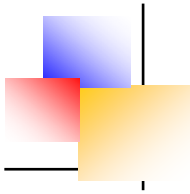


# Résultats de l'enquête



## 1. Connaissance des sociétés de crédit à la consommation

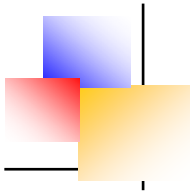
**Question 1.1.** Connaissez-vous le nombre des sociétés de crédit à la consommation (SCC) et des banques exerçant actuellement au Maroc ?

Oui 46,2% Non 53,8 %

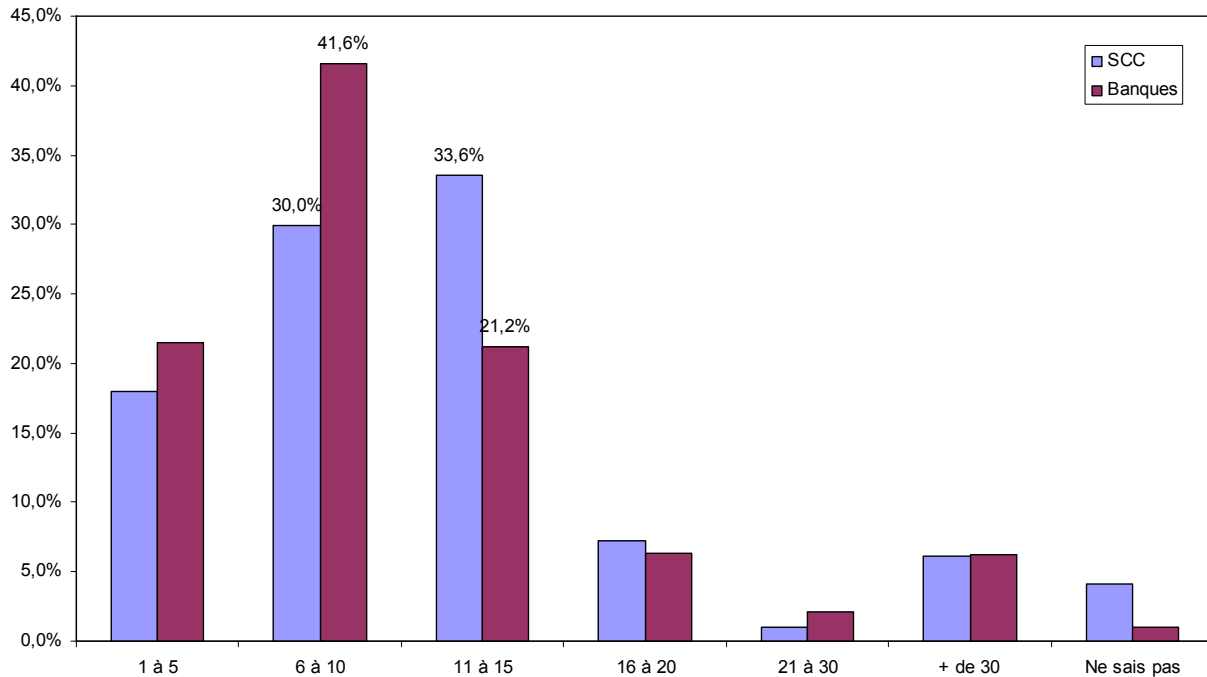
**Question 1.1bis.** Si oui, dans quelle tranche se situe-t-il ?

Nombre	Pour SCC	Pour les Banques
1 à 5	18,0%	21,5%
6 à 10	30,0%	41,6%
11 à 15	33,6%	21,2%
16 à 20	7,2%	6,3%
21 à 30	1,0%	2,1%
+ de 30	6,1%	6,2%
Ne sais pas	4,1%	1,1%

*Il faut noter que parmi les personnes ayant répondu « Oui » à la première question, certaines n'ont donné l'évaluation que de l'un des deux critères proposés (banque ou société de crédit à la consommation); d'où la présence de l'item « Ne sait pas » dans la question 1.1bis.*



**Nombre de SCC et de Banques**



*Question 1.1. Connaissance du nombre des sociétés de crédit à la consommation et des banques exerçant actuellement au Maroc*

*Parmi les personnes qui disent connaître le nombre de sociétés de crédit à la consommation et de banques, les intervalles significatifs sont :*

- De 6 à 10 pour les banques*
- De 11 à 15 pour les sociétés de crédit à la consommation*
- Les réponses qui concernent les banques relativement aux sociétés de crédit sont plus concentrées en un intervalle (6 à 10).*



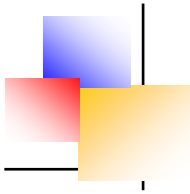
**Question 1.2.** Connaissez-vous le niveau du taux d'intérêt maximum en vigueur ?

