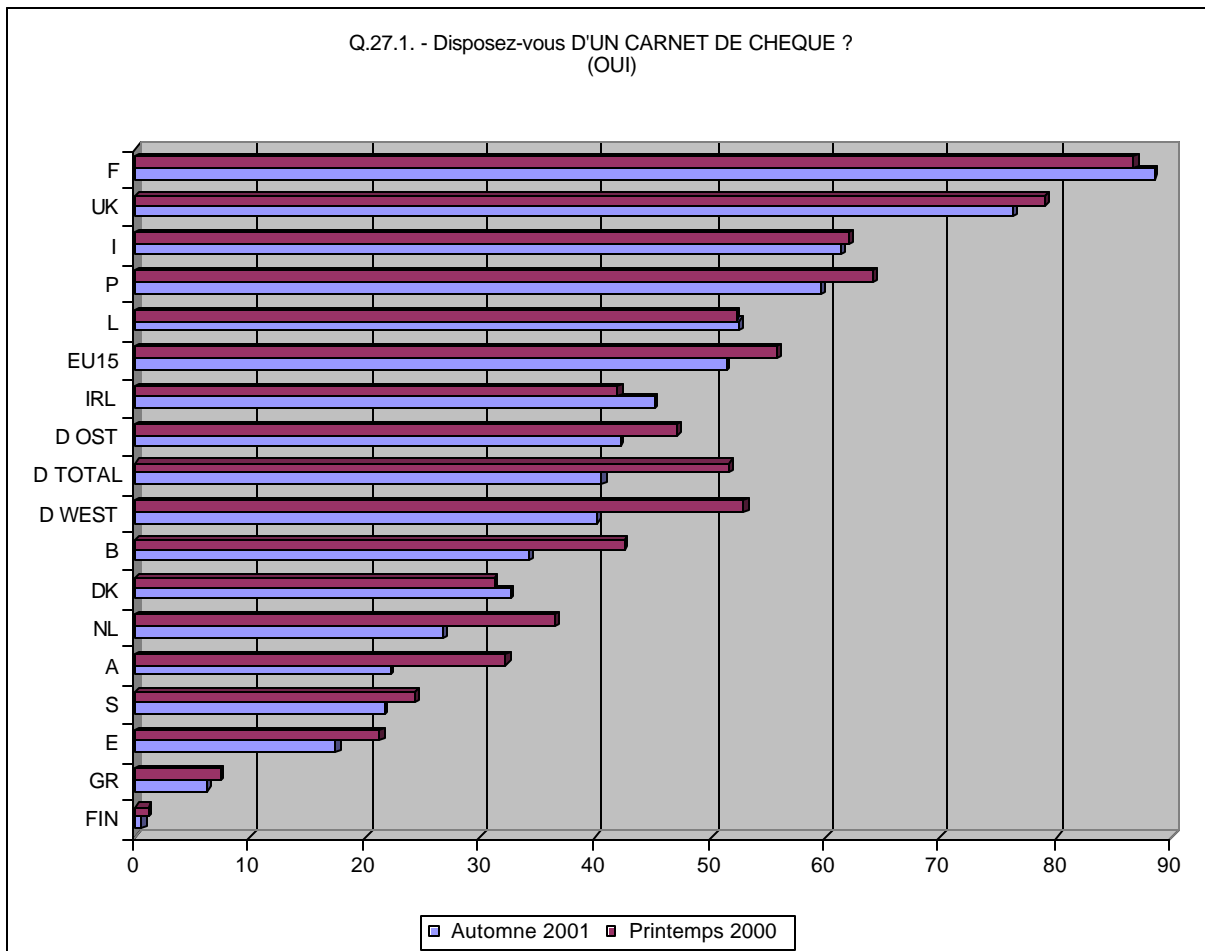
La possession d'un carnet de chèques est en recul dans dix pays, dans des proportions variant de - 1 point pour l'Italie (de 62% à 61%) et la Grèce (de 7% à 6%) à - 11 points pour la République fédérale (de 52% à 41%).

En Finlande, le taux de possession est en statu quo (à environ 1% seulement).

Le taux de possession d'un carnet de chèques observe enfin une tendance haussière dans quatre Etats membres, dans des proportions variant de + 1 point pour le Luxembourg (de 52% à 53%) à + 3 points pour l'Irlande (de 42% à 45%).

A noter que l'exception française en ce qui concerne l'utilisation des chèques se confirme ici dans la permanence d'un très haut taux de possession d'un carnet de chèques (à 89%, en progression de 2 points par rapport à 2000).

Par ailleurs, de 2000 à 2001, en faisant exception du cas de la France, l'écart s'est réduit entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens possédant un carnet de chèques. Cet écart est passé de 55 à 51 points. En incluant la France, l'écart se chiffre à 88 points (en progression de 2 points).



## **4. Cartes bancaires**

### **4.1. Carte de crédit**

#### **a. Analyse à l'échelle de l'Europe**

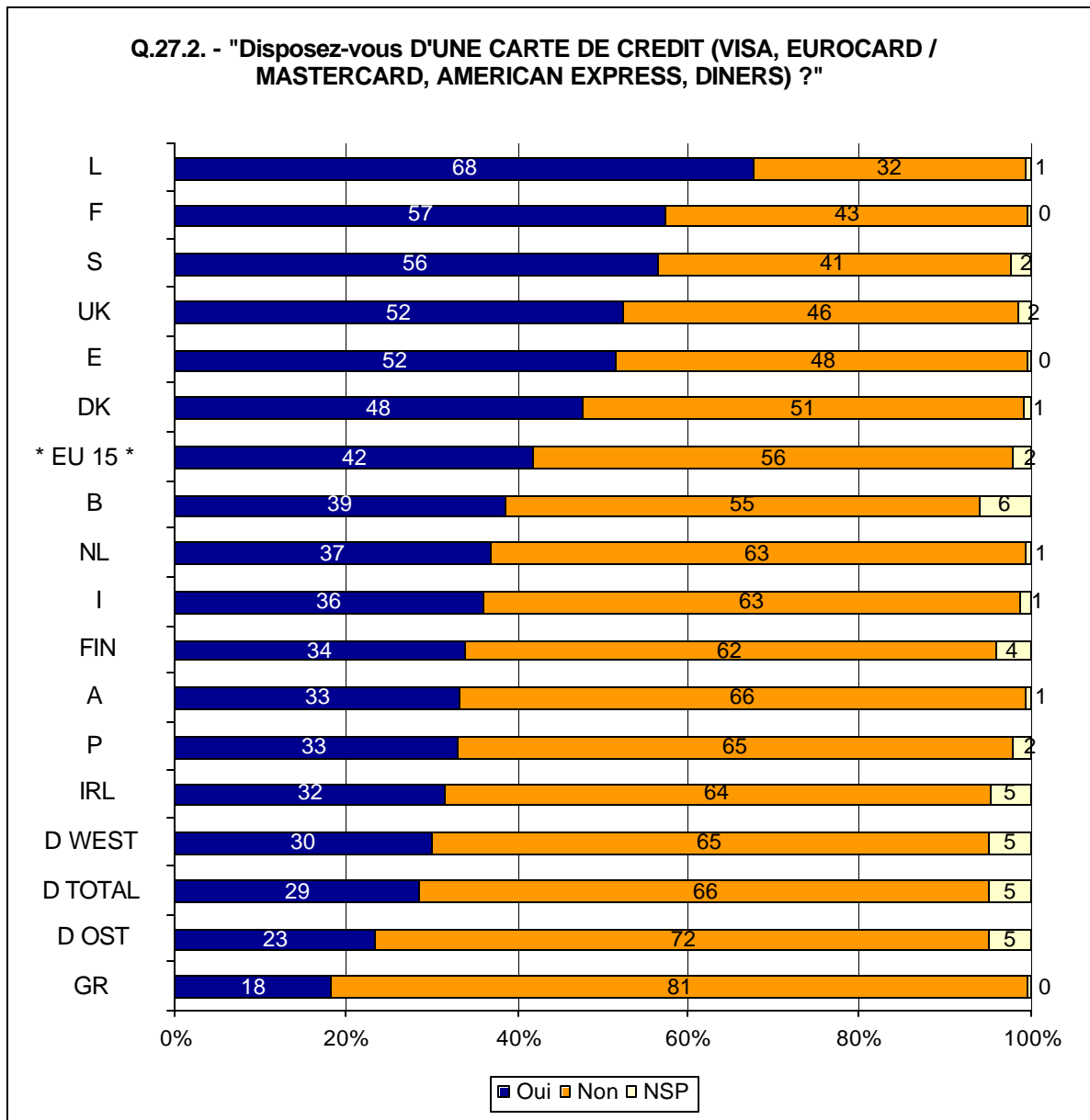
Plus de quatre Européens sur dix (42%) disposent d'une carte de crédit (par exemple : VISA, Euro-Card / Master-Card, American Express, Diners) ; 56% n'en possèdent pas.

#### **b. Analyse par pays**

Ici aussi, l'analyse des situations nationales révèle des différences marquées. On peut schématiquement couper la carte de l'Europe en trois parties :

- la première comprend les pays dans lesquels le pourcentage de possession d'une carte de crédit dépasse les 50% : Espagne (52%), Royaume-Uni (52%), Suède (56%), France (57%) et Luxembourg (68%)
- la deuxième se positionne entre la barre des 50% et celle des 30% et comprend des pays allant du Danemark (48%) à l'Irlande (32%)
- enfin, la troisième partie englobe l'Allemagne (29%) et la Grèce (18%)

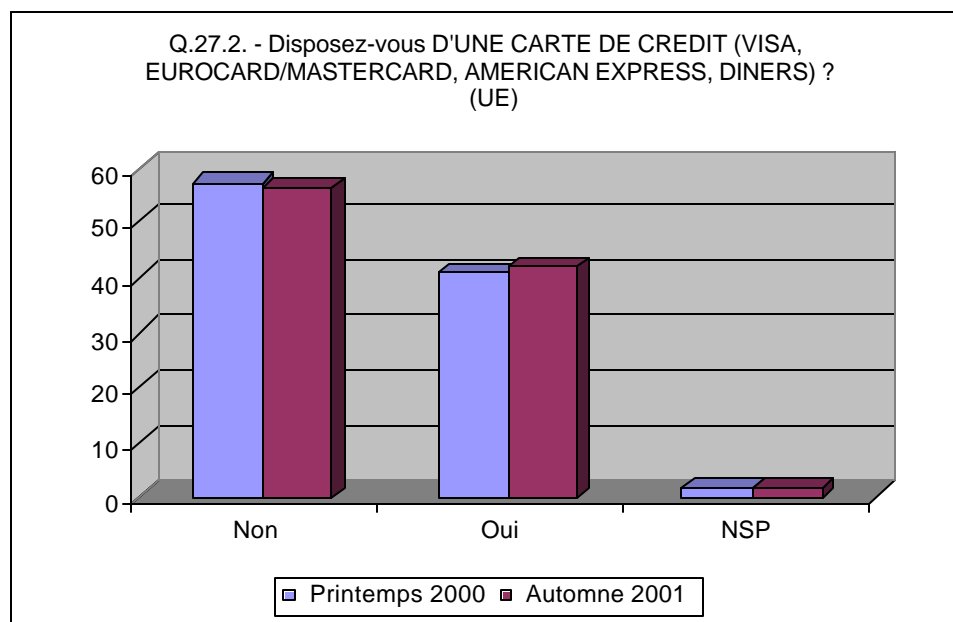
*Voir graphique page suivante*



### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 de la possession d'une carte de crédit fait apparaître une légère progression de la moyenne des citoyens possédant effectivement une telle carte (+ 1 point, de 41% à 42%).



#### (b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, la légère progression en moyenne UE15 de la proportion de citoyens possédant une carte de crédit masque des évolutions orientées tant à la baisse qu'à la hausse, et fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge relativement restreinte, de - 7 points à + 7 points.

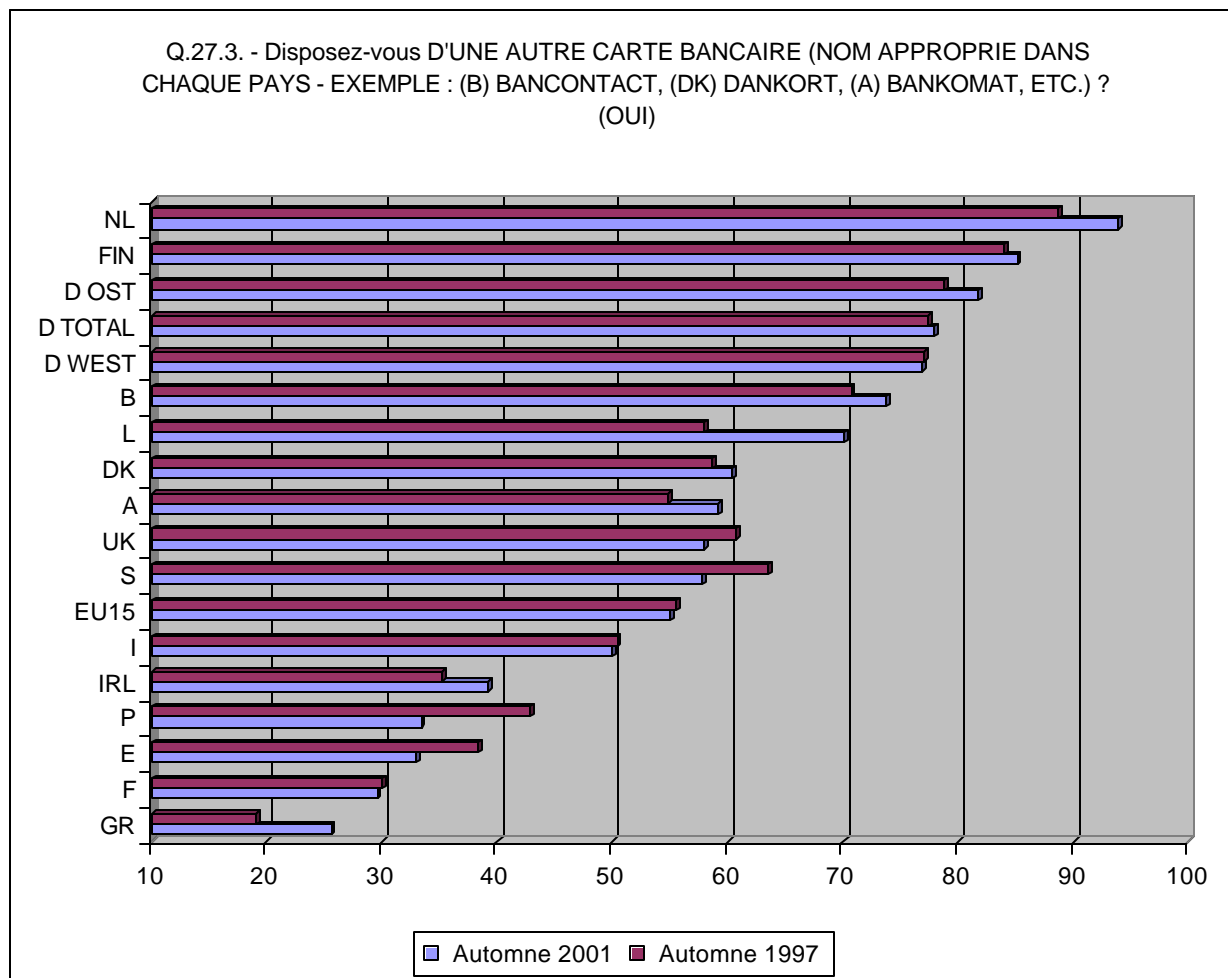
La possession d'une carte de crédit est en recul dans deux pays : la République fédérale (- 1 point, de 30% à 29%, dont - 3 points pour les Länder occidentaux, de 33% à 30%) et le Royaume-Uni (- 7 points, de 59% à 52%).

En Grèce, le taux de possession est en statu quo (à environ 18%).

Le taux de possession d'une carte de crédit observe enfin une tendance haussière dans le reste des Etats membres, dans des proportions variant de + 1 point pour la Belgique (de 38% à 39%) à + 7 points pour l'Espagne (de 45% à 52%) et le Danemark (de 41% à 48%).

Par ailleurs, de 2000 à 2001, l'écart s'est accru entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze pour la proportion de leurs citoyens possédant une carte de crédit. Cet écart est passé de 45 à 49 points.

*Voir graphique page suivante*

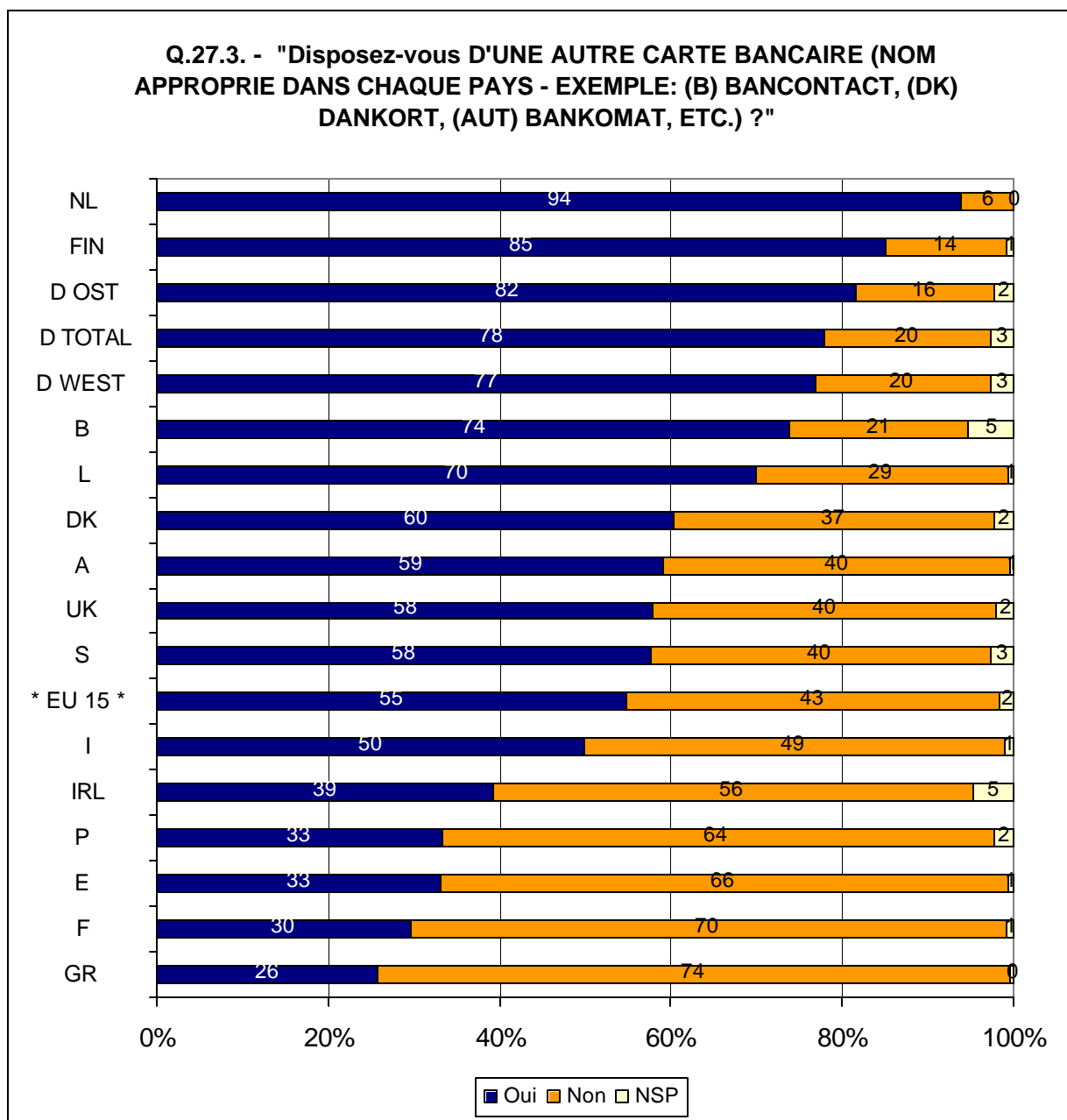


## 4.2. Autre carte bancaire

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Si la possession d'une carte de crédit ne concerne pas la moitié des Européens, ils sont 55% à posséder une « autre carte bancaire » (telles que, par exemple : « Bankomat » en Autriche, « Dankort » au Danemark ou « Bancontact » en Belgique). Mais 43% n'en possèdent pas et 2% sont sans opinion sur le sujet. Le taux de pénétration de ces « autres cartes bancaires » peut donc encore augmenter sensiblement.