Oui **57,8%** Non **42,2%**

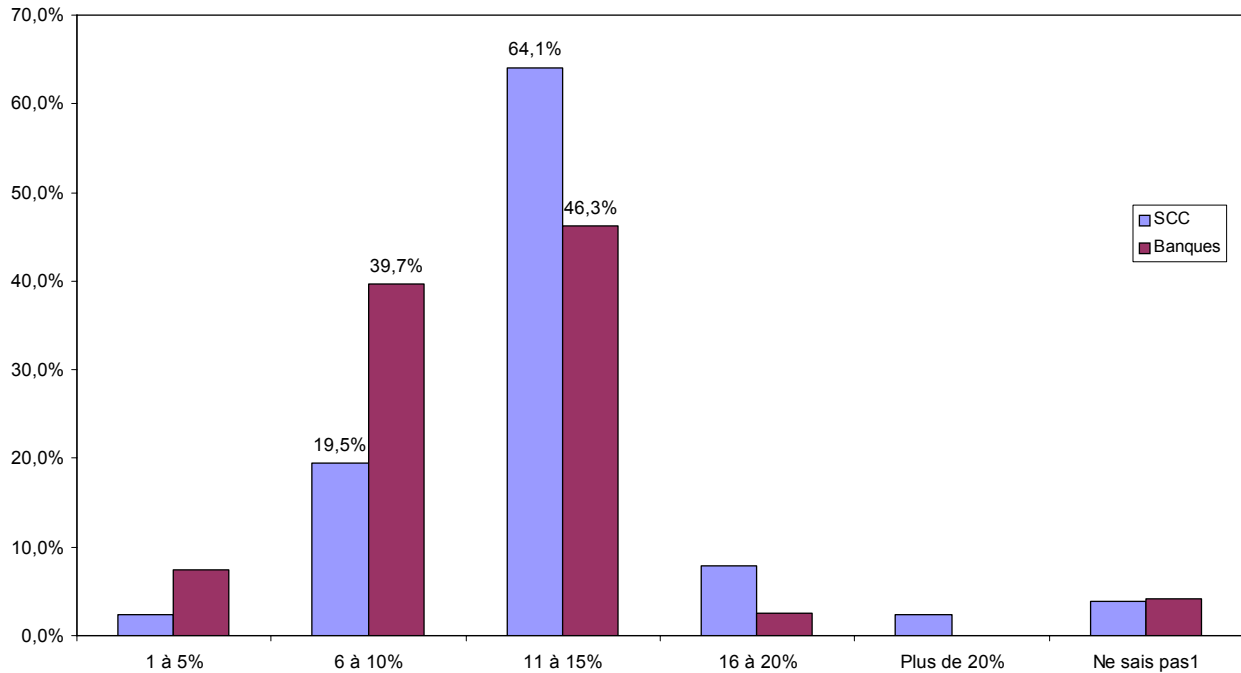
**Question 1.2bis.** Si oui, dans quelle tranche se situe-t-il ?

Taux	Chez les SCC	Chez les banques
1 à 5%	2,3%	7,4%
6 à 10%	19,5%	<b>39,7%</b>
11 à 15%	<b>64,1%</b>	<b>46,3%</b>
16 à 20%	7,8%	2,5%
Plus de 20%	2,3%	0,0%
Ne sais pas	3,9%	4,1%

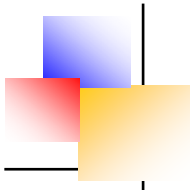
*Il faut noter que parmi les personnes ayant répondu « Oui » à la première question, certaines n'ont donné l'évaluation que de l'un des deux critères proposés (banque ou société de crédit à la consommation); d'où la présence de l'item « Ne sait pas » dans la question 1.2bis.*



**Taux d'intérêt maximum en vigueur**



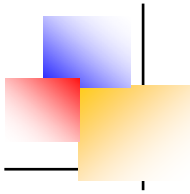
*Les réponses qui concernent les banques relativement aux sociétés de crédit sont moins concentrées en un seul intervalle. Elles se répartissent entre les intervalles 6 à 10% et 11 à 15%. Ce qui revient à dire que nos interlocuteurs pensent savoir que les taux d'intérêt maximum en vigueur sont moins élevés chez les banques.*



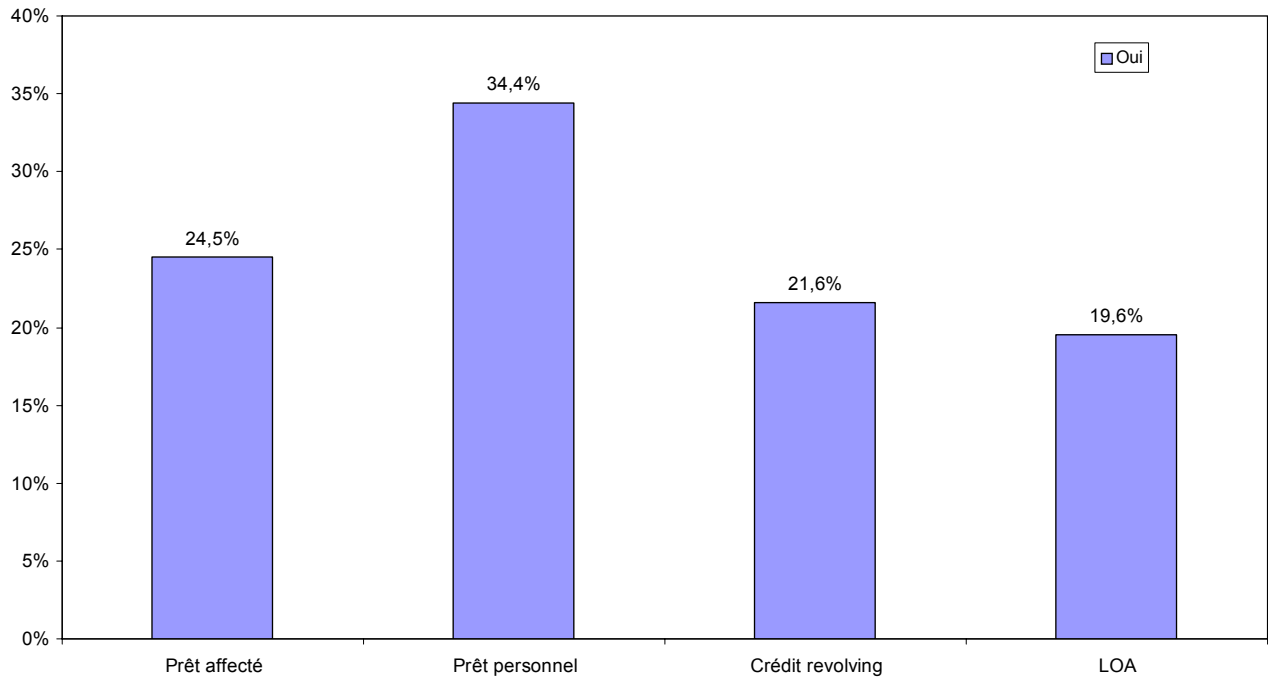
**Question 1.3.** Connaissez-vous les définitions suivantes des différents types de crédits à la consommation ?

Catégorie de crédit	Définition	Oui
Prêt affecté	le crédit affecté ou prêt affecté est un crédit consenti pour financer l'achat d'un bien ou d'une prestation de services déterminés	24,5%
Prêt personnel	est un prêt classique qui vous permet d'emprunter une somme d'argent déterminée que vous pouvez utiliser pour tout type de projet (loisirs, travaux, trésorerie...): aucune affectation n'est prédéfinie contractuellement contrairement au crédit affecté.	34,4%
Crédit revolving	également appelé crédit permanent ou crédit renouvelable. Il s'agit d'une réserve d'argent mise à votre disposition par un établissement de crédit, éventuellement via une carte liée ou non à une enseigne de magasin. Il se renouvelle au fur et à	21,6%
LOA	La LOA (La location avec option d'achat) est une variante du crédit «affecté». Tout comme lui, elle est dédiée au financement d'un achat spécifique, d'une voiture dans la grande majorité des cas.	19,6%

***NB** : pour la bonne compréhension de cette question, il faut savoir que lors des entretiens, nous demandons à nos interlocuteurs s'ils connaissent le type de crédit et nous lui en donnons la définition avant de recueillir sa réponse.*



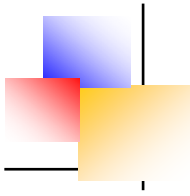
### Connaissance des types de crédit



*Parmi les personnes qui disent connaître les différents types de crédits à la consommation, les réponses données nous permettent d'établir un classement des différents type de crédit, des plus aux moins connus :*

1. Prêt personnel
2. Prêt affecté
3. Crédit revolving
4. LOA

*Une autre lecture sans doute plus « parlante » de ces données consisterait à dire : dans l'échantillon interrogé, 4 personnes sur 5 ne savent ni ce qu'est la LOA, ni ce qu'est le crédit revolving.*



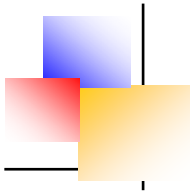
**Question 1.4.** Les SCC sont elles réglementées ?