*Voir graphique page suivante*



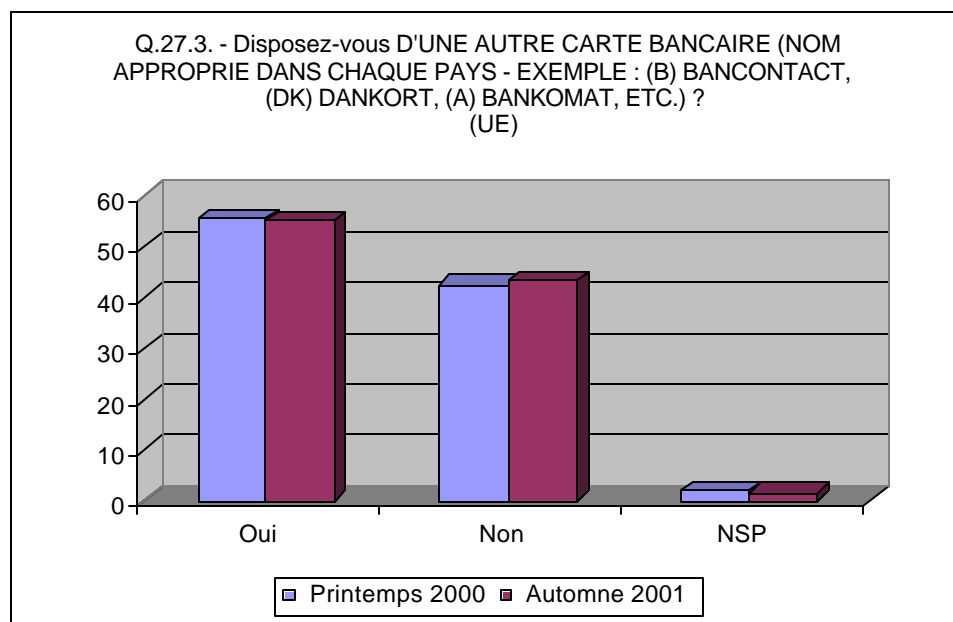
### b. Analyse par pays

Les situations nationales sont encore une fois très hétérogènes. Dix pays sur quinze offrent en effet des réponses positives supérieures ou égales à 50% (de 50% pour l'Italie à 94% pour les Pays-Bas). A l'opposé, quatre pays sont en deçà de la barre des 40% : Irlande (39%), Portugal (33%), Espagne (33%), France (30%) et Grèce (26%).

### c. Comparaison avec les données antérieures

#### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 de la possession d'une carte bancaire fait apparaître un statu quo de la moyenne des citoyens possédant effectivement une telle carte (+ 1 point, de 41% à 42%).



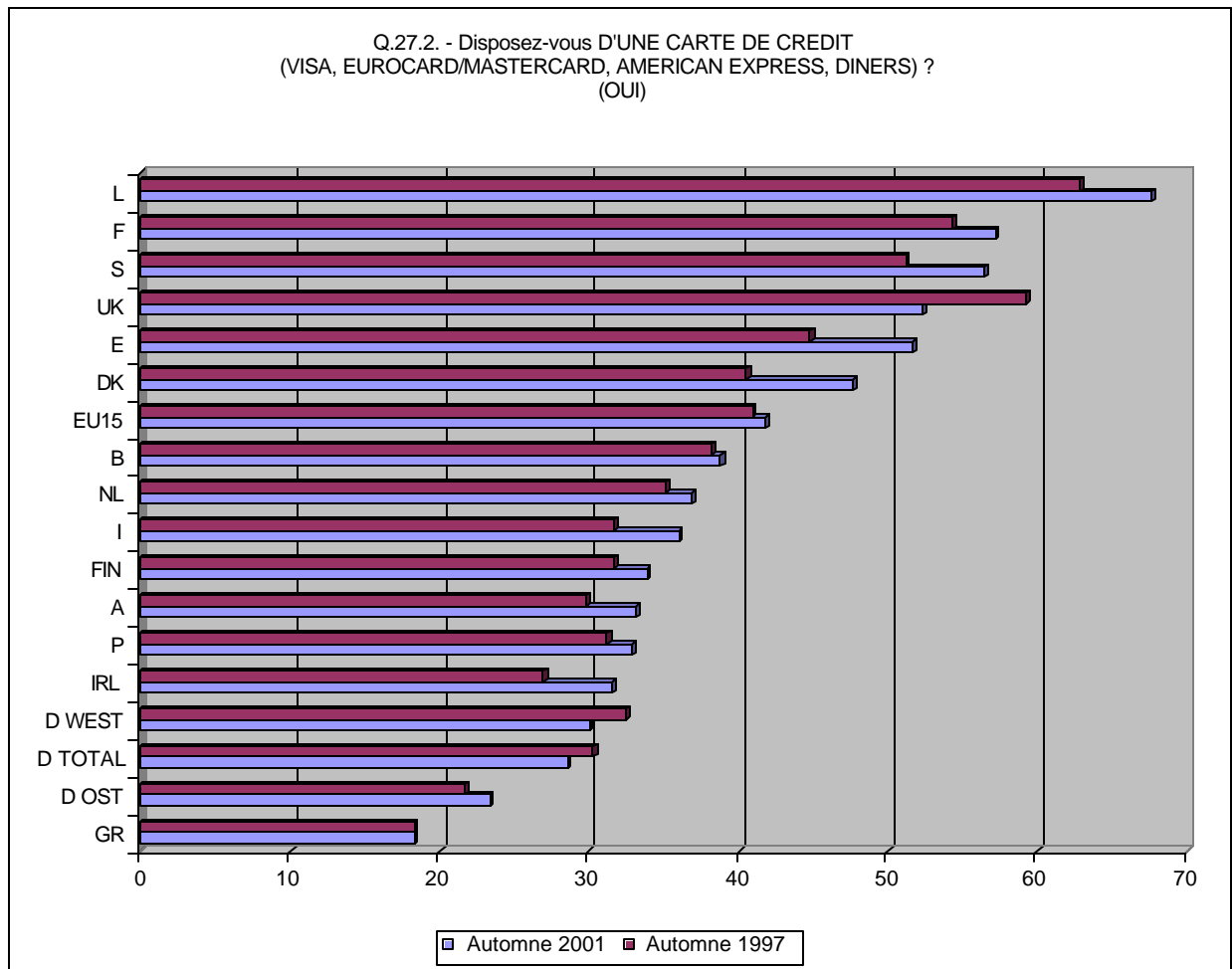
#### (b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, la légère régression en moyenne UE15 de la proportion de citoyens possédant une autre carte bancaire masque des évolutions orientées tant à la baisse qu'à la hausse, et fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge relativement restreinte, de - 7 points à + 7 points à l'exception du Luxembourg (+ 12 points) et du Portugal (- 10 points).

La possession d'une autre carte de crédit est en recul dans quatre pays : le Royaume-Uni (- 3 points de 61% à 58%), l'Espagne (- 5 points de 38% à 33%), la Suède (- 6 points de 64% à 58%) et le Portugal (- 10 points de 43% à 33%).

En France et en Italie, le taux de possession est en statu quo (respectivement à environ 30% et 50%).

Le taux de possession d'une carte bancaire observe enfin une tendance à la hausse dans le reste des Etats membres, dans des proportions variant de + 1 point pour l'Allemagne (de 77% à 78%) à + 12 points pour le Luxembourg (de 58% à 70%).

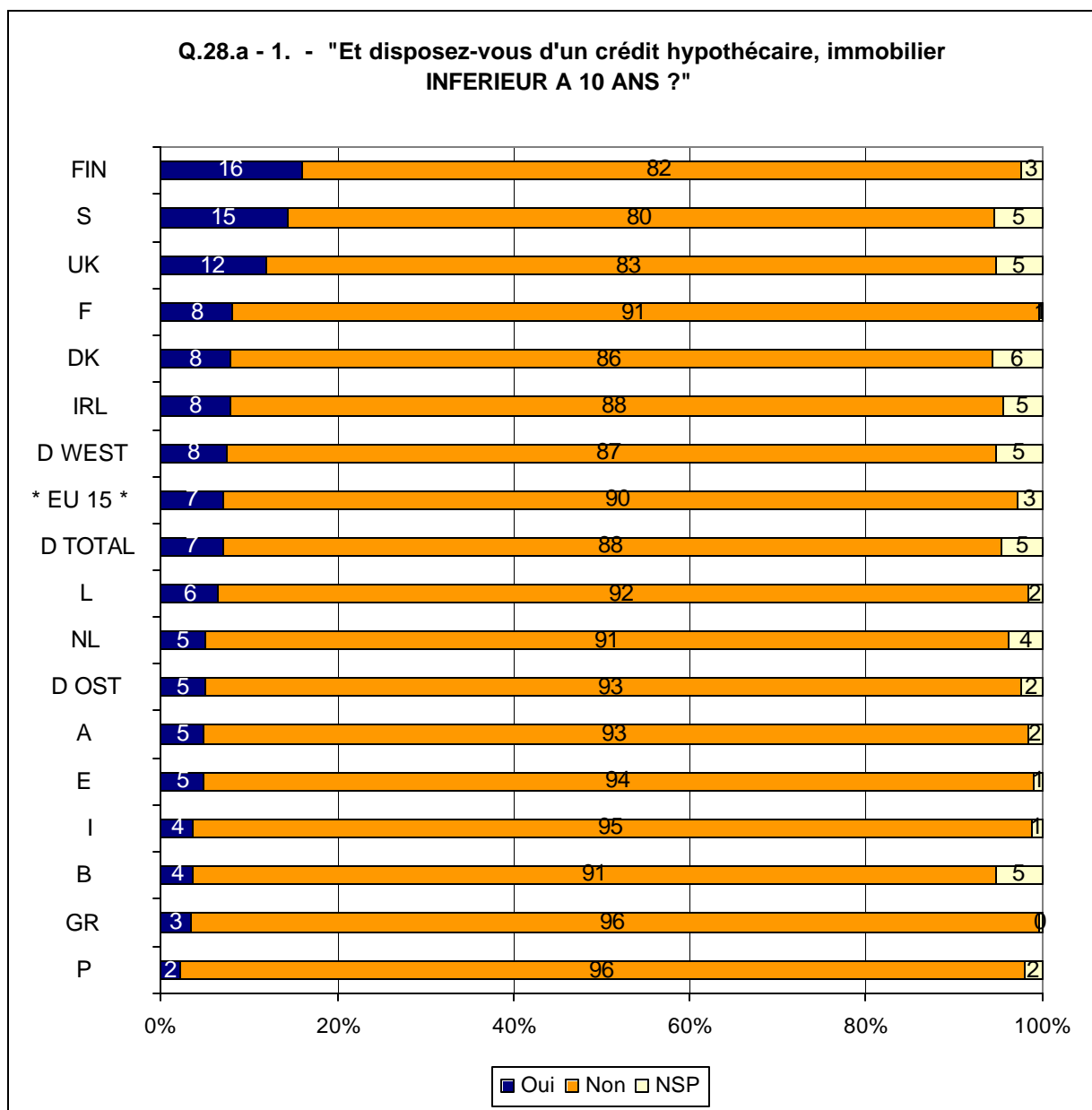


## 5. Crédit hypothécaire immobilier

### 5.1. Crédit hypothécaire immobilier inférieur à 10 ans

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Quelque 7% de la population européenne dispose d'un crédit hypothécaire immobilier inférieur à 10 ans.



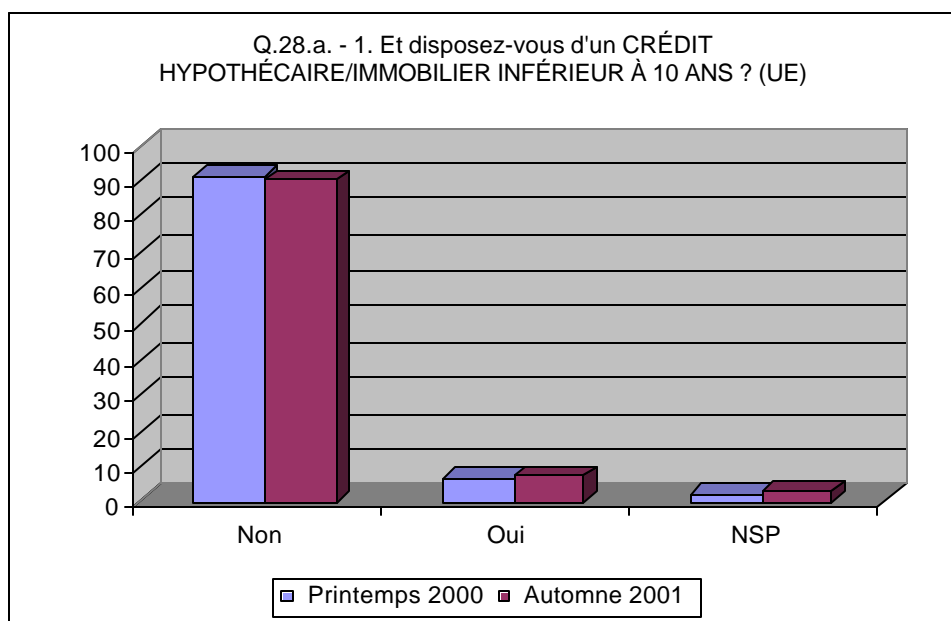
## b. Analyse par pays

Parmi les trois pays qui affichent des réponses positives supérieures à 10%, on trouve deux pays du nord de l'Europe (la Finlande : 16% ; la Suède : 15%) et le Royaume-Uni. Remarquons également que les quatre Etats du sud de l'Europe figurent dans la queue du peloton (au-dessous des 5% de réponses positives) : l'Espagne (4,8%), l'Italie (4%), la Grèce (3%) et le Portugal (2%).

## c. Comparaison avec les données antérieures

### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

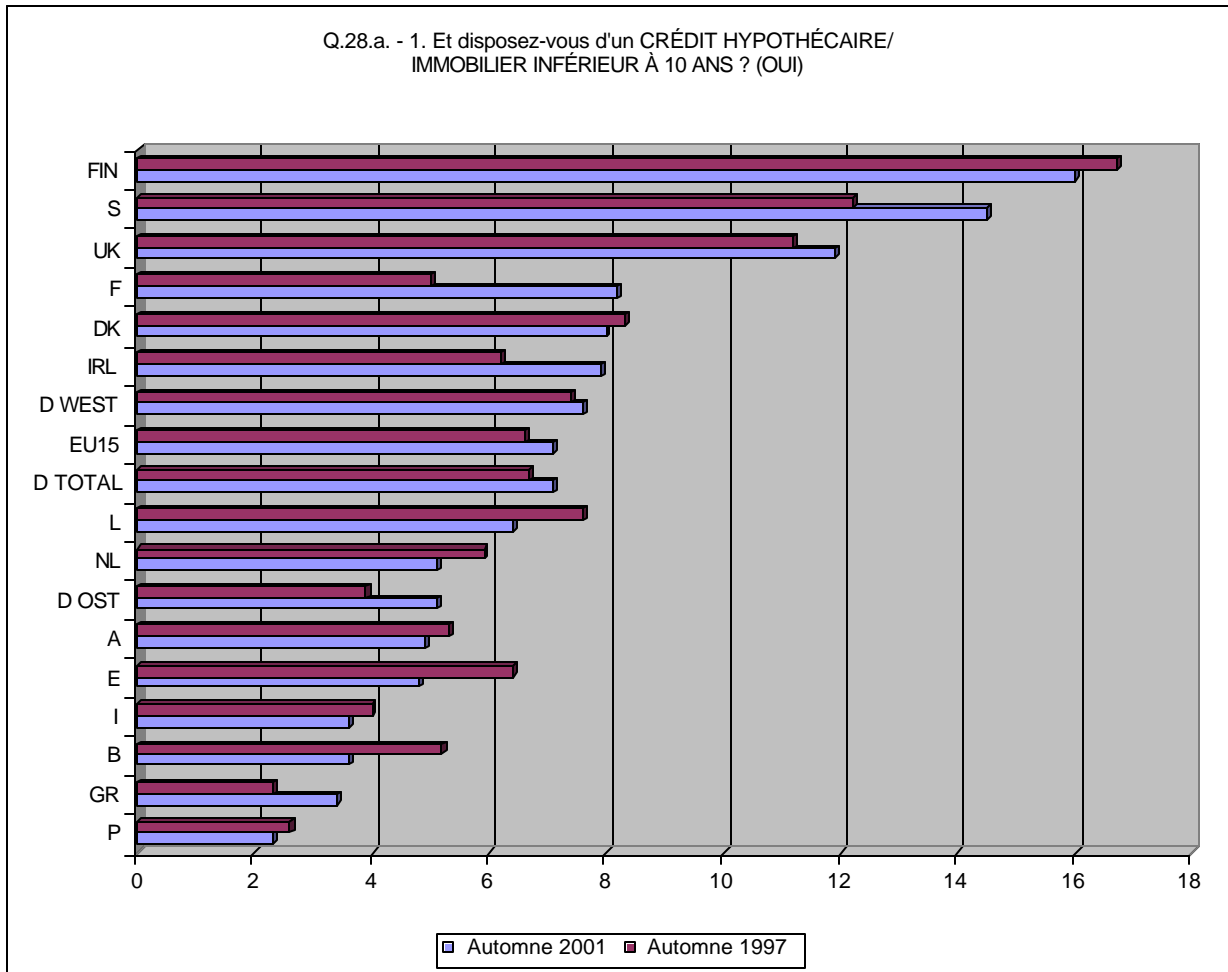
L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 de la possession d'un crédit hypothécaire/immobilier (durée inférieure à 10 ans) fait apparaître un statu quo de la moyenne des citoyens ayant effectivement souscrit un tel emprunt (à environ 7%).



*(b) Comparaison par pays*

Au niveau des Etats membres, le statu quo en moyenne UE 15 de la proportion de citoyens ayant souscrit un crédit hypothécaire/immobilier d'une durée de moins de 10 ans se reflète dans une grande stabilité de cette proportion d'un pays à l'autre, avec des évolutions limitées fluctuant dans une marge variant de - 2 points au Luxembourg (de 8% à 6%) à + 3 points en France (de 5% à 8%).