Oui **63,6%** Non 16% Ne Sait pas 20,4%

**Question 1.4bis.** Si Oui, quelle(s) est (sont) son (leurs) administration (s) de tutelle ?

Ministère de l'intérieur	2,5%
Ministère des Finances	<b>49%</b>
Ministère du Commerce	8%
Bank Al Maghrib	<b>40,5%</b>

*64% des personnes interrogées pensent que les sociétés de crédit à la consommation sont réglementées et que leur administration de tutelle serait le ministère des finances d'abord et dans une moindre mesure Bank Al Maghrib.*



**Question 1.5.** Les SCC sont-elles organisées professionnellement ?

Oui **62,7%**      Non 15,6%      Ne sait pas 21,8%

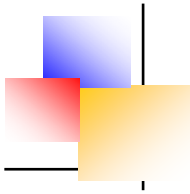
**Question 1.5bis.** Si Oui, à quel groupement ou Association appartiennent-elles ?

GPBM	16,4%
APSF	18,2%
Groupement des SCC	19,6%
Association des SCC	7,6%
Ne sait pas	<b>38,2%</b>

**Question 1.6.** Ce groupement (ou cette Association) est-il (elle) institué(e) par la loi ?

Oui **64%**      Non 8%      Sans réponse 28%

- *63% des personnes disent que les sociétés de crédit à la consommation sont organisées professionnellement, 64% disent qu'elles se regroupent en une institution instituée par la loi.*



**Question 1.7.** Une SCC peut-elle exercer sans être agréée par son Administration de tutelle ?

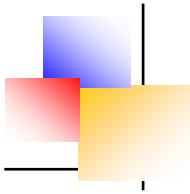
Oui 18,3% Non **56,4%** Sans réponse 25,3%

*Globalement les personnes interrogées savent que les sociétés de crédit à la consommation exercent dans un cadre réglementaire.*

**Question 1.8.** Le nombre actuel des sociétés de crédit à la consommation vous paraît-il :

Insuffisant	29,3%
Normal	<b>43,2%</b>
Excessif	21,3%
Sans Réponse	6,2%

*Il faut noter une corrélation positive entre l'estimation du nombre de sociétés de crédit à la consommation et le nombre de crédits dont on est titulaire. Plus on a de crédits plus on estime le nombre de sociétés de crédit insuffisant.*

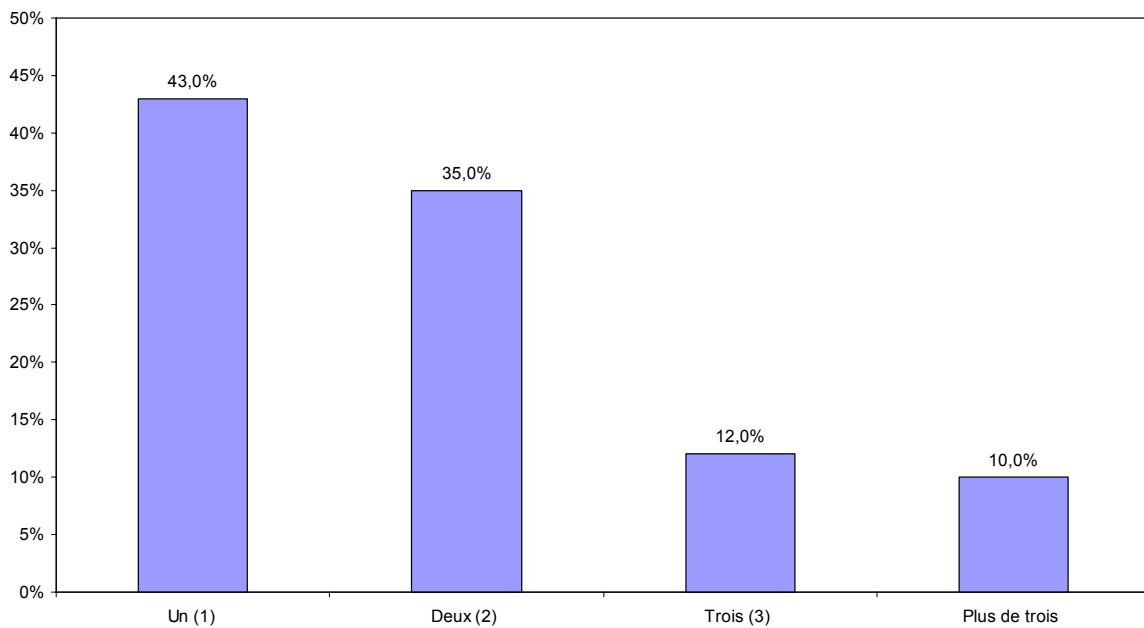


## 2. Maîtrise du budget

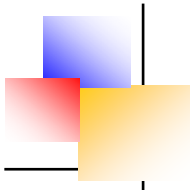
Question 2.1. De combien de crédits à la consommation êtes-vous titulaire ?

Un	43%
Deux	35%
Trois	12%
Plus de trois	10%

De combien de crédits à la consommation êtes-vous titulaire ?



*Un peu plus de 4 personnes interrogées sur 10 ont un seul crédit à la consommation. Un peu plus d'une personne sur 3 a deux crédits à la consommation.*



**Question 2.2.** Pour quelles raisons avez-vous souscrit ce ou ces crédit(s) ?

	1 <sup>er</sup> crédit	2 <sup>ème</sup> crédit	3 <sup>ème</sup> crédit	4 <sup>ème</sup> crédit
Automobile	31,4%	14,0%	5,6%	18,2%
Motocyclette	1,7%	1,1%		9,1%
Equipement domestique	16,0%	22,6%	11,1%	
Travaux dans la maison	20,0%	12,9%	11,1%	
Equipement informatique	0,6%	5,4%	8,3%	9,1%
Habillement	0,6%	1,1%	0,0%	9,1%
Vacances	2,9%	7,5%	11,1%	
Maladie d'un parent	8,0%	8,6%	8,3%	
Remboursement d'un crédit	6,9%	6,5%	13,9%	27,3%
Etudes des enfants	4,6%	4,3%	19,4%	9,1%
Fête religieuse	1,1%	3,2%	2,8%	9,1%
Fête familiale	1,1%	2,2%		
Aide à la famille	5,1%	10,8%	8,3%	9,1%

- *l'achat d'une automobile est la première raison invoquée pour la souscription du premier crédit ;*
- *l'équipement domestique est le plus cité pour le second crédit ;*
- *les études des enfants et le remboursement d'un crédit sont invoqués respectivement pour les troisième et quatrième crédits.*
- *Dans l'ordre, la fête familiale, l'habillement, l'acquisition d'une motocyclette et le fête religieuse sont les items les moins cités.*
- *Enfin, si l'automobile est la plus citée pour les premier et second crédits, le remboursement d'un crédit est cité par plus de 40% des personnes pour les troisième et quatrième crédits.*



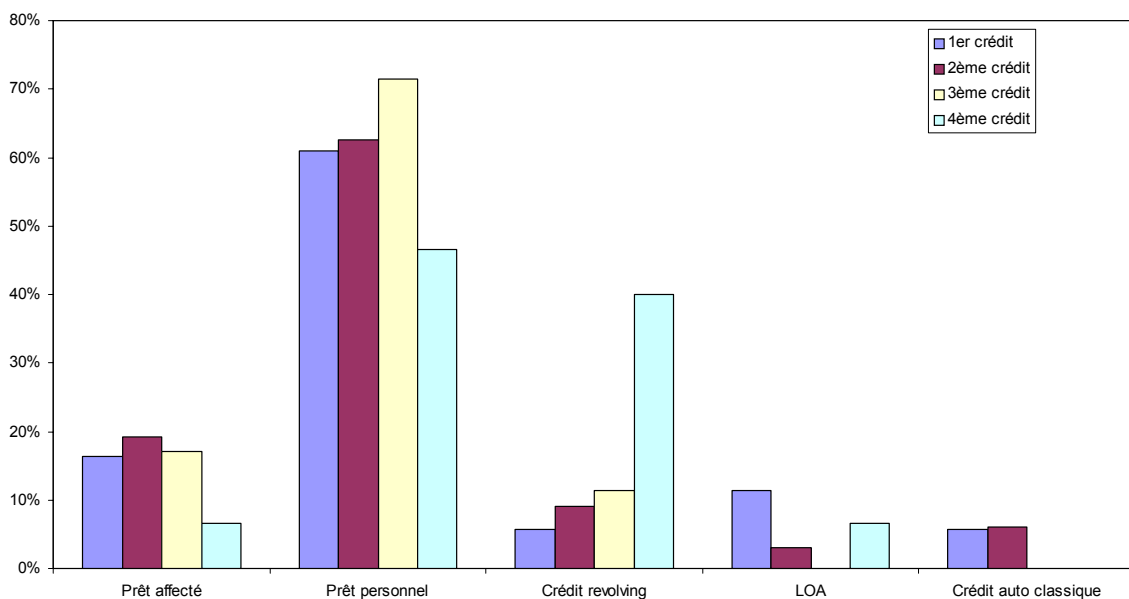
**Question 2.3.** A quel(s) type(s) de crédit à la consommation avez-vous souscrit(s) ?