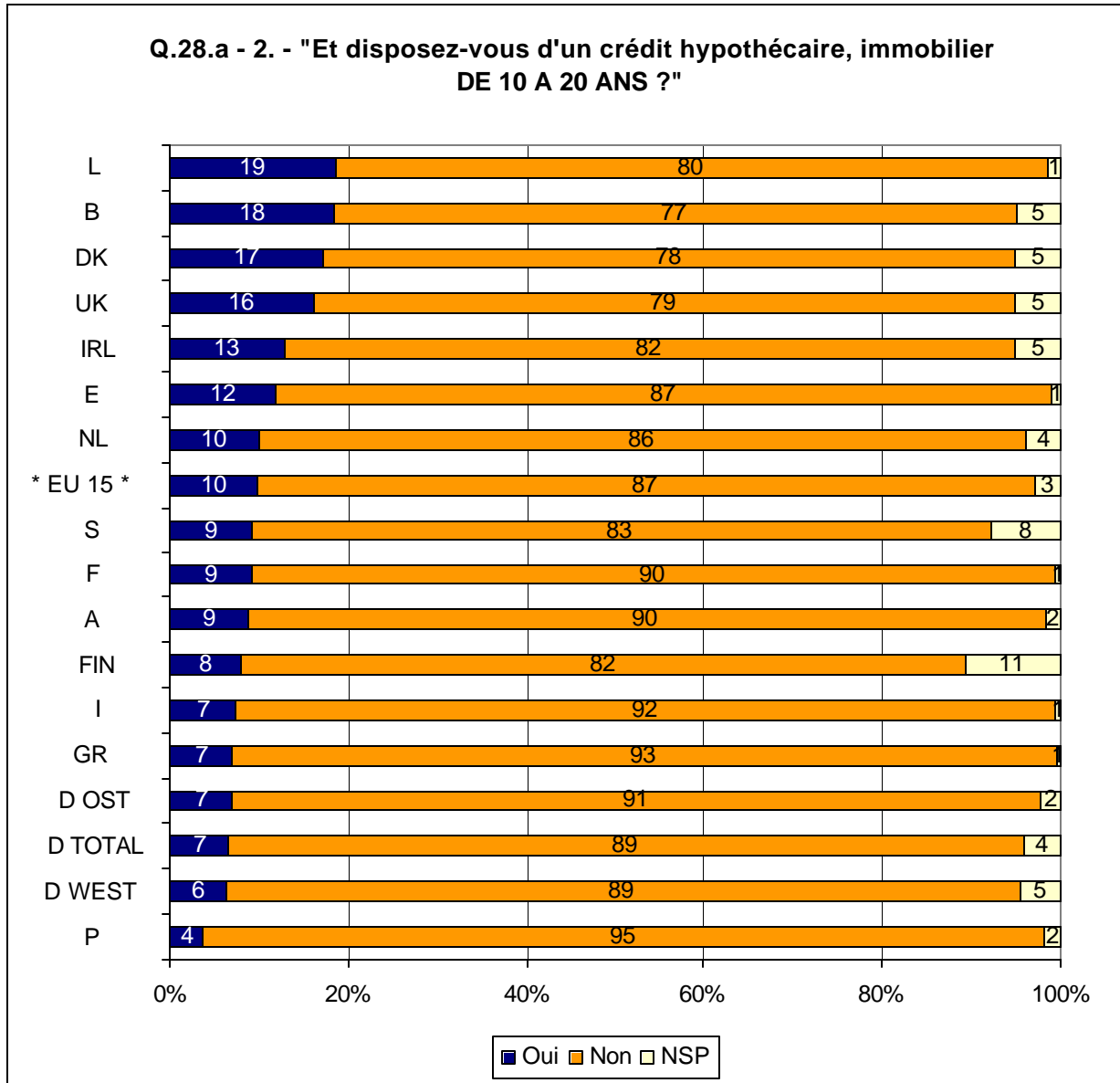
De même, de 2000 à 2001, l'écart entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze est demeuré stable, à 14 points.



## 5.2. Crédit hypothécaire immobilier de 10 à 20 ans

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Un Européen sur dix dispose d'un crédit hypothécaire immobilier de 10 à 20 ans.



### b. Analyse par pays

Les situations nationales varient sur cette question du simple au quintuple. En effet, si 4% des Portugais déclarent disposer d'un crédit hypothécaire immobilier de 10 à 20 ans, quelque 19% des Luxembourgeois sont dans la même situation.

### c. Analyse par variables socio-démographiques

La problématique de la possession d'un crédit hypothécaire immobilier de 10 à 20 ans permet de distinguer essentiellement deux groupes au sein des différentes catégories socioprofessionnelles (voir graphique ci-dessous) :

- un premier pour les représentants desquels les taux de possession varient de 10 à 20% : travailleurs manuels (14%), « autres cols blancs » (16%), indépendants (17%) et managers (19%)
- un deuxième groupe – en deçà de la moyenne européenne « EU15 » (10%) composé des personnes au foyer (9%), des retraités (3%) et des étudiants (0,3%)

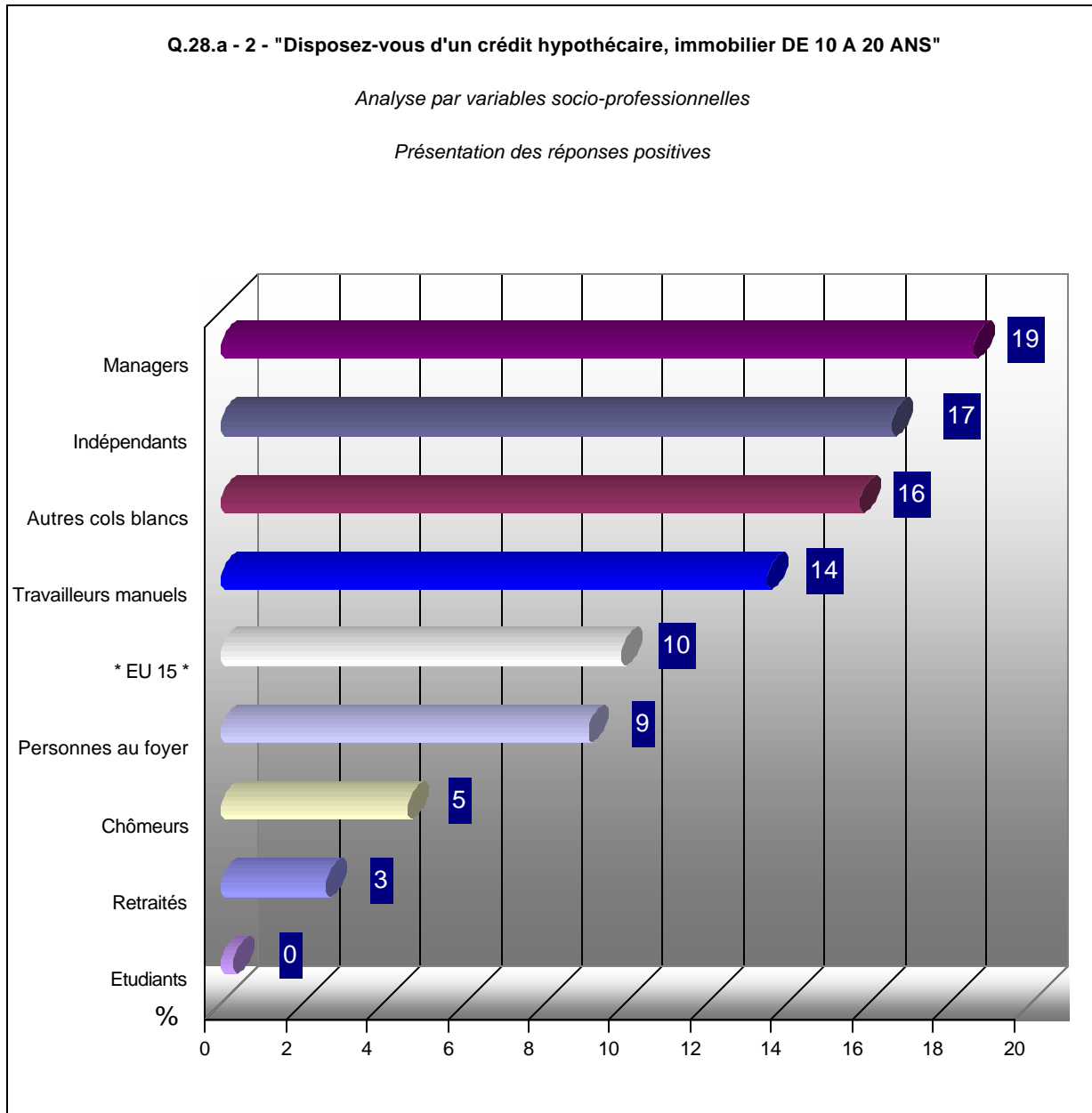
De façon prévisible, le facteur « âge » revêt une importance considérable dans le contexte de cette problématique. Ce sont principalement les personnes « dans la force de l'âge » (professionnellement parlant) qui souscrivent des prêts hypothécaires immobiliers : 16% pour les 25-39 ans, 17% pour les 40-54 ans, contre 1% pour les 15-24 ans et 4% pour les personnes âgées de 55 ans ou plus.

Le degré d'éducation représente un autre facteur d'importance : 6% des personnes qui ont quitté le système éducatif à 15 ans au plus tard ont souscrit un prêt hypothécaire immobilier de 10 à 20 ans, contre 15% chez les plus éduqués.

Notons enfin la corrélation parfaite entre le niveau de revenu et le taux de possession d'un crédit :

<u>Revenus :</u>	<u>Taux de possession d'un crédit hypothécaire immobilier (10-20 ans) :</u>
« - - »	2%
« - »	5%
« + »	13%
« + + »	19%

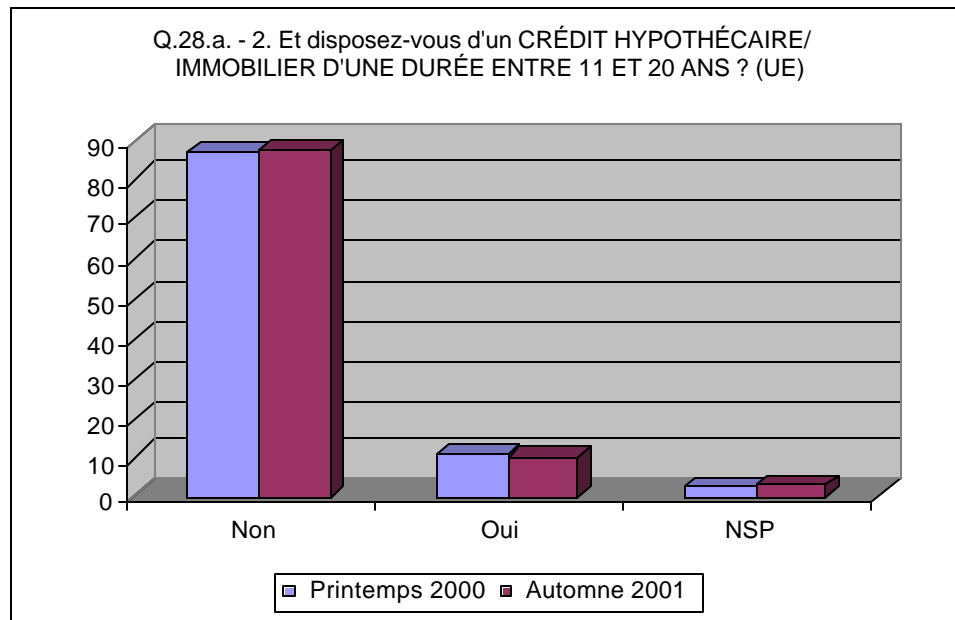
*Voir graphique page suivante*



#### d. Comparaison avec les données antérieures

##### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

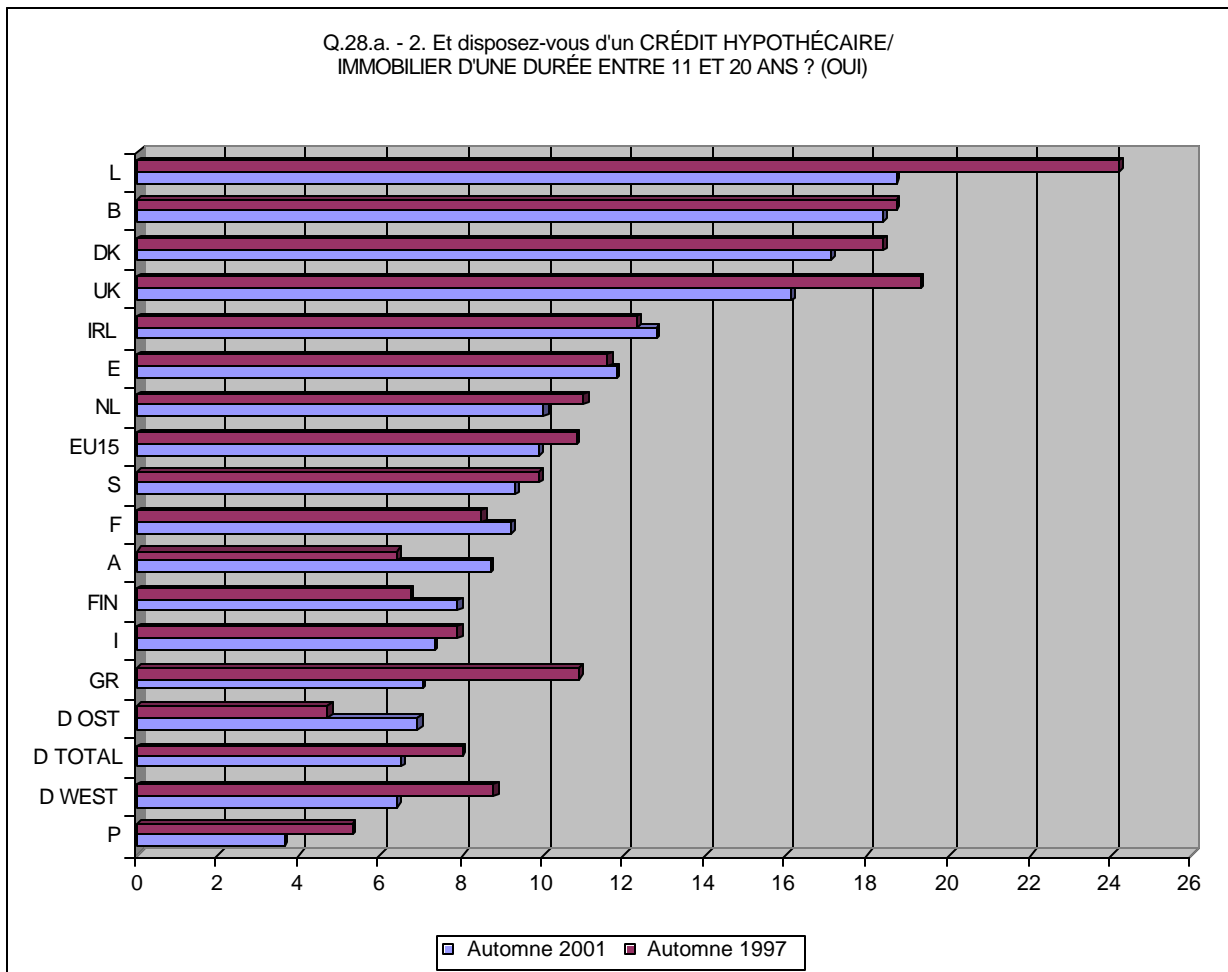
L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 de la possession d'un crédit hypothécaire/immobilier (durée de 11 à 20 ans) fait apparaître un léger recul de la moyenne des citoyens ayant effectivement souscrit un tel emprunt (- 1 point, de 11% à 10%).



(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, le léger recul (- 1 point) en moyenne UE 15 de la proportion de citoyens ayant souscrit un crédit hypothécaire/immobilier d'une durée de 11 à 20 ans masque des évolutions faiblement contrastées tant à la baisse qu'à la hausse, et fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge variant de - 5 points au Luxembourg (de 24% à 19%) à + 3 points en Autriche (de 6% à 9%).

De même, de 2000 à 2001, l'écart entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze s'est réduit, en baissant de 20 points à 15 points.

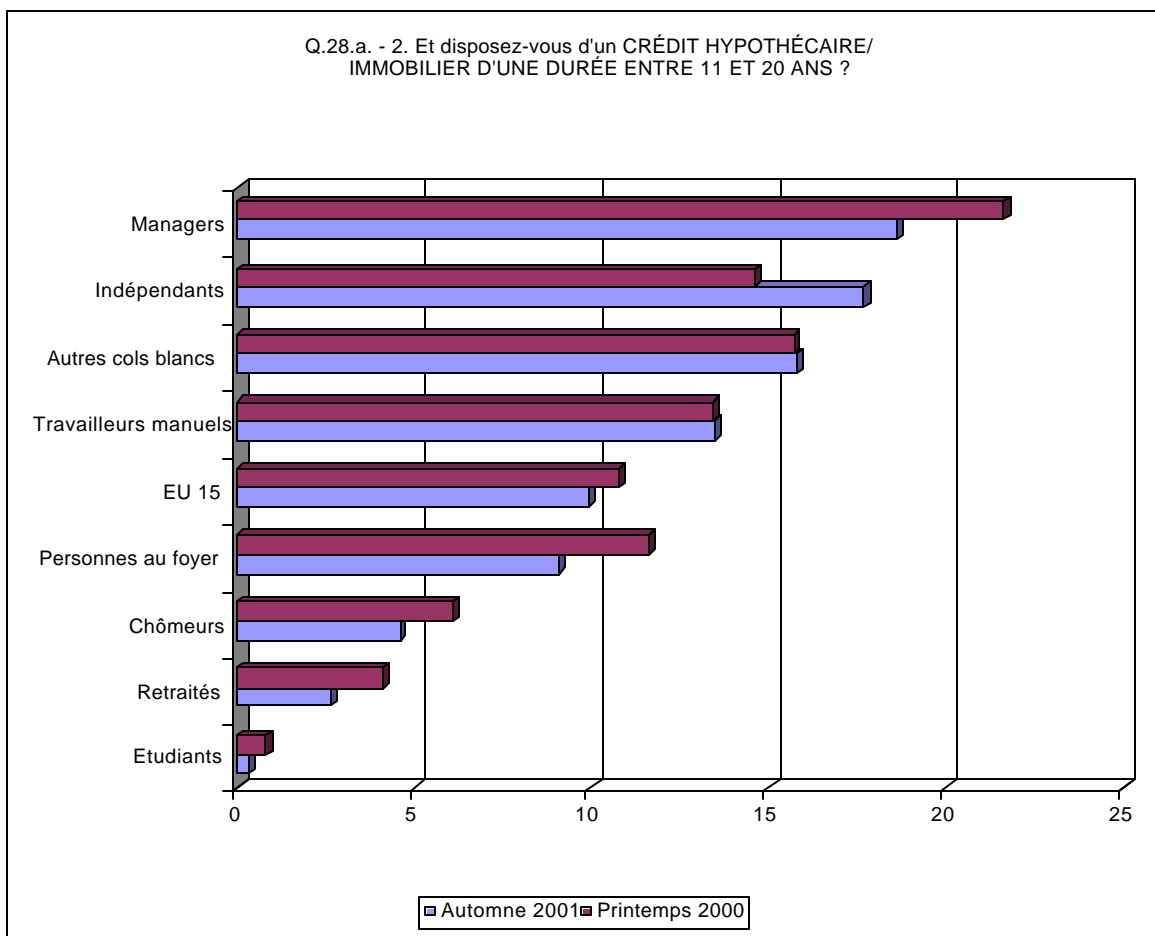


(c) *Comparaison par catégories sociodémographiques :*

*Catégories socioprofessionnelles*

Entre le printemps 2000 et l'automne 2001, le classement des catégories socioprofessionnelles épouse le pratiquement même profil, avec toutefois un rapprochement des différentes catégories en tête du classement, du fait de l'évolution contraire des managers (- 3 points, de 22% à 19%) et des indépendants (+ 3 points, de 15 à 18%).

On pointe également, dans la seconde partie du classement, la raréfaction pour toutes les catégories des personnes ayant souscrit un emprunt hypothécaire/immobilier d'une durée entre 11 et 20 ans : les personnes au foyer (- 3 points, de 12% à 9%), les chômeurs (- 1 point, de 6% à 5%), les retraités (- 1 point, de 4% à 3%), les étudiants (qui disparaissent quasiment du classement à 0,3%, en réduction de - 0,5 point).



*Les autres catégories sociodémographiques*

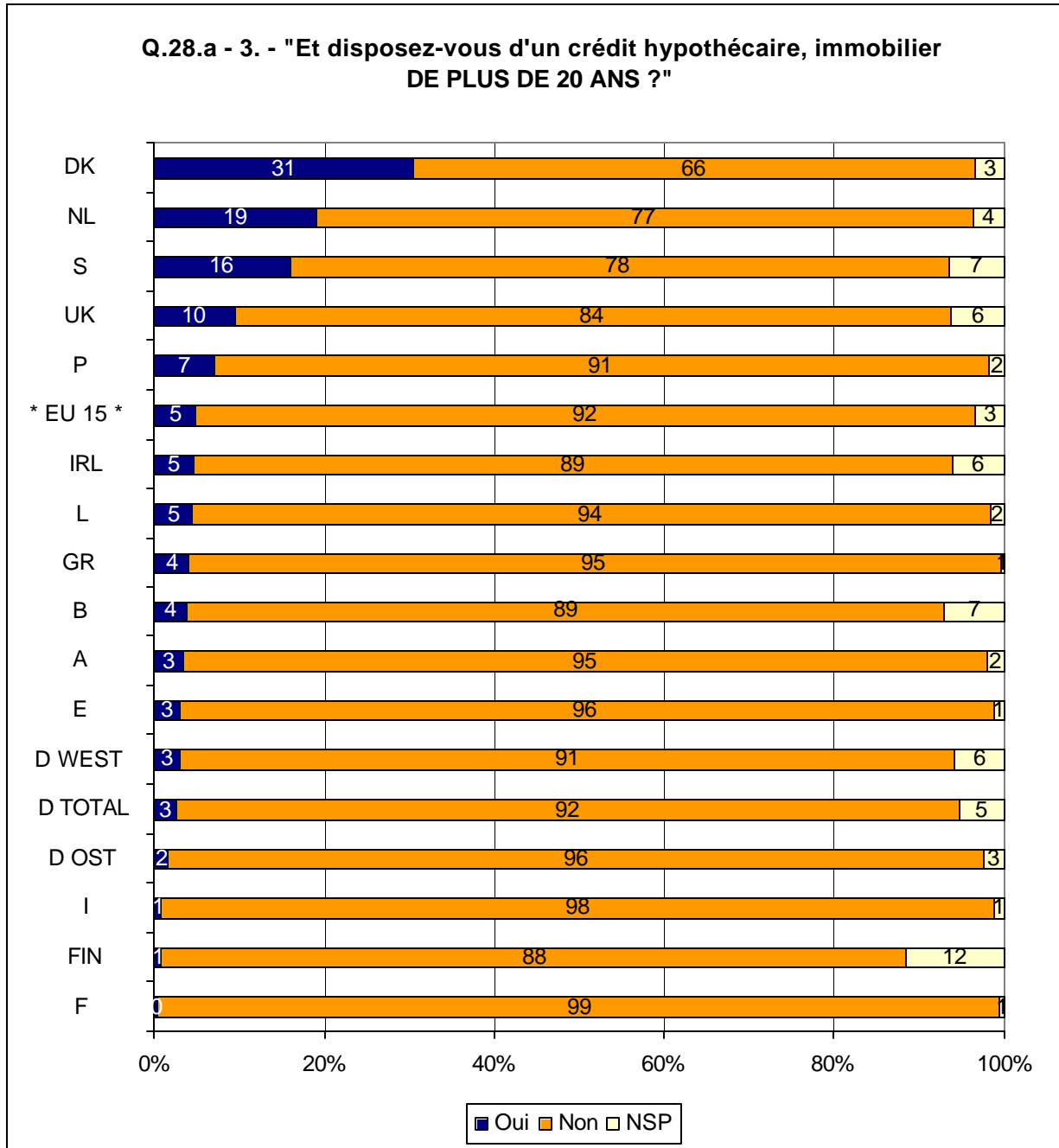
L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 des réponses positives à la présente question au niveau des autres catégories sociodémographiques révèle une tendance équivalente à la moyenne des Quinze dans la majorité des catégories.

On observe toutefois une tendance au renforcement des réponses positives pour les 40-45 ans (+ 1 point, de 16% à 17%).

### 5.3. Crédit hypothécaire immobilier de plus de 20 ans

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Un peu moins de 5% (4,8%) de l'opinion européenne possède un crédit hypothécaire immobilier de plus de 20 ans.



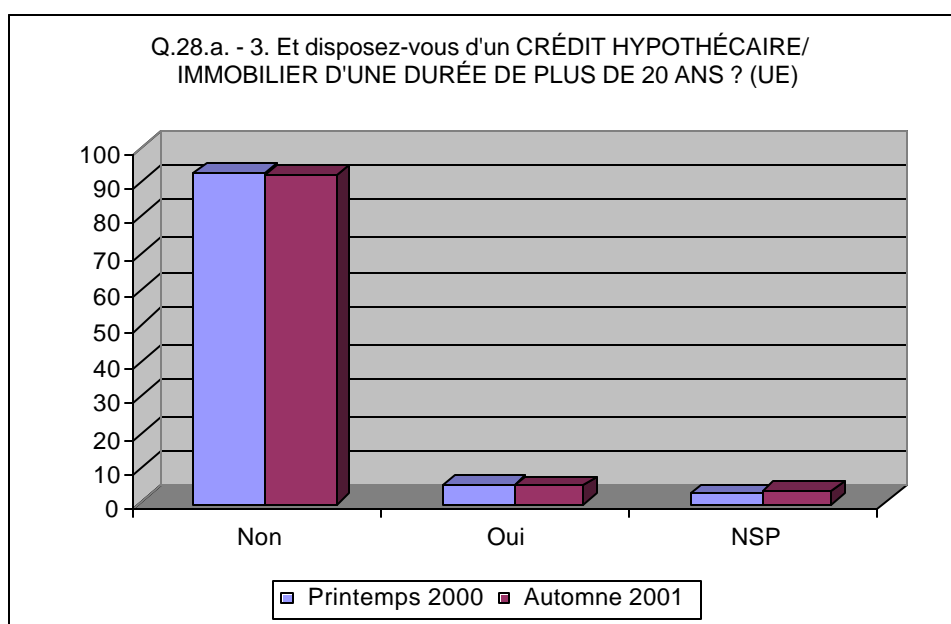
## b. Analyse par pays

Le graphique ci-dessus indique une césure claire entre un groupe de quatre opinions nationales déclarant à hauteur d'au moins 10% disposer d'un crédit hypothécaire immobilier de plus de vingt ans (Royaume-Uni : 10% ; Suède : 16% ; Pays-Bas : 19% ; Danemark : 31%) et le reste des pays pour lesquels ce pourcentage va de 7% (pour le Portugal) à 0,4% pour la France.

## c. Comparaison avec les données antérieures

### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

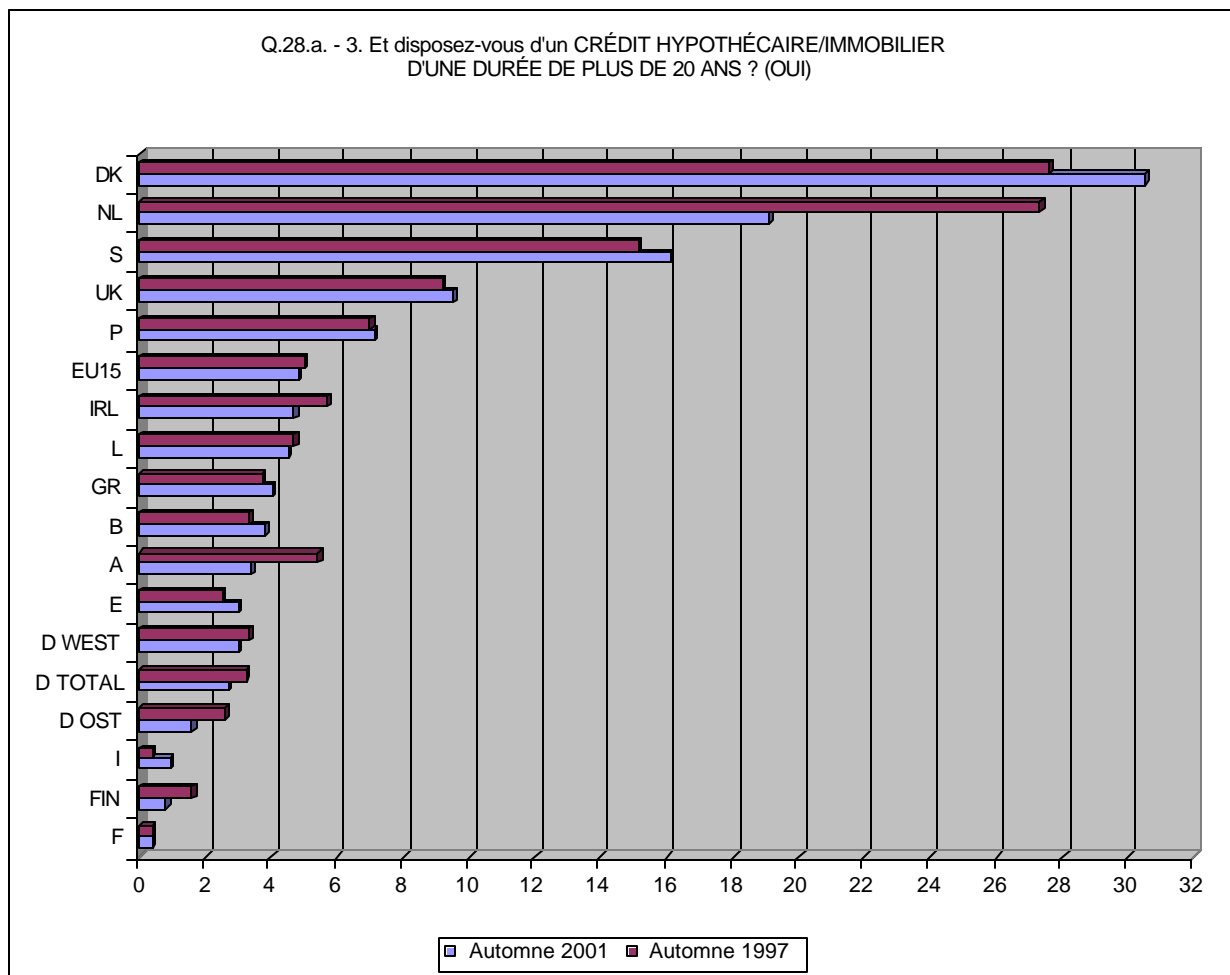
L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 de la possession d'un crédit hypothécaire/immobilier (durée supérieure à 20 ans) fait apparaître un statu quo de la moyenne des citoyens ayant effectivement souscrit un tel emprunt (à environ 5%).



(b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, le statu quo en moyenne UE 15 de la proportion de citoyens ayant souscrit un crédit hypothécaire/immobilier d'une durée de plus de 20 ans se reflète dans une grande stabilité de cette proportion d'un pays à l'autre, avec des évolutions limitées fluctuant dans une marge variant de - 2 points en Autriche (de 5% à 4%) à + 3 points au Danemark (de 28% à 31%). Un pays fait exception à cette stabilité, les Pays-Bas où la proportion de citoyens ayant souscrit le type d'emprunt visé par cette question est en recul de - 8 points (de 27% à 19%).

De 2000 à 2001, l'écart entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze a légèrement progressé, de 27 points à 30 points, la progression de cet écart étant toutefois directement influencée par la progression enregistrée au Danemark, pays de plus en plus isolé en tête du classement des Quinze, suite également à la régression constatée aux Pays-Bas. En excluant le Danemark, précisément, cet écart se limite à seulement 5 points (en statu quo de 2000 à 2001).

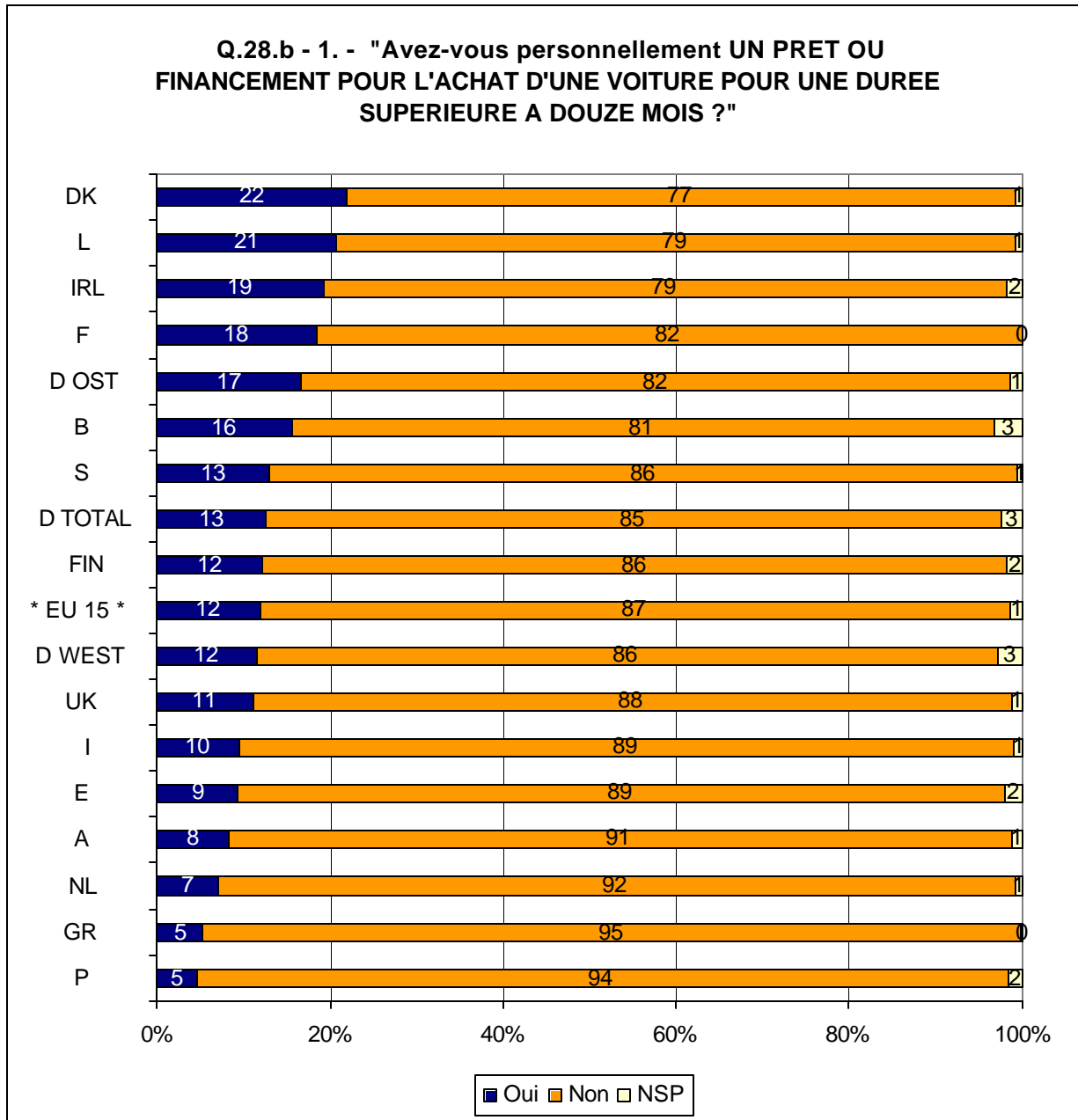


## 6. Prêts et autres financements

### 6.1. Prêt ou financement pour l'achat d'une voiture

#### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Environ 12% de la population européenne a souscrit un prêt ou un financement pour l'achat d'une voiture pour une durée supérieure à douze mois.



## **b. Analyse par pays**

L'analyse des réponses nationales permet de distinguer trois groupes de pays :

- les pays encadrant à hauteur de plus ou moins 5 points la moyenne européenne (12% de réponses positives) : ce groupe comprend (en bas de l'échelle) les Pays-Bas (7%) et (en haut de l'échelle) la Belgique (16%)
- la France (18%), l'Irlande (19%), le Luxembourg (21%) et le Danemark (22%) qui affichent les pourcentages les plus élevés
- la Grèce et le Portugal (5%) qui ferment la marche

## **c. Analyse par variables socio-démographiques**

Si l'on se reporte au graphique ci-après, on remarque que la moyenne européenne (« EU15 » : 12%) sépare deux groupes :

- d'une part, les personnes impliquées dans la vie professionnelle : les managers (22%), les « autres cols blancs » (20%), les travailleurs manuels (18%) et les indépendants (16%) sont les catégories socioprofessionnelles qui souscrivent le plus un prêt ou un financement pour l'achat d'une voiture pour une durée supérieure à 12 mois
- d'autre part, les chômeurs (10%), les personnes au foyer (9%), les retraités (3%) et les étudiants (1%) dont les scores sont les moins élevés

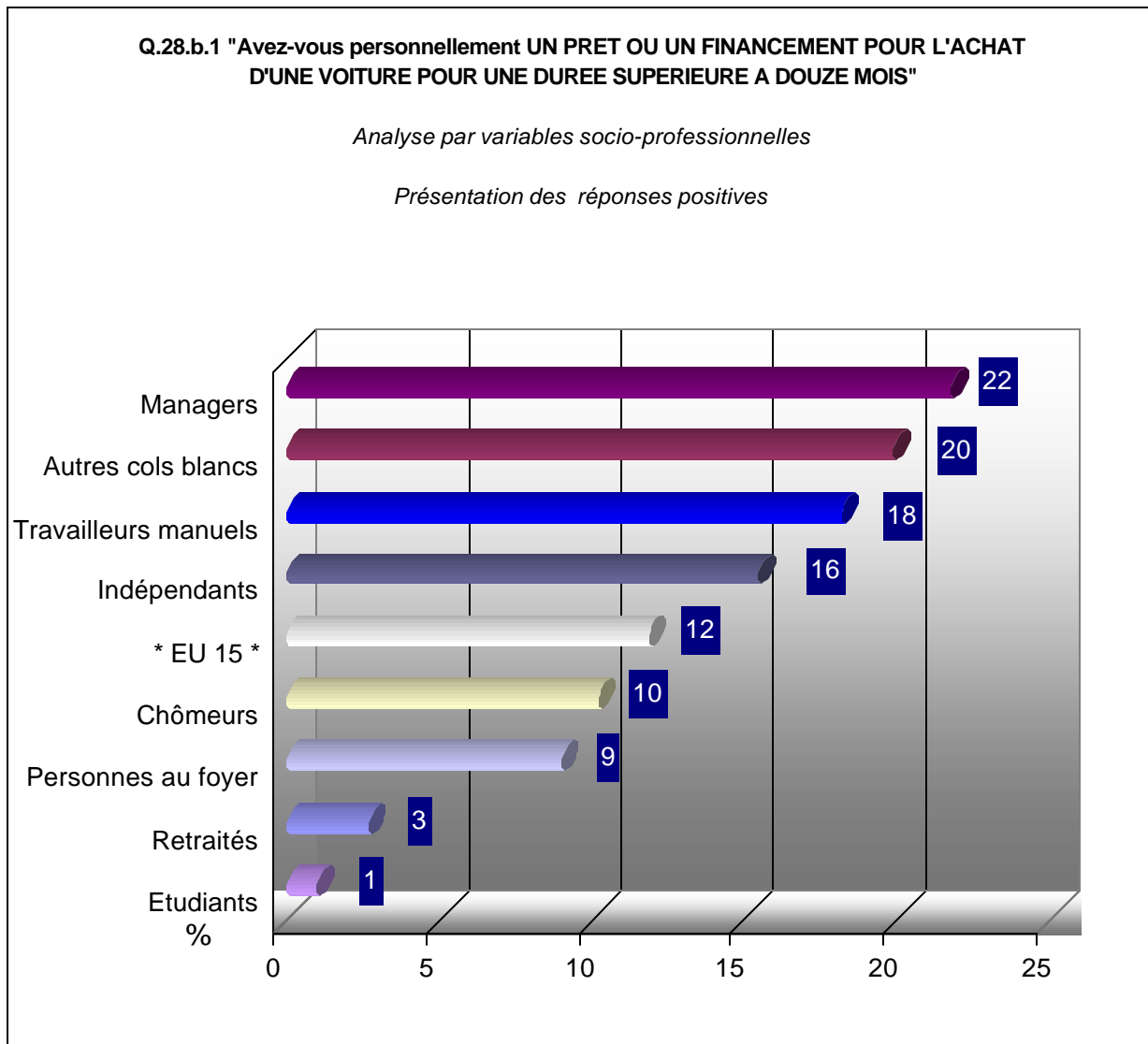
Ici le facteur « sexe » joue puisque quelque 14% des hommes (contre 10% des femmes) déclarent bénéficier d'un prêt pour l'achat d'une voiture. Fort naturellement, l'âge intervient également : ce sont les 25-39 ans qui affichent le résultat le plus élevé (19% contre 7% pour les 15-24 ans ou encore 5% pour les personnes âgées de 55 ans ou plus). De la même façon, le niveau d'éducation joue dans la mesure où le résultat des personnes ayant quitté le système éducatif à 15 ans au plus tard est de 7%. Le résultat des personnes les plus éduquées est de 17%.