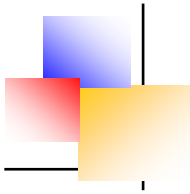
	1 <sup>er</sup> crédit	2 <sup>ème</sup> crédit	3 <sup>ème</sup> crédit	4 <sup>ème</sup> crédit
Prêt affecté	16,4%	19,2%	17,1%	6,7%
Prêt personnel	<b>61,0%</b>	<b>62,6%</b>	<b>71,4%</b>	<b>46,7%</b>
Crédit revolving	5,6%	9,1%	11,4%	40,0%
LOA	11,3%	3,0%	0,0%	6,7%
Crédit auto classique	5,6%	6,1%	0,0%	0,0%

*Ce tableau et le graphique ci-dessous regroupent, compte tenu du nombre de crédits dont les personnes interrogées ont déclaré être titulaires, le type de crédit à la consommation qu'ils ont souscrits.*

*Quelle que soit l'affectation déclarée, le type de crédit souscrit en premier lieu est le prêt personnel.*

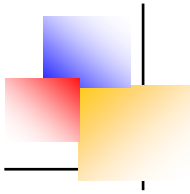
**Types de crédit souscrit**



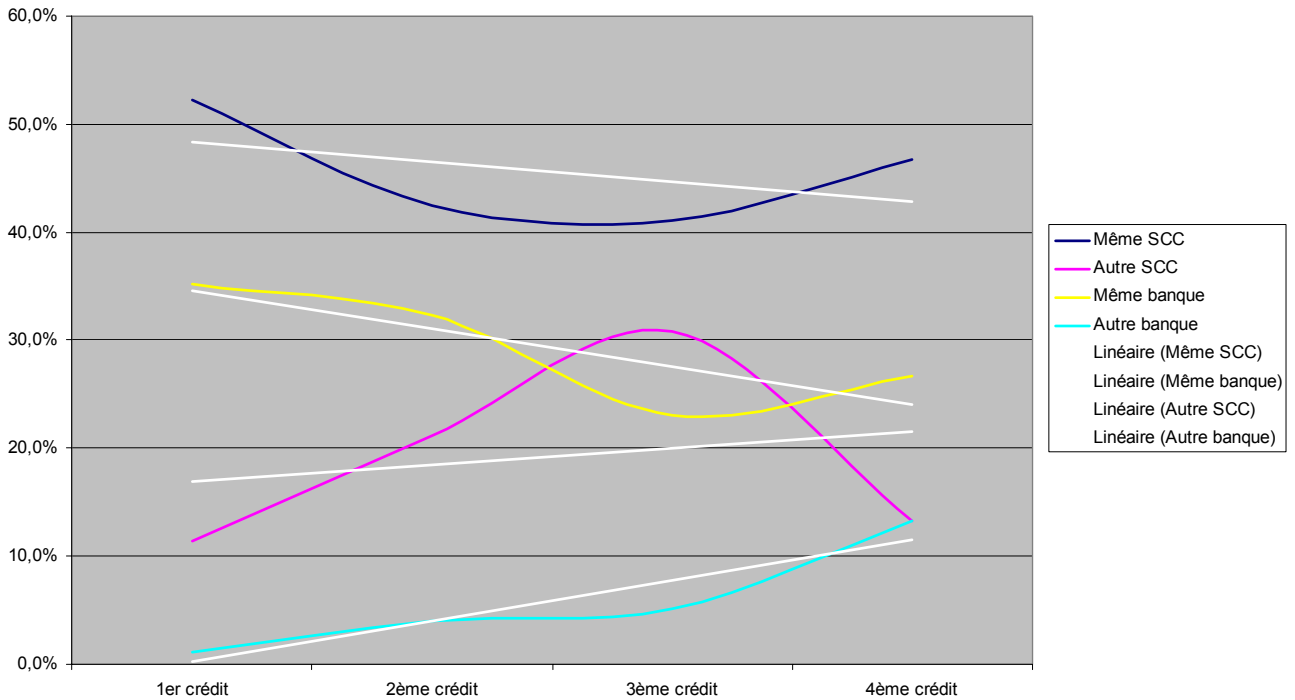


**Question 2.4.** Avec quel(s) organisme(s) de crédit êtes-vous en relation pour ce ou ces crédit(s) ?

	1 <sup>er</sup> crédit	2 <sup>ème</sup> crédit	3 <sup>ème</sup> crédit	4 <sup>ème</sup> crédit
Même société de crédit	<b>52,3%</b>	<b>42,4%</b>	<b>41,0%</b>	<b>46,7%</b>