Enfin, signalons la corrélation parfaite entre le niveau de revenu et le taux de possession d'un tel financement :

Revenus :      Taux de possession d'un prêt ou un financement pour l'achat d'une voiture :

« - - »	6%
« - »	12%
« + »	17%
« + + »	18%

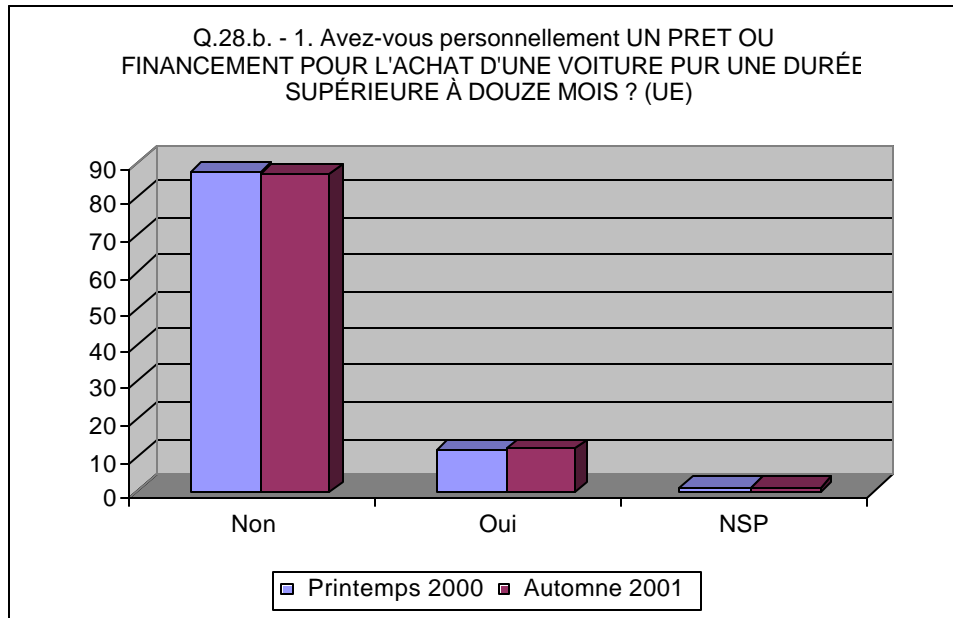
*Voir graphique page suivante*



#### d. Comparaison avec les données antérieures

##### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 de la possession d'un crédit financement automobile (durée supérieure à 12 mois) fait apparaître une légère progression de la moyenne des citoyens ayant effectivement souscrit un tel emprunt (+ 1 point, de 11% à 12%).

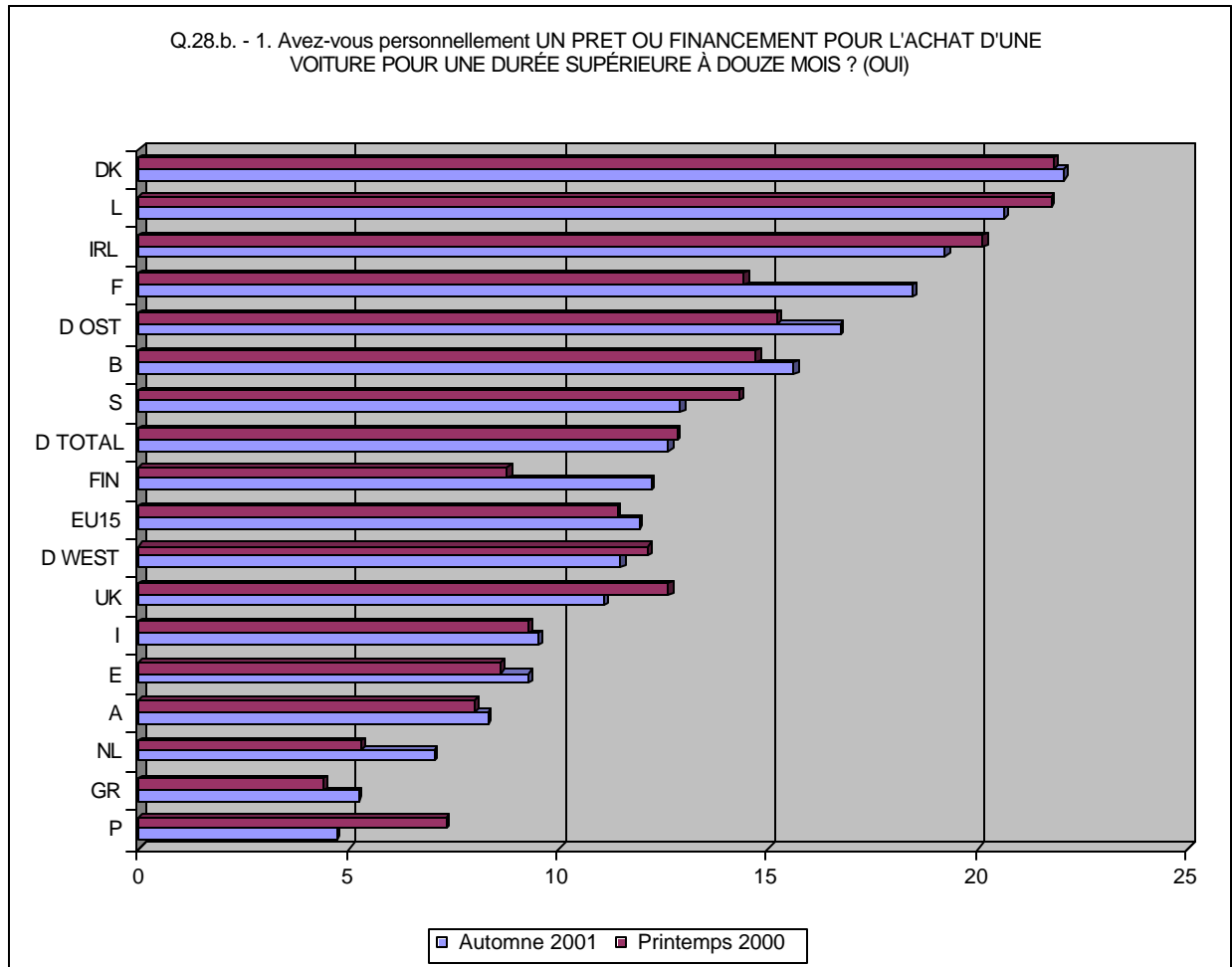


##### (b) Comparaison par pays

Au niveau des Etats membres, la légère progression (+ 1 point) en moyenne UE 15 de la proportion de citoyens ayant souscrit un financement automobile d'une durée supérieure à 12 mois, reflète des évolutions faiblement contrastées tant à la baisse qu'à la hausse, et fluctuant d'un pays à l'autre dans une marge restreinte variant de - 2 points au Portugal (de 7% à 5%) et au Royaume-Uni (de 13% à 11%) à + 4 points en France (de 14% à 18%).

Cette quasi-stabilité se reflète par ailleurs dans le maintien entre 2000 et 2001 de l'écart entre les Etats membres situés aux deux extrêmes du classement des Quinze à une valeur de 17 points.

Voir graphique page suivante

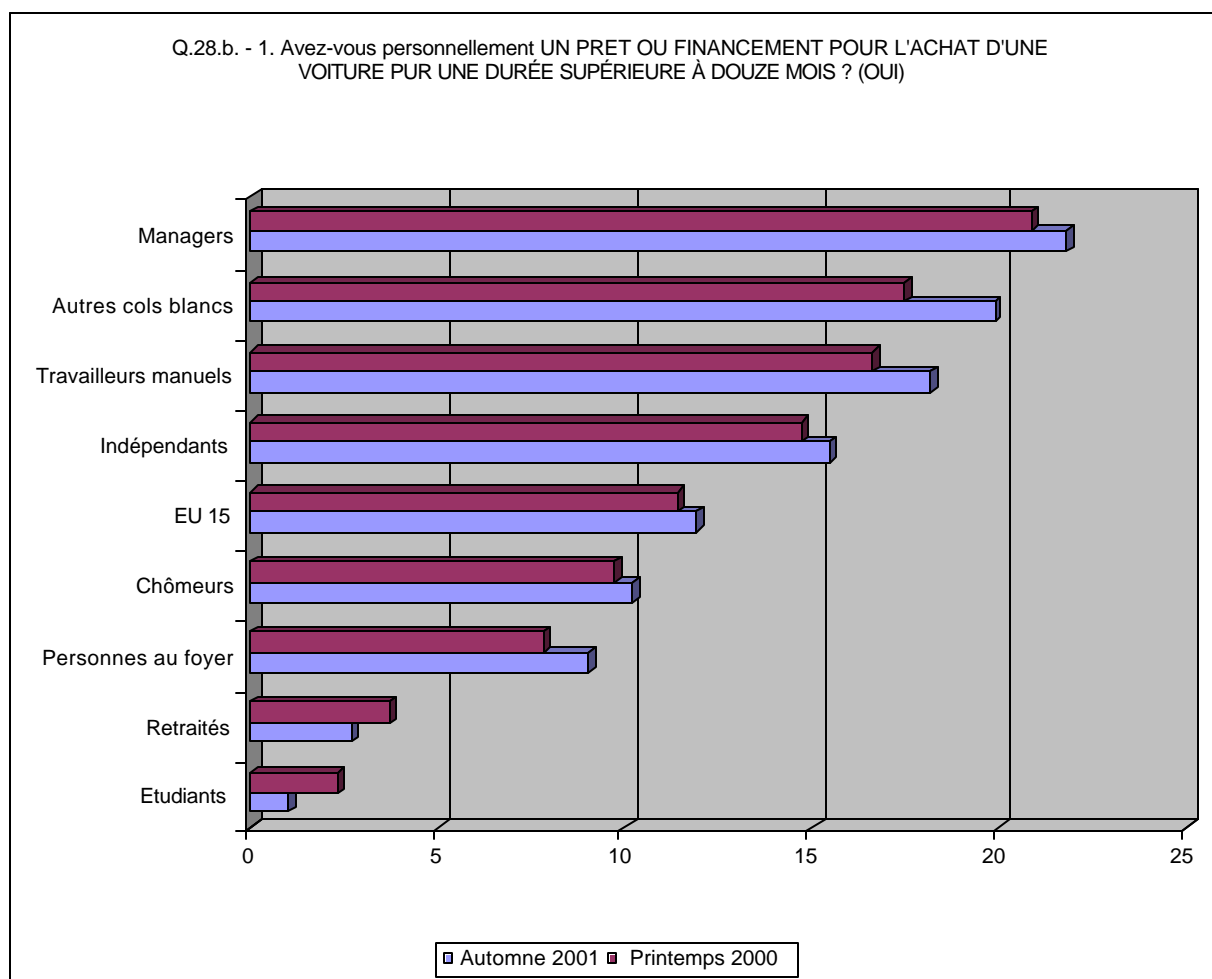


(c) *Comparaison par catégories sociodémographiques :*

*Catégories socioprofessionnelles*

Entre le printemps 2000 et l'automne 2001, le classement des catégories socioprofessionnelles épouse un profil identique, avec toutefois un rapprochement des différentes catégories en tête du classement, du fait de l'évolution plus lente des managers (+ 1 point, de 21% à 22%) par rapport aux autres cols blancs (+ 2 points, de 18% à 20%).

On pointe également, dans la seconde partie du classement, la raréfaction des personnes ayant souscrit un financement automobile de plus de 12 mois parmi les deux catégories en queue de classement. Ces catégories sont les seules à afficher un recul : les retraités (- 1 point, de 4% à 3%) et les étudiants (- 1 point, de 2% à 1%).



*Les autres catégories sociodémographiques*

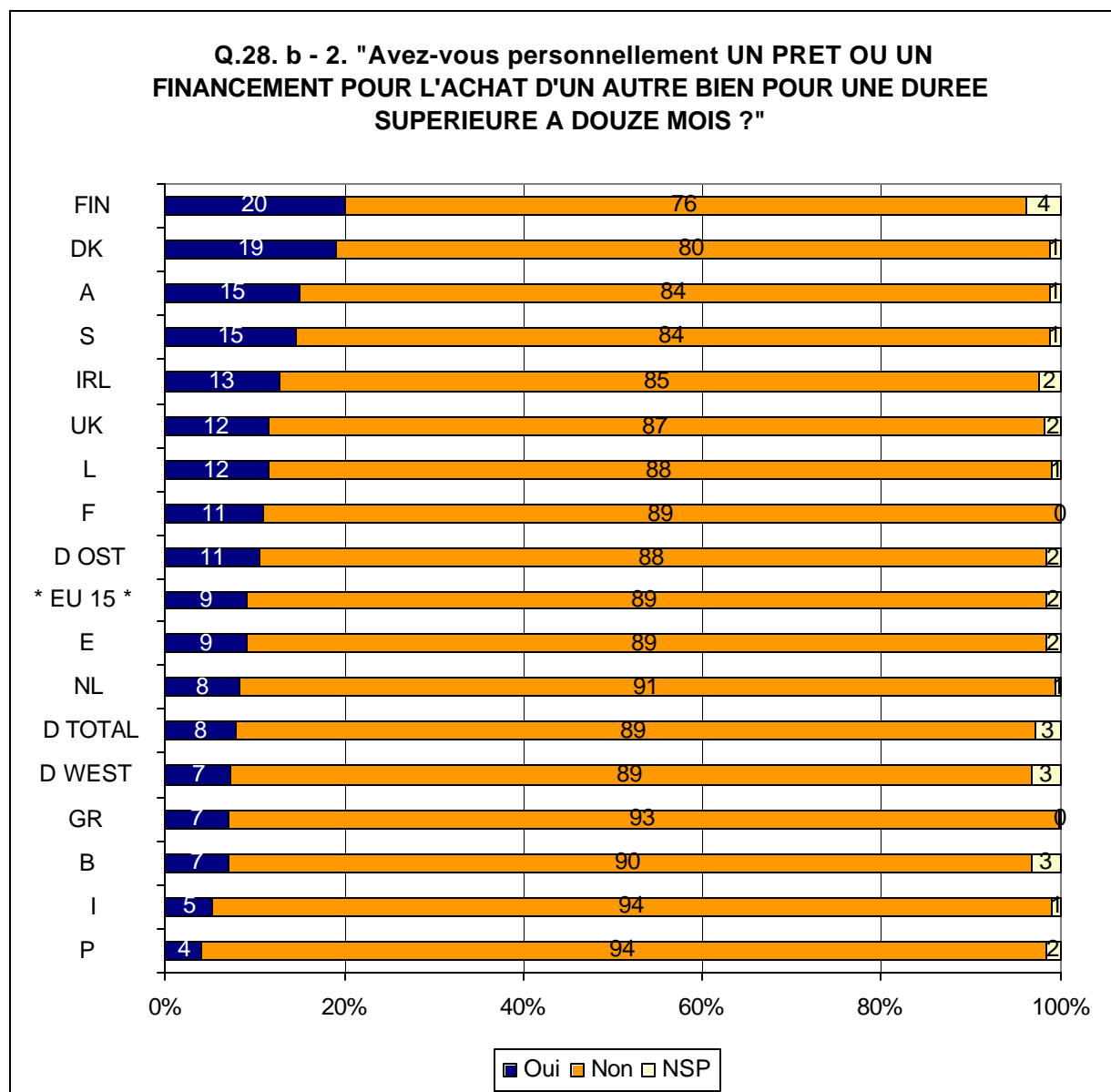
L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 des réponses positives à la présente question au niveau des autres catégories sociodémographiques révèle une tendance équivalente à la moyenne des Quinze dans la majorité des catégories.

On observe toutefois une tendance au recul des réponses positives pour les européens toujours étudiants (- 2 points, de 3% à 1%).

## 6.2. Prêt ou financement pour l'achat d'un autre bien

### a. Analyse à l'échelle de l'Europe

Près de dix Européens sur cent (9,2%) ont souscrit un prêt ou un financement pour l'achat d'un bien autre qu'une voiture pour une durée supérieure à douze mois.



## b. Analyse par pays

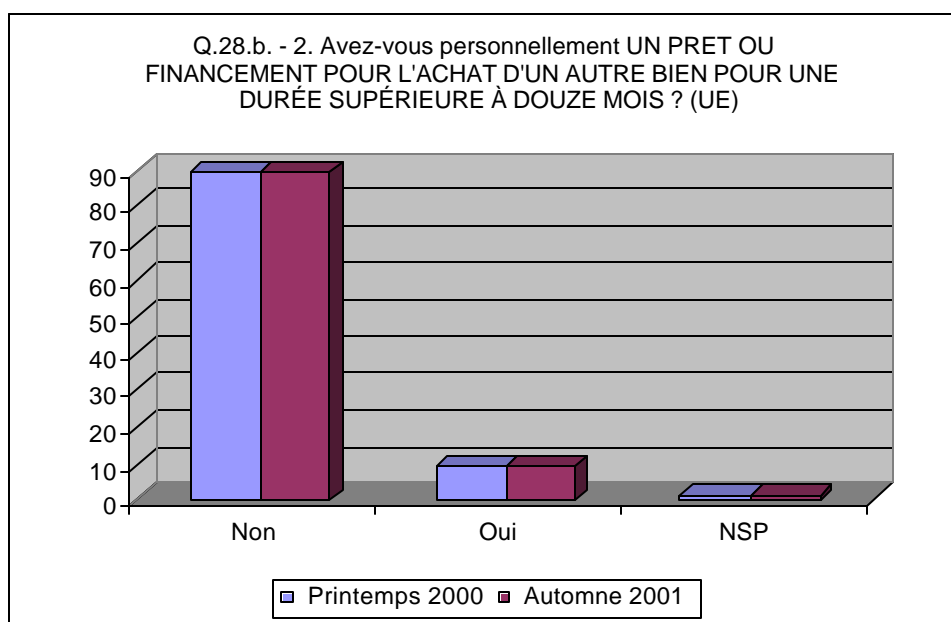
Ce sont les Etats du nord de l'Europe qui affichent les pourcentages de réponses positives les plus importants : Suède (15%), Danemark (19%) et Finlande (20%) auxquels il convient d'ajouter l'Autriche (15%).

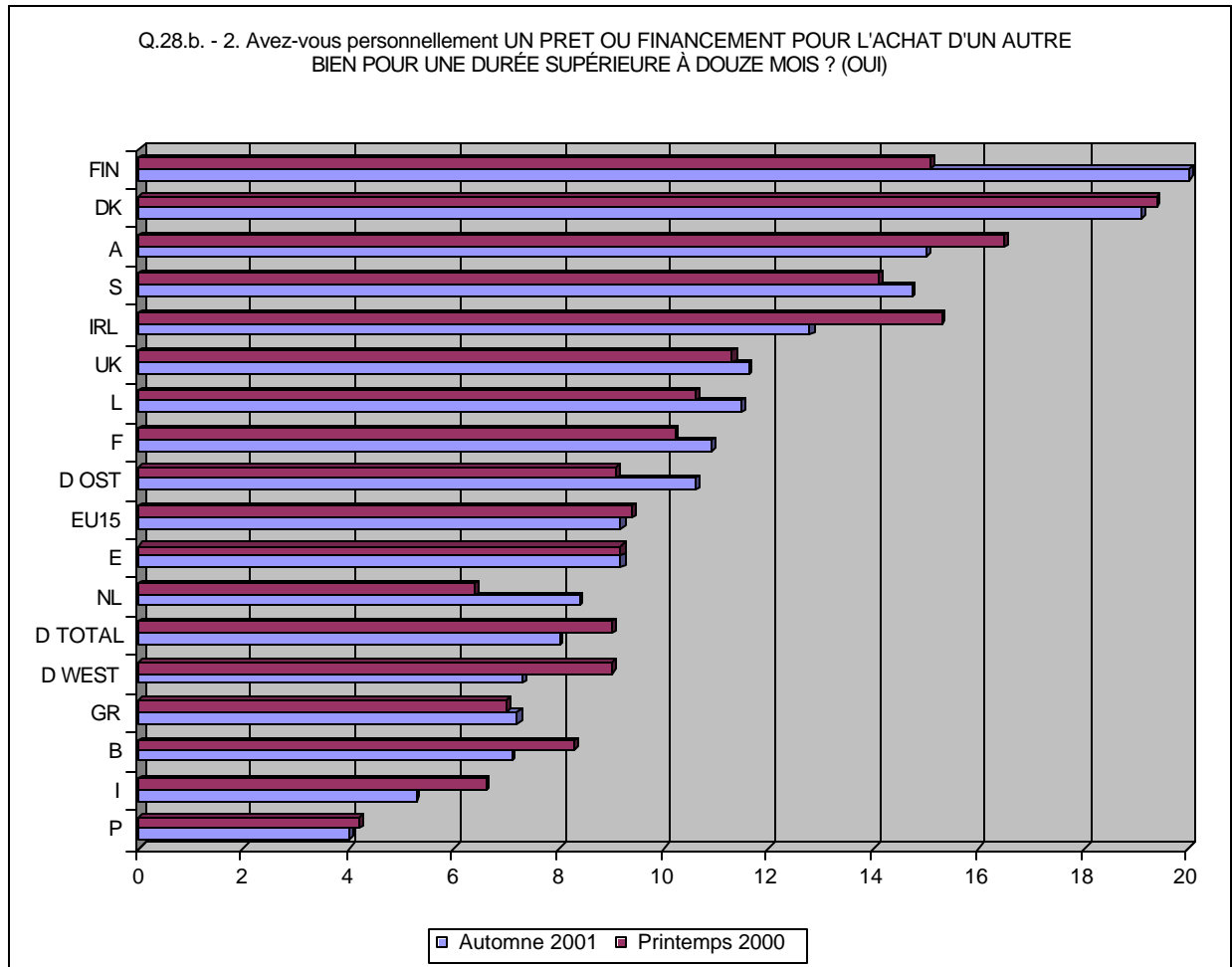
En marge de ce peloton de tête, les autres opinions nationales encadrent la moyenne européenne (9%) à hauteur d'environ plus ou moins 5 points (Portugal : 4% ; Irlande : 13%).

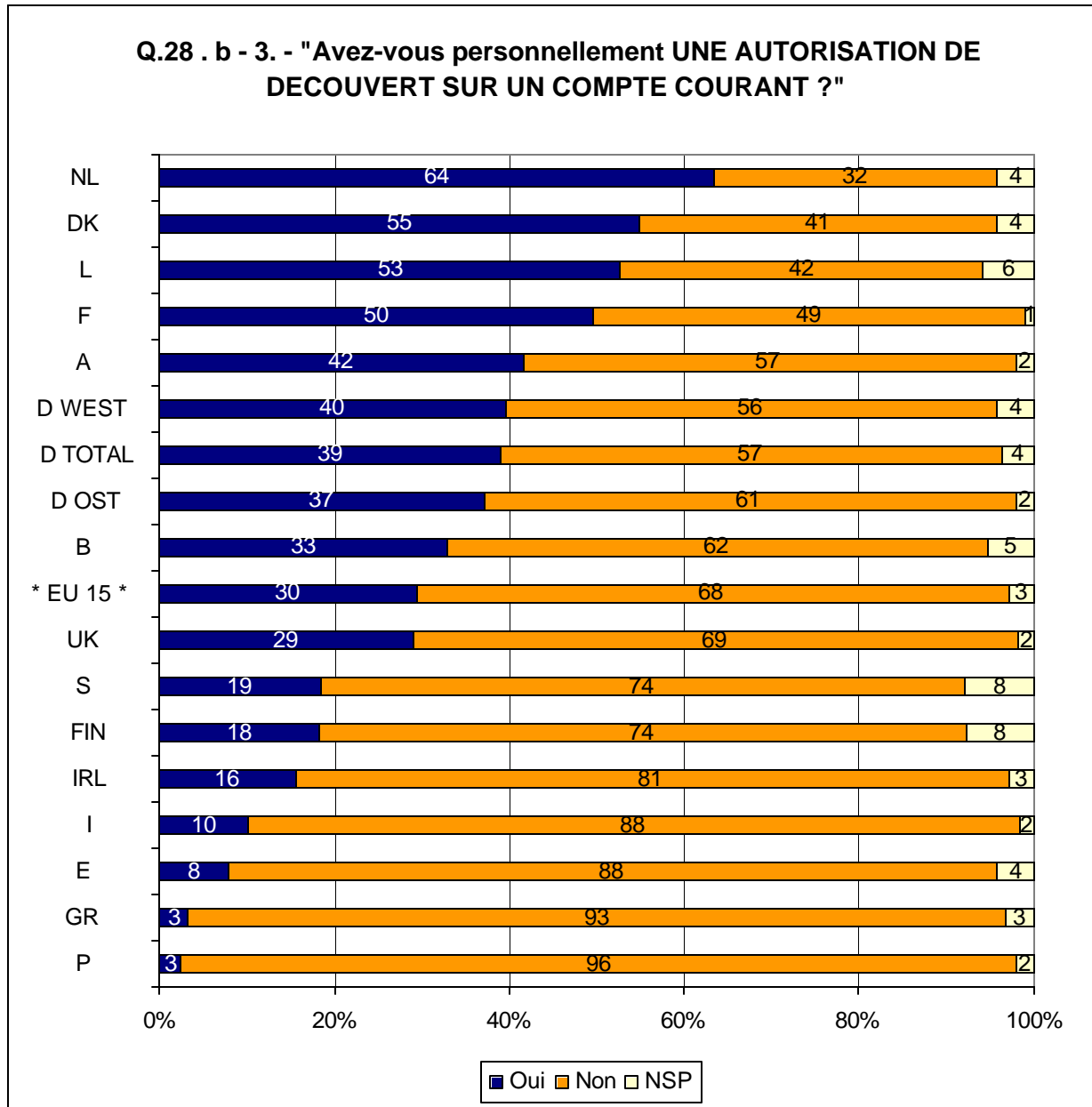
## c. Comparaison avec les données antérieures

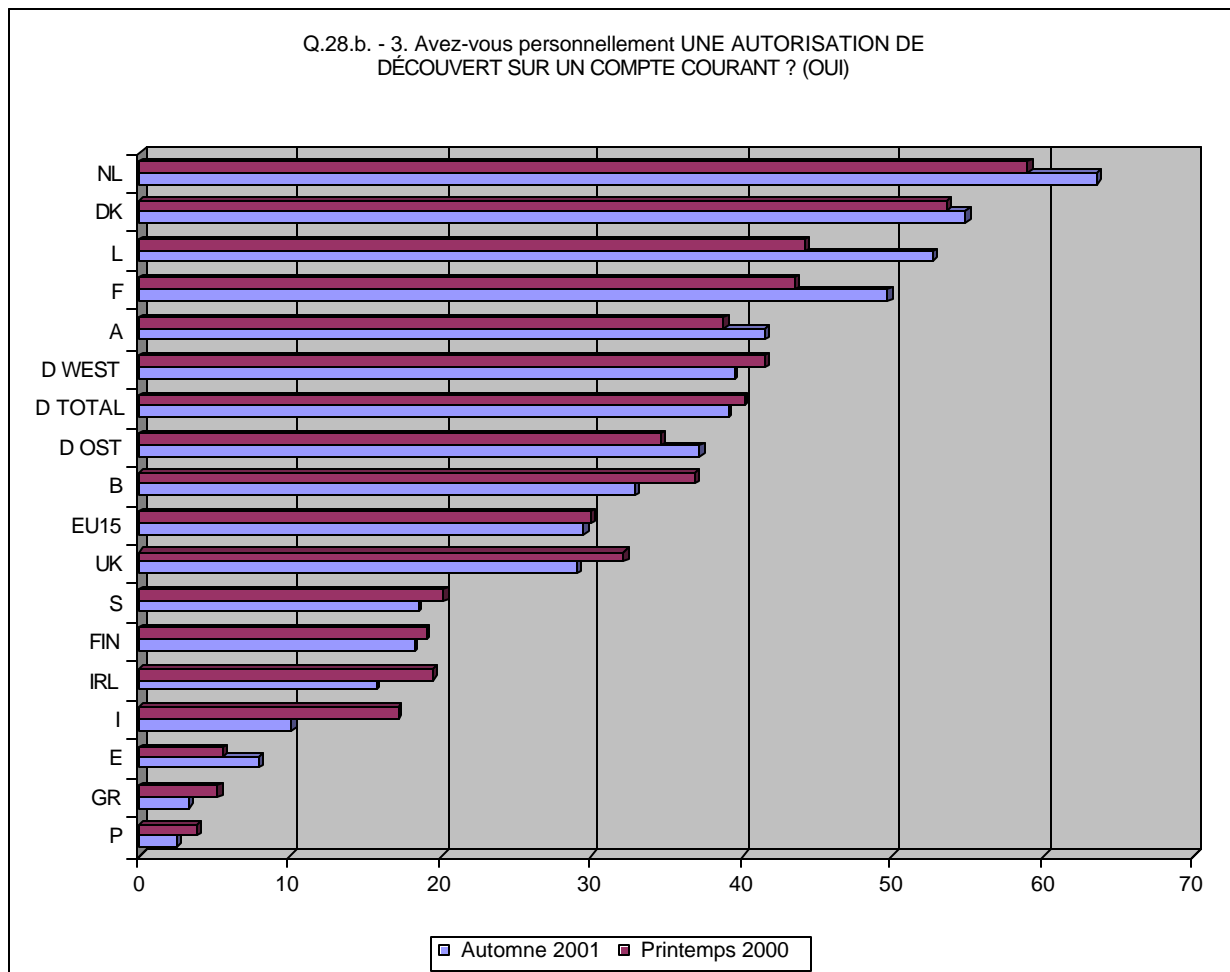
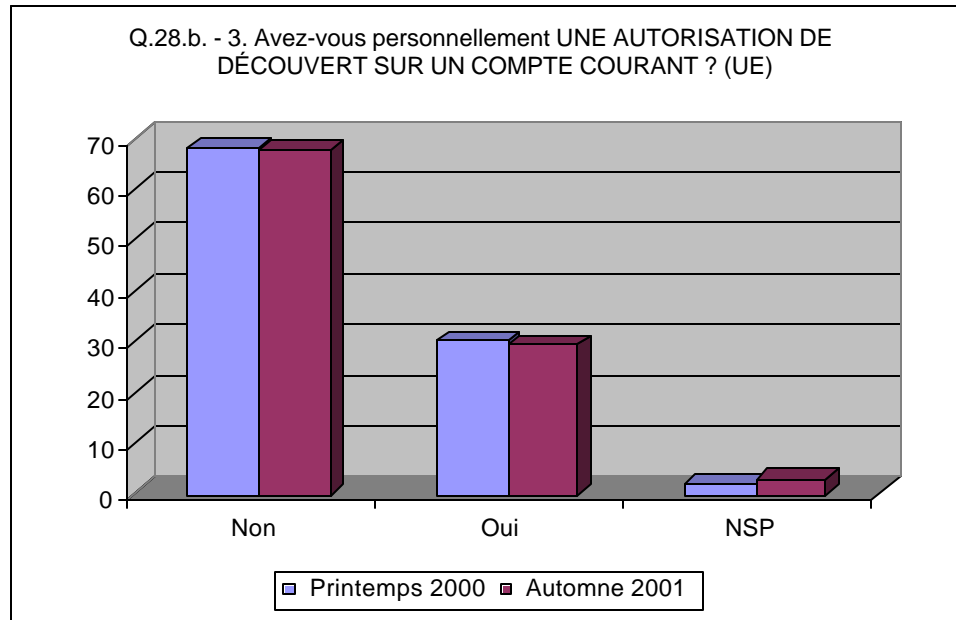
### (a) Comparaison à l'échelle de l'Europe

L'analyse de l'évolution entre 2000 et 2001 de la possession d'un financement pour un « autre bien » (durée supérieure à 12 mois) fait apparaître un statut quo à 9% de la moyenne des citoyens ayant effectivement souscrit un tel emprunt.









## **ANNEXES**

## **QUESTIONNAIRES**

**« Financial Services »**  
**EUROBAROMETER 47.0**

COUNTRY CODE

+---+---+---+ 1  
| | | |  
+---+---+---+

OUR SURVEY NUMBER

+---+---+---+ 2  
| | | |  
+---+---+---+

INTERVIEW NUMBER

+---+---+---+---+---+---+ 3  
| | | | | | | |  
+---+---+---+---+---+---+

Q.1. What is your nationality ? Please tell me the country (or countries) that apply. (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- Belgium..... 4 1,
- Denmark..... 2,
- Germany..... 3,
- Greece..... 4,
- Spain..... 5,
- France..... 6,
- Ireland..... 7,
- Italy..... 8,
- Luxembourg..... 9,
- Netherlands..... 10,
- Portugal..... 11,
- United Kingdom (Great Britain, Northern Ireland)..... 12,
- Austria..... 13,
- Sweden..... 14,
- Finland..... 15,
- Other countries..... 16,
- DK..... 17,

Q.53. In your opinion, does (NATIONAL) legislation ensure, or not ... ? (SHOW CARD)

READ OUT	Yes	No	DK
1. the transparency of financial information	5 1	2	3
2. protection of consumers' rights	6 1	2	3
3. possible action against banks and insurance companies	7 1	2	3
4. security when making a transaction	8 1	2	3
5. protection of confidential information	9 1	2	3

Q.54. From the following statements, which are the four which come closest to your own opinion ? (SHOW CARD - READ OUT - FOUR ANSWERS MAXIMUM)

- Banks give enough information about management of bank accounts..... 10 1,
- Having a bank account is very expensive..... 2,
- It is very difficult to win in a dispute with a bank..... 3,
- Buying on credit is more useful than dangerous..... 4,
- You never know beforehand how much it is going to cost to borrow money..... 5,
- You can borrow as much as you like, there are no real checks..... 6,
- The problem of borrowing more than you can pay back does not exist in (OUR COUNTRY)..... 7,
- Financial institutions explain the risks involved in a mortgage well..... 8,
- It is very difficult to compare the conditions linked to different mortgage options..... 9,
- Insurance companies cause less problems than banks..... 10,
- DK..... 11,

Q.55. The opening up of markets and technological developments such as Telephone Banking (NATIONAL EQUIVALENT), the Internet, etc. allow us increasingly to use remote banking and financial services. In your opinion, does the current (NATIONAL) legislation ensure or not ... (SHOW CARD) ?

READ OUT	Yes	No	DK
1. transparency of financial information	11 1	2	3
2. protection of consumers' rights	12 1	2	3
3. protection of confidential information	13 1	2	3
4. security when making a transaction	14 1	2	3
5. possible action against banks and insurance companies	15 1	2	3

Q.56. Each member state has its own consumer protection standards. Do you think that these standards should be harmonised in the European Union, or not ?

- Yes..... 16 1
- No..... 2
- DK..... 3

Q.57. 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..... 17 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,

Q.58. 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 ECUS 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 CARD - ONE ANSWER ONLY)

READ OUT	a) In (OUR COUNTRY)	b) In another member country
Never bought anything in another member country (SPONTANEOUS)	19	1
Cheque	18	2
Credit card	2	3
Bank transfer	3	4
Cash	4	5
International direct debit card, such as edc/Maestro or Electron	5	6
Domestic direct debit card (NATIONAL EXAMPLE, B: BANCONTACT/MISTER CASH; UK : SWITCH ; ETC.)	6	7
Postal transfer	7	8
Other form of payment (SPONTANEOUS)	8	9
DK	9	10

Q.59. a) (IF CODES 1,2,3,4,6 OR 7 IN Q.58a)  
 For which reasons do you prefer to use this means of payment in (OUR COUNTRY) ? (SHOW CARD - SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)  
 b) (IF CODES 2,3,4,5,6 OR 8 IN Q.58b)  
 Why do you prefer to use this means of payment in another member country of the European Union ? (SHOW CARD - SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

READ OUT	a) In (OUR COUNTRY)	b) In another member country
Cheaper	20	21
More convenient	1,	1,
To avoid disputes	2,	2,
To avoid loss or theft	3,	3,
To avoid being attacked	4,	4,
There is a confident. code (EG. PIN, PIN CODE, CODE SECR., ETC.)	5,	5,
Other (SPONTANEOUS)	6,	6,
DK	7,	7,
	8,	8,

Q.60. Have you ever made payments, by telephone, by computer, by Minitel (EQUIVALENT IN EACH COUNTRY), 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..... 22 1
- Yes, already paid at a distance BUT WITHOUT a card using a confidential code..... 2
- Yes, already paid at a distance WITH a card using a confidential code..... 3
- DK..... 4

Q.61. (IF NO, CODE 1 IN Q.60)  
 Why have you never made such payments this way ? (SHOW CARD - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

- I have never had the opportunity to..... 23 1
- I do not think it's safe..... 2
- I am not interested in paying that way..... 3
- I can't remember my confidential code (EQUIVALENT IN EACH COUNTRY) (SPONTANEOUS)..... 4
- I haven't got a card with a confidential code (EQUIVALENT IN EACH COUNTRY) (SPONTANEOUS) 5
- Other (SPONTANEOUS)..... 6
- DK..... 7

ASK ALL

Q.62. 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 (SPONT.)	DK
a) In (OUR COUNTRY)	24 1	2	3	4
b) Abroad	25 1	2	3	4

Q.63. 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 financial  
 services sector ?

- Yes..... 26 1
- No..... 2
- DK..... 3

DEMOGRAPHICS

D.1. In political matters people talk of "the left" and "the right".  
How would you place your views on this scale ?  
(SHOW CARD - DO NOT PROMPT. IF CONTACT HESITATES, ASK TO TRY AGAIN)

	LEFT									RIGHT	
	27	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

REFUSAL..... 28 1  
DK..... 2

NO QUESTIONS D2 TO D6

D.7. Could you give me the letter which corresponds best to your own current situation? (SHOW CARD - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Single..... 29 1  
Married..... 2  
Living as married..... 3  
Divorced..... 4  
Separated..... 5  
Widowed..... 6

D.8. How old were you when you stopped full-time education? (IF STILL STUDYING : CODE 00 - GO TO D.10)

+---+ 30  
| | |  
+---+

NO QUESTION D9

D.10. SEX

Male..... 31 1  
Female..... 2

D.11. How old are you?

+---+ 32  
| | |  
+---+

D.12. How many people live in your household, including yourself, all adults and children?  
D.13. How many children under 15 are currently living at home?

	D.12 PEOPLE		D.13 CHILDREN	
1	33	1	34	1
2		2		2
3		3		3
4		4		4
5		5		5
6		6		6
7		7		7
8		8		8
9 or more		9		9
None				10

NO QUESTION D14

D.15. a) What is your current occupation ?  
 b) (IF NOT DOING ANY PAID WORK CURRENTLY - CODES 1 TO 4 IN D.15a ) Did you do any paid work in the past ?  
 What was your last occupation ?

	a) CURRENT OCCUPATION	b) LAST OCCUPATION
NOT WORKING		
Responsible for ordinary shopping and looking after the home, or without any current occupation, not working	35 1	
Student	2	
Unemployed or temporarily not working	3	
Retired or unable to work through illness	4	
SELF EMPLOYED		
Farmer	5	36 1
Fisherman	6	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect, ...)	7	3
Owner of a shop, craftsmen, other self employed person	8	4
Business proprietors, owner (full or partner) of a company	9	5
EMPLOYED		
Employed professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	10	6
General management, director or top management (managing directors, director general, other director)	11	7
Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	12	8
Employed position, working mainly at a desk	13	9
Employed position, not at a desk but travelling (salesmen, driver, ...)	14	10
Employed position, not at a desk, but in a service job (hospital, restaurant, police, fireman, ...)	15	11
Supervisor	16	12
Skilled manual worker	17	13
Other (unskilled) manual worker, servant	18	14
NEVER DID ANY PAID WORK		15

NO QUESTIONS D16 TO D18

D.19. Are you ... ?

	READ OUT	Yes	No
a) In your household the person mainly responsible for ordinary shopping and looking after the home	37 1	2	
b) In your household the person who contributes most to the household income	38 1	2	

NO QUESTION D20

- D.21. (IF CODE 2 AT D19b)  
 a) What is the current occupation of the person who contributes most to the household income ?  
 b) (IF NOT DOING ANY PAID WORK CURRENTLY - CODE 1 TO 4 IN D.21a ) Did he/she do any paid work in the past ?  
 What was his/her last occupation ?