Autre(s) société(s) de crédit	11,4%	21,2%	30,8%	13,3%
Même banque	<b>35,2%</b>	<b>32,3%</b>	23,1%	26,7%
Autre(s) banque(s)	1,1%	4,0%	5,1%	13,3%



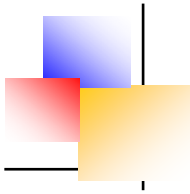
Avec quels organismes



Sur ce graphique, les courbes blanches sont des courbes linéaires de tendances. Par exemple, pour les sociétés de crédits à la consommation, la tendance du recours à une même société est légèrement dégressive (6% environ) alors que pour les banques elle est plus marquée (9% environ).

Par conséquent le recours à une banque différente est plus marqué (12% environ) que celui à une autre société de crédit à la consommation (2% environ).

**En général une personne sur deux reste fidèle à sa société de crédit à la consommation (jusqu'au quatrième crédit) alors que moins d'une personne sur trois en moyenne reste fidèle à sa banque (jusqu'au deuxième crédit).**

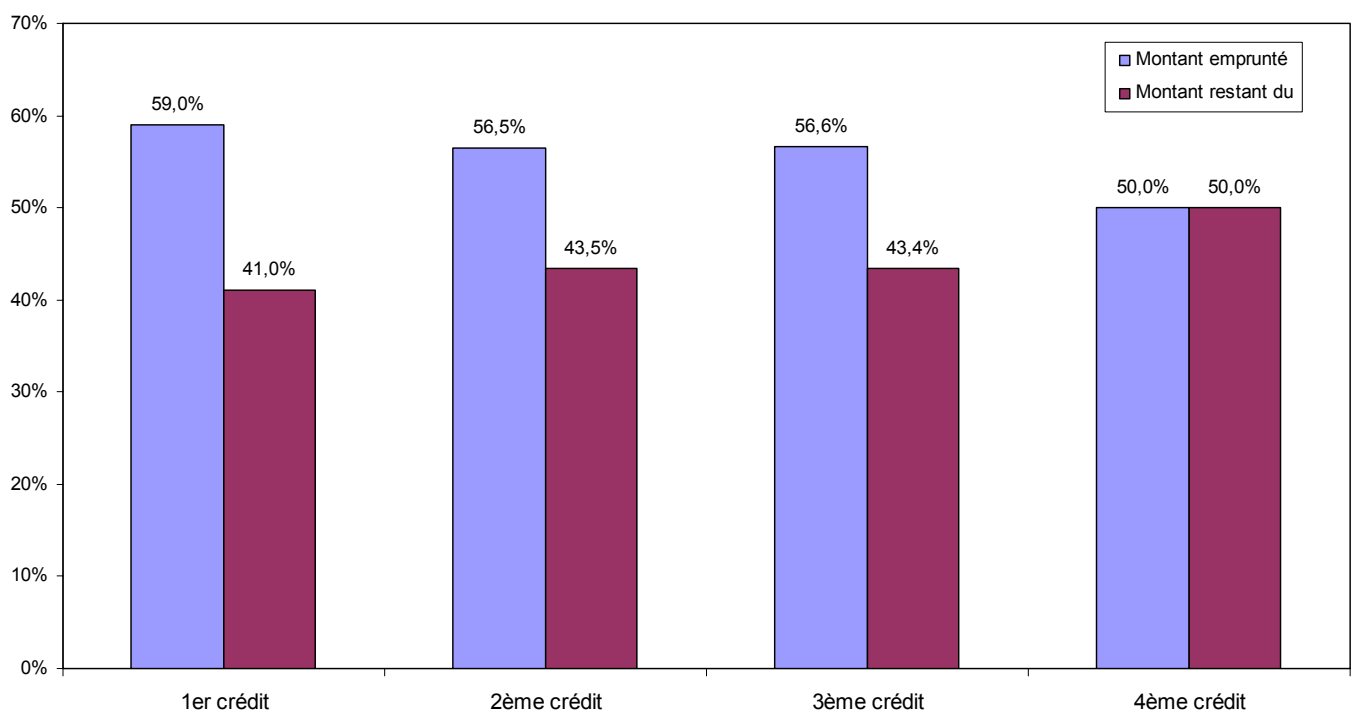


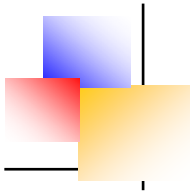
**Question 2.5.** Vous rappelez-vous les éléments de ce ou ces crédit(s) ? Si oui cocher la case concernée :