	CURRENT OCCUPATION	LAST OCCUPATION
NON-ACTIVE		
Responsible for ordinary shopping and looking after the home, or without any current occupation, not working	39 1	
Student	2	
Unemployed or temporarily not working	3	
Retired or unable to work through illness	4	
SELF EMPLOYED		
Farmer	5	40 1
Fisherman	6	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect, ...)	7	3
Owner of a shop, craftsmen, other self employed person	8	4
Business proprietors, owner (full or partner) of a company	9	5
EMPLOYED		
Employed professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	10	6
General management, director or top management (managing directors, director general, other director)	11	7
Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	12	8
Employed position, working mainly at a desk	13	9
Employed position, not at a desk but travelling (salesmen, driver, ...)	14	10
Employed position, not at a desk, but in a service job (hospital, restaurant, police, fireman, ...)	15	11
Supervisor	16	12
Skilled manual worker	17	13
Other (unskilled) manual worker, servant	18	14
NEVER DID ANY PAID WORK		15

NO QUESTIONS D22 TO D28

D.29. We also need some information about the income of this household to be able to analyse the survey results for different types of households. Here is a list of income groups. (SHOW CARD) Please count the total wages and salaries PER MONTH of all members of this household; all pensions and social insurance benefits; child allowances and any other income like rents, etc ... Of course, your answer as all other replies in this interview will be treated confidentially and referring back to you or your household will be impossible. Please give me the letter of the income group your household falls into before tax and other deductions.

B.....	41	1
T.....		2
P.....		3
F.....		4
E.....		5
H.....		6
L.....		7
N.....		8
R.....		9
M.....		10
S.....		11
K.....		12
Refusal.....		13
DK.....		14

INTERVIEW PROTOCOLE

P.1. - Date of interview	DAY	MONTH
	__ __  42	__ __  43

P.2. - Time of the beginning of the interview	HOUR	MINUTES
USE 24 HOUR CLOCK	__ __  44	__ __  45

P.3. - Number of minutes the interview lasted	MINUTES
	__ __ __  46

P.4. - Number of persons present during the interview, including interviewer.

Two (interviewer and respondent)..... 47 1

Three..... 2

Four..... 3

Five or more..... 4

P.5. - Respondent cooperation

Excellent..... 48 1

Fair..... 2

Average..... 3

Bad..... 4

P.6. - Size of locality (LOCAL CODES)

+---+ 49  
| | |  
+---+

P.7. - Region (LOCAL CODES)

+---+ 50  
| | |  
+---+

P.8. - Postal code

+---+---+---+---+---+---+---+---+ 51  
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  
+---+---+---+---+---+---+---+---+

P.9. - SAMPLE POINT NUMBER

+---+---+---+---+---+---+---+---+ 52  
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  
+---+---+---+---+---+---+---+---+

P.10. - INTERVIEWER NUMBER

+---+---+---+---+---+---+---+---+ 53  
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  
+---+---+---+---+---+---+---+---+

P.11. - WEIGHTING FACTOR

+---+---+---+---+---+---+---+---+ 54  
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  
+---+---+---+---+---+---+---+---+

P.12. - Telephone available in the household ?  
Yes..... 55 1  
No..... 2

P.13. - Language of interview (Luxembourg, Belgium, Finland)

+--+ 56  
| |  
+--+

**« Financial Services »  
EUROBAROMETER 52.0**



Q.76. From the following statements, which are the four which come closest to your own opinion ? (SHOW CARD - READ OUT - FOUR ANSWERS MAXIMUM)

- Banks give enough information about management of bank accounts..... 6 1,
- Having a bank account is very expensive..... 2,
- It is very difficult to win in a dispute with a bank..... 3,
- Buying on credit is more useful than dangerous..... 4,
- You never know beforehand how much it is going to cost to borrow money..... 5,
- You can borrow as much as you like, there are no real checks..... 6,
- The problem of borrowing more than you can pay back does not exist in (OUR COUNTRY)..... 7,
- Financial institutions explain the risks involved in a mortgage well..... 8,
- It is very difficult to compare the conditions linked to different mortgage options..... 9,
- Insurance companies cause less problems than banks..... 10,
- DK..... 11,

Q.77. In your opinion, does the current (NATIONAL) legislation ensure or not ... ? (SHOW CARD)

READ OUT	Yes	No	DK
1. the transparency of financial information	7 1	2	3
2. the protection of consumers' rights	8 1	2	3
3. a possible recovery action against banks and insurance companies (M)	9 1	2	3
4. security when making a transaction	10 1	2	3
5. the protection of confidential information	11 1	2	3

Q.78. Each member state has its own consumer protection standards. Do you think that these standards should be harmonised in the European Union, or not ?

- Yes..... 12 1
- No..... 2
- DK..... 3

Q.79. The opening up of markets and technological developments such as Telephone Banking (NATIONAL EQUIVALENT), the Internet, etc. allow us increasingly to use remote banking and financial services. In your opinion, does the current (NATIONAL) legislation ensure or not ... (SHOW CARD) ?

READ OUT	Yes	No	DK
1. the transparency of financial information	13 1	2	3
2. the protection of consumers' rights	14 1	2	3
3. a possible recovery action against banks and insurance companies (M)	15 1	2	3
4. security when making a transaction	16 1	2	3
5. the protection of confidential information	17 1	2	3

Q.80. 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 ?

- Yes..... 18 1
- No..... 2
- DK..... 3

Q.81. 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..... 19 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,

Q.82. 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 CARD - ONE ANSWER ONLY)

READ OUT	a) In (OUR COUNTRY)	b) In another member country
Never bought anything in another member country (SPONTANEOUS)	20 1	21 1
Cash	2	2
Cheque	3	3
Credit card	4	4
Debit card such as (INT: USE THE APPROPRIATE EXAMPLE)	5	5
Bank transfer	6	6
Postal transfer	7	7
Other form of payment (SPONTANEOUS)	8	8
DK	9	9

Q.83. a) (IF CODES 2,3,4,5 OR 6 IN Q.82a) For which reasons do you prefer to use this means of payment in (OUR COUNTRY) ? (SHOW CARD - SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

b) (IF CODES 2,3,4,5,6 OR 7 IN Q.82b)

Why do you prefer to use this means of payment in another member country of the European Union ? (SHOW CARD - SEVERAL ANSWERS POSSIBLE)

READ OUT	a) In (OUR COUNTRY)	b) In another member country
Cheaper	22 1,	23 1,
More convenient	2,	2,
To avoid disputes	3,	3,
To avoid loss or theft	4,	4,
To avoid being attacked	5,	5,
For safety reasons, for example because there is a confidential code	6,	6,
Other (SPONTANEOUS)	7,	7,
DK	8,	8,

Q.84. 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..... 24 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

Q.85. (IF NO, CODE 1 IN Q.84)  
 Why have you never made such payments this way? (SHOW CARD - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

I have never had the opportunity to..... 25 1  
 I do not think it's safe..... 2  
 I am not interested in paying that way..... 3  
 I can't remember my confidential code (EQUIVALENT IN EACH COUNTRY) (SPONTANEOUS)..... 4  
 I haven't got a card with a confidential code (EQUIVALENT IN EACH COUNTRY) (SPONTANEOUS) 5  
 Other (SPONTANEOUS)..... 6  
 DK..... 7

ASK ALL

Q.86. 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)	26 1	2	3	4
b) Abroad	27 1	2	3	4

And now, some questions about your financial situation.

Q.87. a) Do you personally have a bank account, a post office account or another similar type of account?

Yes..... 28 1  
 No..... 2  
 Refusal..... 3

Q.87. b) (IF NO, CODE 2 IN Q.87a)  
 For each of the following, please tell me if it applies to you, or not?

READ OUT	Yes	No	Refusal
1. I never had an account	29 1	2	3
2. I closed my account	30 1	2	3
3. The bank closed my account	31 1	2	3

ASK ALL

Q.88. a) Do you personally have... ?

READ OUT	Yes	No	DK	Refusal
1. A loan to buy a car or furniture for a period of more than 12 months	32 1	2	3	4
2. A loan to buy something else for a period of more than 12 months	33 1	2	3	4
3. Another type of personal loan for a period of more than 12 months	34 1	2	3	4
4. A credit card	35 1	2	3	4
5. Debit card such as (INT: USE THE APPROPRIATE EXAMPLE, B: BANCONTACT/MISTERCASH, UK: SWITCH CARD, etc...)	36 1	2	3	4
6. An overdraft on your current account	37 1	2	3	4

Q.88. b) Do you have a mortgage lasting... ?

READ OUT	Yes	No	DK	Refusal
1. less than 10 years	38 1	2	3	4
2. 10 to 20 years	39 1	2	3	4
3. more than 20 years	40 1	2	3	4

DEMOGRAPHICS

D.1. In political matters people talk of "the left" and "the right".  
How would you place your views on this scale ?  
(SHOW CARD - DO NOT PROMPT. IF CONTACT HESITATES, ASK TO TRY AGAIN)

	LEFT									RIGHT
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Refusal..... 42 1  
DK..... 2

NO QUESTIONS D2 AND D3

D.4. ASK ALL - If there were a "General Election" tomorrow (SAY IF CONTACT UNDER 18 YEARS : and you had a vote), which party WOULD YOU VOTE for ?

Party A..... 43 1  
Party B..... 2  
Party C..... 3  
Party D..... 4  
Party E..... 5  
Party F..... 6  
Party G..... 7  
Party H..... 8  
Party I..... 9  
Party J..... 10  
Party K..... 11  
Party L..... 12  
Party M..... 13  
Party N..... 14  
Party O..... 15  
Party P..... 16  
Party Q..... 17  
Party R..... 18  
Party S..... 19  
Other Party..... 20  
Would vote blank/would spoil your vote..... 21  
Would not vote/not (NATIONALITY)..... 22  
DK..... 23  
No answer..... 24

NO QUESTIONS D5 AND D6

D.7. Could you give me the letter which corresponds best to your own current situation? (SHOW CARD - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

- Married..... 44 1
- Remarried..... 2
- Unmarried. Currently living with partner..... 3
- Unmarried. Having never lived with a partner..... 4
- Unmarried. Having previously lived with a partner, but now on my own..... 5
- Divorced..... 6
- Separated..... 7
- Widowed..... 8
- Other (SPONTANEOUS)..... 9
- Refusal (SPONTANEOUS)..... 10

D.8. How old were you when you stopped full-time education? (IF STILL STUDYING : CODE 00 - GO TO D.10)

45

--	--	--

NO QUESTION D9

D.10. SEX

- Male..... 46 1
- Female..... 2

D.11. How old are you?

47

--	--	--

D.12. How many people live in your household, including yourself, all adults and children?

D.13. How many children under 15 are currently living at home?

	D.12 PEOPLE	D.13 CHILDREN
1	48 1	49 1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9 or more	9	9
None		10

NO QUESTION D14

D.15. a) What is your current occupation ?  
 b) (IF NOT DOING ANY PAID WORK CURRENTLY - CODES 1 TO 4 IN D.15a ) Did you do any paid work in the past ?  
 What was your last occupation ?

	a) CURRENT OCCUPATION	b) LAST OCCUPATION
NOT WORKING		
Responsible for ordinary shopping and looking after the home, or without any current occupation, not working	50 1	
Student	2	
Unemployed or temporarily not working	3	
Retired or unable to work through illness	4	
SELF EMPLOYED		
Farmer	5	51 1
Fisherman	6	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect, ...)	7	3
Owner of a shop, craftsmen, other self employed person	8	4
Business proprietors, owner (full or partner) of a company	9	5
EMPLOYED		
Employed professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	10	6
General management, director or top management (managing directors, director general, other director)	11	7
Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	12	8
Employed position, working mainly at a desk	13	9
Employed position, not at a desk but travelling (salesmen, driver, ...)	14	10
Employed position, not at a desk, but in a service job (hospital, restaurant, police, fireman, ...)	15	11
Supervisor	16	12
Skilled manual worker	17	13
Other (unskilled) manual worker, servant	18	14
NEVER DID ANY PAID WORK		15

NO QUESTIONS D16 TO D18

D.19. Are you ... ?

	READ OUT	Yes	No
a) In your household the person mainly responsible for ordinary shopping and looking after the home	52 1	2	
b) In your household the person who contributes most to the household income	53 1	2	

NO QUESTION D20

D.21. (IF CODE 2 AT D19b)

- a) What is the current occupation of the person who contributes most to the household income ?  
 b) (IF NOT DOING ANY PAID WORK CURRENTLY - CODE 1 TO 4 IN D.21a ) Did he/she do any paid work in the past ?  
 What was his/her last occupation ?

	CURRENT OCCUPATION	LAST OCCUPATION
NON-ACTIVE		
Responsible for ordinary shopping and looking after the home, or without any current occupation, not working	54 1	
Student	2	
Unemployed or temporarily not working	3	
Retired or unable to work through illness	4	
SELF EMPLOYED		
Farmer	5	55 1
Fisherman	6	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect, ...)	7	3
Owner of a shop, craftsmen, other self employed person	8	4
Business proprietors, owner (full or partner) of a company	9	5
EMPLOYED		
Employed professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	10	6
General management, director or top management (managing directors, director general, other director)	11	7
Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	12	8
Employed position, working mainly at a desk	13	9
Employed position, not at a desk but travelling (salesmen, driver, ...)	14	10
Employed position, not at a desk, but in a service job (hospital, restaurant, police, fireman, ...)	15	11
Supervisor	16	12
Skilled manual worker	17	13
Other (unskilled) manual worker, servant	18	14
NEVER DID ANY PAID WORK		15

NO QUESTIONS D22 TO D28

D.29. We also need some information about the income of this household to be able to analyse the survey results for different types of households. Here is a list of income groups. (SHOW CARD) Please count the total wages and salaries PER MONTH of all members of this household; all pensions and social insurance benefits; child allowances and any other income like rents, etc ... Of course, your answer as all other replies in this interview will be treated confidentially and referring back to you or your household will be impossible. Please give me the letter of the income group your household falls into before tax and other deductions.

B.....	56	1
T.....		2
P.....		3
F.....		4
E.....		5
H.....		6
L.....		7
N.....		8
R.....		9
M.....		10
S.....		11
K.....		12
Refusal.....		13
DK.....		14



P.12. - Telephone available in the household ?

Yes.....	70	1
No.....		2

P.13. - Language of interview (Luxembourg, Belgium, Finland)

+	+	+	71
+	+	+	

**« Financial Services »  
EUROBAROMETER 54.0**

YOUR SURVEY NUMBER

--	--	--	--	--	--	--	--

COUNTRY CODE

--	--	--

OUR SURVEY NUMBER

--	--	--	--	--	--

INTERVIEW NUMBER

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Q.1. What is your nationality? Please tell me the country (or countries) that apply. (MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

- Belgium..... 5 1,
- Denmark..... 2,
- Germany..... 3,
- Greece..... 4,
- Spain..... 5,
- France..... 6,
- Ireland..... 7,
- Italy..... 8,
- Luxembourg..... 9,
- Netherlands..... 10,
- Portugal..... 11,
- United Kingdom (Great Britain, Northern Ireland)..... 12,
- Austria..... 13,
- Sweden..... 14,
- Finland..... 15,
- Other countries..... 16,
- DK..... 17,

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	6 1	2	3
2. Having a bank account is very expensive	7 1	2	3
3. It is very difficult to win in a dispute with a bank	8 1	2	3
4. Buying on credit is more useful than dangerous	9 1	2	3
5. You never know beforehand how much it is going to cost to borrow money	10 1	2	3
6. You can borrow as much as you like, there are no real checks	11 1	2	3
7. The problem of borrowing more than you can pay back does not exist in (OUR COUNTRY)	12 1	2	3
8. Financial institutions clearly explain the way their mortgages work and the risks involved (M)	13 1	2	3
9. It is very difficult to compare the conditions linked to different mortgage options	14 1	2	3
10. It is very difficult to win in a dispute with insurance companies (N)	15 1	2	3
11. With insurance policies, you never know in advance how well you are covered (N)	16 1	2	3

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

READ OUT	YES	NO	DK
1. The transparency of financial information	17 1	2	3
2. The protection of consumers' rights	18 1	2	3
3. A possible recovery action against banks and insurance companies	19 1	2	3
4. Security when making a transaction	20 1	2	3
5. The protection of confidential information	21 1	2	3

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.....	22 1
YES, TOTALLY.....	2
YES, IN PART.....	3
DK.....	4

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	23 1	2	3
2. The protection of consumers' rights	24 1	2	3
3. The protection of confidential information	25 1	2	3
4. Security when making a transaction	26 1	2	3
5. A possible recovery action against banks and insurance companies	27 1	2	3

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..... 28 1  
 YES, TOTALLY..... 2  
 YES, IN PART..... 3  
 DK..... 4

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..... 29 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,

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
Cash	30 1	31 1
Electronic purse	2	2
Cheque	3	3
Credit card or debit card	4	4
Bank transfer	5	5
Postal transfer	6	6
Other form of payment (SPONTANEOUS)	7	7
DK	8	8
Never bought anything in another member country (SPONTANEOUS)	-----	9

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
Because the price is good	32 1,	33 1,
Because it is easy	2,	2,
To avoid the risks of a dispute	3,	3,
To avoid the risk of loss or theft	4,	4,
To avoid being attacked	5,	5,
For safety reasons, e.g. because of confid. code (EQUIVALENT IN EACH COUNTRY)	6,	6,
Other (SPONTANEOUS)	7,	7,
DK	8,	8,

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..... 34 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

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..... 35 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

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)	36 1	2	3	4
b) Abroad	37 1	2	3	4

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	38 1	2	3	4	5
2. a savings bank (APPROPRIATE NAME IF EXISTS IN THE COUNTRY)	39 1	2	3	4	5
3. a building society (APPROPRIATE NAME IF EXISTS IN THE COUNTRY)	40 1	2	3	4	5
4. the post office	41 1	2	3	4	5

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	42 1	2	3	4	5
2. a savings bank (IF EXISTING IN THE COUNTRY)	43 1	2	3	4	5
3. a building society (IF EXISTING IN THE COUNTRY)	44 1	2	3	4	5
4. the post office	45 1	2	3	4	5

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

READ OUT	YES	NO	DK
1. cheque book	46 1	2	3
2. credit card (VISA, EUROCARD/MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS)	47 1	2	3
3. another type of bank card (COUNTRY SPECIFIC NAME ; EXAMPLES: BANCONTACT (BE), DANKORT (DK), BANKOMAT (AUT), ETC.)	48 1	2	3

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

READ OUT	YES	NO	DK
1. less than 10 years	49 1	2	3
2. 10 to 20 years	50 1	2	3
3. more than 20 years	51 1	2	3

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

READ OUT	YES	NO	DK
1. a loan lasting more than 12 months to buy a car	52 1	2	3
2. a loan lasting more than 12 months to buy something else	53 1	2	3
3. an overdraft facility on a current account	54 1	2	3

DEMOGRAPHICS

NO QUESTION D1 TO D7

D.8. How old were you when you stopped full-time education? (IF STILL STUDYING : CODE 00 - GO TO D.10)

```

+---+ 55
|   |
|   |
+---+
    
```

NO QUESTION D9

D.10. SEX

```

Male..... 56 1
Female..... 2
    
```

D.11. How old are you?

```

+---+ 57
|   |
|   |
+---+
    
```

D.12. How many people live in your household, including yourself, all adults and children?

D.13. How many children under 15 are currently living at home?

	D.12 PEOPLE	D.13 CHILDREN
1	58 1	59 1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9 or more	9	9
None		10

NO QUESTIONS D14

D.15. a) What is your current occupation ?  
 b) (IF NOT DOING ANY PAID WORK CURRENTLY - CODES 1 TO 4 IN D.15.a) Did you do any paid work in the past ?  
 What was your last occupation ?

	a) CURRENT OCCUPATION	b) LAST OCCUPATION
NOT WORKING		
Responsible for ordinary shopping and looking after the home, or without any current occupation, not working	60 1	
Student	2	
Unemployed or temporarily not working	3	
Retired or unable to work through illness	4	
SELF EMPLOYED		
Farmer	5	61 1
Fisherman	6	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect, ...)	7	3
Owner of a shop, craftsmen, other self employed person	8	4
Business proprietors, owner (full or partner) of a company	9	5
EMPLOYED		
Employed professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	10	6
General management, director or top management (managing directors, director general, other director)	11	7
Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	12	8
Employed position, working mainly at a desk	13	9
Employed position, not at a desk but travelling (salesmen, driver, ...)	14	10
Employed position, not at a desk, but in a service job (hospital, restaurant, police, fireman, ...)	15	11
Supervisor	16	12
Skilled manual worker	17	13
Other (unskilled) manual worker, servant	18	14
NEVER DID ANY PAID WORK		15

NO QUESTIONS D16 TO D28

D.29. We also need some information about the income of this household to be able to analyse the survey results for different types of households. Here is a list of income groups. (SHOW CARD) Please count the total wages and salaries PER MONTH of all members of this household; all pensions and social insurance benefits; child allowances and any other income like rents, etc ... Of course, your answer as all other replies in this interview will be treated confidentially and referring back to you or your household will be impossible. Please give me the letter of the income group your household falls into before tax and other deductions.

B.....	62	1
T.....		2
P.....		3
F.....		4
E.....		5
H.....		6
L.....		7
N.....		8
R.....		9
M.....		10
S.....		11
K.....		12
Refusal.....		13
DK.....		14



P.12. - Telephone available in the household ?

Yes..... 76 1  
No..... 2

P.13. - Language of interview (Luxembourg, Belgium, Finland)

+--+ 77  
| |  
+--+

**« Financial Services »  
EUROBAROMETER 56.0**



Q.14. 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	6 1	2	3
2. Having a bank account is very expensive	7 1	2	3
3. It is very difficult to win in a dispute with a bank	8 1	2	3
4. Buying on credit is more useful than dangerous	9 1	2	3
5. You never know beforehand how much it is going to cost to borrow money	10 1	2	3
6. You can borrow as much as you like, there are no real checks	11 1	2	3
7. The problem of borrowing more than you can pay back does not exist in (OUR COUNTRY)	12 1	2	3
8. Financial institutions clearly explain the way their mortgages work and the risks involved	13 1	2	3
9. It is very difficult to compare the conditions linked to different mortgage options	14 1	2	3
10. It is very difficult to win in a dispute with insurance companies	15 1	2	3
11. With insurance policies, you never know in advance how well you are covered	16 1	2	3

Q.15. In your opinion, in general, does (NATIONAL) legislation ensure or not...?

READ OUT	Yes	No	DK
1. The transparency of financial information	17 1	2	3
2. The protection of consumers' rights	18 1	2	3
3. A possible recovery action against banks and insurance companies	19 1	2	3
4. Security when making a transaction	20 1	2	3
5. The protection of confidential information	21 1	2	3

Q.16. 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..... 22 1  
 Yes, totally..... 2  
 Yes, in part..... 3  
 DK..... 4

Q.17. 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	23 1	2	3
2. The protection of consumers' rights	24 1	2	3
3. The protection of confidential information	25 1	2	3
4. Security when making a transaction	26 1	2	3
5. A possible recovery action against banks and insurance companies	27 1	2	3

Q.18. The marketing of financial services in the market implies continuously introducing new technologies. 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..... 28 1  
 Yes, totally..... 2  
 Yes, in part..... 3  
 DK..... 4

Q.19. 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 - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

No, no obstacles..... 29 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,

Q.20 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
Cash	30 1	31 1
Electronic purse (APPROPRIATE NAME IN EACH COUNTRY - EXAMPLE: (B) CARTE "PROTON")	2	2
Cheque	3	3
Credit card (SUCH AS: EUROCARD/MASTERCARD, VISA, AMERICAN EXPRESS, OR DINERS) or debit card (APPROPRIATE NAME IN EACH COUNTRY: (B) BANCONTACT/ MISTERCASH, (UK) SWITCH CARD, (DK) DANKORT, ETC.)	4	4
Bank transfer	5	5
Postal transfer	6	6
Other form of payment (SPONTANEOUS)	7	7
DK	8	8
Never bought anything in another member country (SPONTANEOUS)		9

Q.21. a) (IF CODES 1,2,3,4,5 OR 6 IN Q.20.a) For which reasons do you prefer to use this means of payment in (OUR COUNTRY)? (SHOW CARD - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)  
 b) (IF CODES 1,2,3,4,5 OR 6 IN Q.20.b) Why do you prefer to use this means of payment in another member country of the European Union? (SHOW SAME CARD - MULTIPLE ANSWERS POSSIBLE)

READ OUT	a) IN (OUR COUNTRY)	b) IN ANOTHER MEMBER COUNTRY
Because the price is good	32 1,	33 1,
Because it is easy	2,	2,
To avoid the risks of a dispute	3,	3,
To avoid the risk of loss or theft	4,	4,
To avoid being attacked	5,	5,
For safety reasons, e.g. bc. there is a (PIN CODE, CONFIDENTIAL CODE, ETC.)	6,	6,
Other (SPONTANEOUS)	7,	7,
DK	8,	8,

Q.22. 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..... 34 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

IF "NO", CODE 1 IN Q.22

Q.23. Why have you never made such payments this way? (SHOW CARD - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

I do not have a payment card..... 35 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

ASK ALL

Q.24. 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 in another member country of the European Union?

READ OUT	Yes	No	Does not exist (SPONTANEOUS)	DK
a) In (OUR COUNTRY)	36 1	2	3	4
b) In another member country of the European Union	37 1	2	3	4

Q.25. 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 WITH SCALE - ONE ANSWER ONLY)

READ OUT	If no				
	Yes	Never had one	Closed by myself	Closed by institution	Other/DK
1. a bank	38 1	2	3	4	5
2. a savings bank (APPROPRIATE NAME IF EXISTS IN THE COUNTRY)	39 1	2	3	4	5
3. a building society (APPROPRIATE NAME IF EXISTS IN THE COUNTRY)	40 1	2	3	4	5
4. the post office	41 1	2	3	4	5

Q.26. 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 WITH SCALE - ONE ANSWER ONLY)

READ OUT	If no				
	Yes	Never had one	Closed by myself	Closed by institution	Other/DK
1. a bank	42 1	2	3	4	5
2. a savings bank (IF EXISTING IN THE COUNTRY)	43 1	2	3	4	5
3. a building society (IF EXISTING IN THE COUNTRY)	44 1	2	3	4	5
4. the post office	45 1	2	3	4	5

Q.27. Do you have a...?

READ OUT	Yes	No	DK
1. cheque book	46 1	2	3
2. credit card (VISA, EUROCARD/MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS)	47 1	2	3
3. another type of bank card (COUNTRY SPECIFIC NAME - EXAMPLE: (B) BANCONTACT, (DK) DANKORT, (AUT) BANKOMAT, ETC.)	48 1	2	3

Q.28. a) Do you have a mortgage lasting...?

READ OUT	Yes	No	DK
1. less than 10 years	49 1	2	3
2. 10 to 20 years	50 1	2	3
3. more than 20 years	51 1	2	3

Q.28. b) Do you personally have...?

READ OUT	Yes	No	DK
1. a loan lasting more than 12 months to buy a car	52 1	2	3
2. a loan lasting more than 12 months to buy something else	53 1	2	3
3. an overdraft facility on a current account	54 1	2	3

D.1. In political matters people talk of "the left" and "the right".  
 How would you place your views on this scale ?  
 (SHOW CARD - DO NOT PROMPT. IF CONTACT HESITATES, ASK TO TRY AGAIN)

	LEFT										RIGHT
	55	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

REFUSAL..... 56 1  
 DK..... 2

NO QUESTIONS D2 TO D6

D.7. Could you give me the letter which corresponds best to your own current situation ? (SHOW CARD - READ OUT - ONE ANSWER ONLY)

Married..... 57 1  
 Remarried..... 2  
 Unmarried. Currently living with partner..... 3  
 Unmarried. Having never lived with a partner..... 4  
 Unmarried. Having previously lived with a partner, but now on my own..... 5  
 Divorced..... 6  
 Separated..... 7  
 Widowed..... 8  
 Other (SPONTANEOUS)..... 9  
 Refusal (SPONTANEOUS)..... 10

D.8. How old were you when you stopped full-time education? (IF STILL STUDYING: CODE 00 - GO TO D.10)

58  
 | | |  
 +---+  
 +---+

NO QUESTION D9

D.10. SEX

Male..... 59 1  
 Female..... 2

D.11. How old are you ?

60  
 | | |  
 +---+  
 +---+

NO QUESTIONS D12 TO D14

D.15. a) What is your current occupation ?  
 b) (IF NOT DOING ANY PAID WORK CURRENTLY - CODES 1 TO 4 IN D.15.a) Did you do any paid work in the past ?  
 What was your last occupation ?

	a) CURRENT OCCUPATION	b) LAST OCCUPATION
NOT WORKING		
Responsible for ordinary shopping and looking after the home, or without any current occupation, not working	61 1	
Student	2	
Unemployed or temporarily not working	3	
Retired or unable to work through illness	4	
SELF EMPLOYED		
Farmer	5	62 1
Fisherman	6	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect, ...)	7	3
Owner of a shop, craftsmen, other self employed person	8	4
Business proprietors, owner (full or partner) of a company	9	5
EMPLOYED		
Employed professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	10	6
General management, director or top management (managing directors, director general, other director)	11	7
Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	12	8
Employed position, working mainly at a desk	13	9
Employed position, not at a desk but travelling (salesmen, driver, ...)	14	10
Employed position, not at a desk, but in a service job (hospital, restaurant, police, fireman, ...)	15	11
Supervisor	16	12
Skilled manual worker	17	13
Other (unskilled) manual worker, servant	18	14
NEVER DID ANY PAID WORK		15

NO QUESTIONS D16 TO D18

D.19. Are you in your household, the person who contributes most to the household income? (READ OUT)

Yes..... 63 1  
 No..... 2  
 Both equally..... 3  
 DK..... 4

NO QUESTION D20

D.21. (IF CODE 2 AT D19)

- a) What is the current occupation of the person who contributes most to the household income ?  
 b) (IF NOT DOING ANY PAID WORK CURRENTLY - CODE 1 TO 4 IN D.21a ) Did he/she do any paid work in the past ?  
 What was his/her last occupation ?

	CURRENT OCCUPATION	LAST OCCUPATION
NON-ACTIVE		
Responsible for ordinary shopping and looking after the home, or without any current occupation, not working	64 1	
Student	2	
Unemployed or temporarily not working	3	
Retired or unable to work through illness	4	
SELF EMPLOYED		
Farmer	5	65 1
Fisherman	6	2
Professional (lawyer, medical practitioner, accountant, architect, ...)	7	3
Owner of a shop, craftsmen, other self employed person	8	4
Business proprietors, owner (full or partner) of a company	9	5
EMPLOYED		
Employed professional (employed doctor, lawyer, accountant, architect)	10	6
General management, director or top management (managing directors, director general, other director)	11	7
Middle management, other management (department head, junior manager, teacher, technician)	12	8
Employed position, working mainly at a desk	13	9
Employed position, not at a desk but travelling (salesmen, driver, ...)	14	10
Employed position, not at a desk, but in a service job (hospital, restaurant, police, fireman, ...)	15	11
Supervisor	16	12
Skilled manual worker	17	13
Other (unskilled) manual worker, servant	18	14
NEVER DID ANY PAID WORK		15

NO QUESTIONS D22 TO D24

D.25. Would you say you live in a ... ? (READ OUT)

Rural area or village.....	66	1
Small or middle sized town.....		2
Large town.....		3
DK.....		4

NO QUESTIONS D26 TO D28

D.29. We also need some information about the income of this household to be able to analyse the survey results for different types of households. Here is a list of income groups. (SHOW CARD) Please count the total wages and salaries PER MONTH of all members of this household; all pensions and social insurance benefits; child allowances and any other income like rents, etc ... Of course, your answer as all other replies in this interview will be treated confidentially and referring back to you or your household will be impossible. Please give me the letter of the income group your household falls into before tax and other deductions.

B.....	67	1
T.....		2
P.....		3
F.....		4
E.....		5
H.....		6
L.....		7
N.....		8
R.....		9
M.....		10
S.....		11
K.....		12
Refusal.....		13
DK.....		14

PROTOCOLE VARIABLES

P.1. - Date of interview	DAY	MONTH
	68	69

P.2. - Time of the beginning of the interview	HOUR	MINUTES
USE 24 HOUR CLOCK	70	71

P.3. - Number of minutes the interview lasted	MINUTES
	72

P.4. - Number of persons present during the interview, including interviewer.

Two (interviewer and respondent).....	73	1
Three.....		2
Four.....		3
Five or more.....		4

P.5. - Respondent cooperation

Excellent.....	74	1
Fair.....		2
Average.....		3
Bad.....		4

P.6. - Size of locality (LOCAL CODES)

	75
--	----

P.7. - Region (LOCAL CODES)

	76
--	----

P.8. - Postal code

	77
--	----

P.9. - SAMPLE POINT NUMBER

	78
--	----

P.10. - INTERVIEWER NUMBER

	79
--	----

P.11. - WEIGHTING FACTOR

	80
--	----

P.12. - Telephone available in the household ?

Yes..... 81 1  
No..... 2

P.13. - Language of interview (Luxembourg, Belgium, Finland)

+--+ 82  
| |  
+--+

## **SPECIFICATIONS TECHNIQUES**

## STANDARD EUROBAROMETER 56.0 TECHNICAL SPECIFICATIONS

Between August 22 and September 27 2001, the European Opinion Research Group, a consortium of Market and Public Opinion Research agencies, made out of INRA (EUROPE) and GfK Worldwide, carried out wave 56.0 of the standard Eurobarometer, on request of the EUROPEAN COMMISSION, Directorate-General Press and Communication, Opinion Polls.

The Standard EUROBAROMETER 56.0 covers the population of the respective nationalities of the European Union Member States, aged 15 years and over, resident in each of the Member States. The basic sample design applied in all Member States is a multi-stage, random (probability) one. In each EU country, a number of sampling points was drawn with probability proportional to population size (for a total coverage of the country) and to population density.

For doing so, the points were drawn systematically from each of the "administrative regional units", after stratification by individual unit and type of area. They thus represent the whole territory of the Member States according to the EUROSTAT NUTS 2 (or equivalent) and according to the distribution of the resident population of the respective EU-nationalities in terms of metropolitan, urban and rural areas. In each of the selected sampling points, a starting address was drawn, at random. Further addresses were selected as every N<sup>th</sup> address by standard random route procedures, from the initial address. In each household, the respondent was drawn, at random. All interviews were face-to-face in people's home and in the appropriate national language.

<u>COUNTRIES</u>	<u>INSTITUTES</u>	<u>N° INTERVIEWS</u>	<u>FIELDWORK DATES</u>	<u>POPULATION 15+ (x 000)</u>
Belgium	INRA BELGIUM	1031	27/08 – 24/09	8,326
Denmark	GfK DANMARK	1001	22/08 – 24/09	4,338
Germany(East)	INRA DEUTSCHLAND	1024	25/08 – 24/09	13,028
Germany(West)	INRA DEUTSCHLAND	1023	25/08 – 24/09	55,782
Greece	MARKET ANALYSIS	1001	03/09 – 24/09	8,793
Spain	INRA ESPAÑA	1000	31/08 – 21/09	33,024
France	CSA-TMO	1002	27/08 – 27/09	46,945
Ireland	LANSLOWNE Market Research	1002	27/08 – 24/09	2,980
Italy	INRA Demoskopea	998	22/08 – 24/09	49,017
Luxembourg	ILRes	609	25/08 – 24/09	364
The Netherlands	INTOMART	1047	25/08 – 24/09	12,705
Austria	SPECTRA	1093	25/08 – 24/09	6,668
Portugal	METRIS	1000	30/08 – 25/09	8,217
Finland	MDC MARKETING RESEARCH	1023	28/08 – 27/09	4,165
Sweden	GfK SVERIGE	1000	28/08 – 27/09	7,183
Great Britain	INRA UK	1041	22/08 – 24/09	46,077
Northern Ireland	ULSTER MARKETING SURVEYS	305	29/08 – 19/09	1,273
TOTAL NUMBER OF INTERVIEWS		16162		

For each country a comparison between the sample and the universe was carried out. The Universe description was derived from Eurostat population data or from national statistics. For all EU member-countries a national weighting procedure, using marginal and intercellular weighting, was carried out based on this Universe description. As such in all countries, minimum gender, age, region NUTS 2 were introduced in the iteration procedure. For international weighting (i.e. EU averages), INRA (EUROPE) applies the official population figures as provided by EUROSTAT in the Regional Statistics Yearbook (data for 1997). The total population figures for input in this post-weighting procedure are listed above.

The results of the Eurobarometer studies are reported in the form of tables, datafiles and analyses. Per question a table of results is given with the full question text in English, French and German. The results are expressed as a percentage of the total. The results of the Eurobarometer surveys are analysed and made available through the Directorate-General Press and Communication, Opinion Polls of the European Commission, rue de la Loi 200, B-1049 Brussels. The results are published on the internet server of the European Commission: <http://europa.eu.int/comm/dg10/epo>. All Eurobarometer datafiles are stored at the Zentral Archiv (Universität Köln, Bachemer Strasse, 40, D50869 Köln-Lindenthal), available through the CESSDA Database <http://www.nsd.uib.no/cessda/europe.html>. They are at the disposal of all institutes members of the European Consortium for Political Research (Essex), of the Inter-University Consortium for Political and Social Research (Michigan) and of all those interested in social science research.

Readers are reminded that survey results are estimations, the accuracy of which, everything being equal, rests upon the sample size and upon the observed percentage. With samples of about 1,000 interviews, the real percentages vary within the following confidence limits:

Observed percentages	10% or 90%	20% or 80%	30% or 70%	40% or 60%	50%
Confidence limits	± 1.9%	± 2.5%	± 2.7%	± 3.0%	± 3.1%

**STANDARD EUROBAROMETER 56.0**  
**CO-OPERATING AGENCIES AND RESEARCH EXECUTIVES**  
**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 12 – 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 Sylovs 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	tel. fax	++/30 1 75 64 688 ++/30/1/70 19 355
ESPAÑA	INRA ESPAÑA C/Alberto Aguilera, 7-5º 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	LANSLOWNE 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 Demoskopea Via Salaria, 290 I-00199 ROMA	Mrs Maria-Adelaide SANTILLI Santilli@demoskopea.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 neji@spectra.at	tel. fax	++/43/732/6901 ++/43/732/6901-4
PORTUGAL	METRIS Av. Eng. Arantes e Oliveira, 3-2º 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 Itätulenkuja 10 A FIN-02100 ESPOO	Mrs Anu SIMULA Rosa.Turunen@gallup.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

## EUROBAROMETRE STANDARD 56.0 SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 22 août et le 27 septembre 2001, 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 56.0 de l'EUROBAROMETRE STANDARD à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, Direction générale Presse et communication, Secteur Opinion publique.

L'EUROBAROMETRE 56.0 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 Nème 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° INTERVIEWS</u>	<u>DATES DE TERRAIN</u>	<u>POPULATION 15+ (x 000)</u>
Belgique	INRA BELGIUM	1031	27/08 – 24/09	8,326
Danemark	GfK DANMARK	1001	22/08 – 24/09	4,338
Allemagne(Est)	INRA DEUTSCHLAND	1024	25/08 – 24/09	13,028
Allemagne(Ouest)	INRA DEUTSCHLAND	1023	25/08 – 24/09	55,782
Grèce	MARKET ANALYSIS	1001	03/09 – 24/09	8,793
Espagne	INRA ESPAÑA	1000	31/08 – 21/09	33,024
France	CSA-TMO	1002	27/08 – 27/09	46,945
Irlande	LANSLOWNE Market Research	1002	27/08 – 24/09	2,980
Italie	INRA Demoskopoea	998	22/08 – 24/09	49,017
Luxembourg	ILRes	609	25/08 – 24/09	364
Pays-Bas	INTOMART	1047	25/08 – 24/09	12,705
Autriche	SPECTRA	1093	25/08 – 24/09	6,668
Portugal	METRIS	1000	30/08 – 25/09	8,217
Finlande	MDC MARKETING RESEARCH	1023	28/08 – 27/09	4,165
Suède	GfK SVERIGE	1000	28/08 – 27/09	7,183
Grande-Bretagne	INRA UK	1041	22/08 – 24/09	46,077
Irlande du Nord	ULSTER MARKETING SURVEYS	305	29/08 – 19/09	1,273
Nombre total d'interviews		16162		

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). 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 la Direction générale Presse et communication de la Commission européenne, Secteur 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 56.0**  
**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 12 – 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.Grfax.	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 Demoskopea Via Salaria, 290 I-00199 ROMA	Mrs Maria-Adelaide SANTILLI Santilli@demoskopea.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	Mrs Anu SIMULA Rosa.Turunen@gallup.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