	1 <sup>er</sup> crédit	2 <sup>ème</sup> crédit	3 <sup>ème</sup> crédit	4 <sup>ème</sup> crédit
Montant emprunté	59,0%	56,5%	56,6%	50,0%
Montant restant du	41,0%	43,5%	43,4%	50,0%

*Les personnes interrogées semblent se rappeler plus des montants empruntés que des montants restant dus.*

**Rappel des montants empruntés**

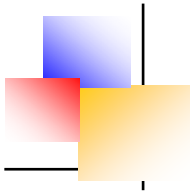




**Question 2.6.** Après le remboursement de ce ou ces crédits quel pourcentage de votre revenu mensuel net vous reste-t-il ?

1 à 10%	2,3%	500 -1000 DH	4,6%
11 à 20%	12,3%	1000 à 2000 DH	22,5%
21 à 30%	12,3%	2000 à 4000 DH	<b>34,5%</b>
31 à 40%	22,0%	4000 à 5000 DH	12,9%
Au-delà de 40%	<b>28,6%</b>	Plus que 5000 DH	15,7%
Ne sais pas	22,4%	Ne sais pas	9,8%

*Plus de la moitié des personnes interrogées a déclaré qu'après le remboursement des crédits le pourcentage de leur revenu mensuel net résiduel est supérieur à 30% et / ou à 2000 DH.*



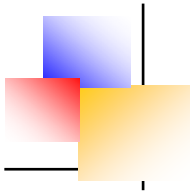
**Question 2.7.** Avez-vous eu ou vous avez encore des difficultés à rembourser ce ou ces crédit(s) ?

	1 <sup>er</sup> crédit	2 <sup>ème</sup> crédit	3 <sup>ème</sup> crédit	4 <sup>ème</sup> crédit
Non	82,3%	73,2%	68,6%	66,7%
Oui	17,7%	26,8%	31,4%	33,3%

**Question 2.7bis.** Si oui, pourquoi ?

	1 <sup>er</sup> crédit	2 <sup>ème</sup> crédit	3 <sup>ème</sup> crédit	4 <sup>ème</sup> crédit
Problème familial	41,2%	33,4%	11,1%	25,0%
Perte d'emploi	11,8%	9,5%	11,1%	0,0%
Surendettement	47,0%	57,1%	77,8%	75,0%

*Plus de 4 personnes interrogées sur 5 disent ne pas avoir eu de mal à rembourser leur premier crédit contre seulement 2 personnes 3 pour le quatrième crédit. La raison principale invoquée est le surendettement.*



**Question 2.8.** Etes-vous en train de rembourser un crédit immobilier ?

**Oui 46% Non 54%**

*Près d'une personne sur 2 est en train de rembourser un crédit immobilier, et déclare par ailleurs être propriétaire de son logement.*

**Question 2.9.** Comment qualifieriez-vous le taux d'intérêt de votre dernier crédit ?

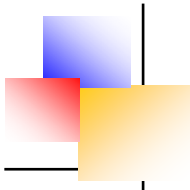
**Normal 44% Faible 1,6% Excessif 54,4%**

*Le taux d'intérêt du dernier crédit souscrit est jugé normal par 44% des personnes interrogées et excessif par 54%.*

**Question 2.10.** Par rapport à l'année dernière à la même époque, diriez-vous que vous arrivez à rembourser votre ou vos crédits :

Plus facilement	5,8%
Moins facilement	28%
Ni plus ni moins facilement	<b>44,9%</b>
Ne se prononce pas	21,3%

*Près de la moitié des personnes interrogées déclare que par rapport à l'année dernière, elle n'arrive ni plus ni moins facilement à rembourser ses crédits.*



## Taux et durée d'endettement

**Question 3.1.** Quel pourcentage de votre revenu mensuel net consentiriez-vous à affecter à des remboursements de crédit à la consommation ?

10 % à 20 %	<b>35,1%</b>
21 % à 30 %	22,7%
31 % à 40 %	12,9%
41% à 50%	12,9
Au-delà de 50%	8,4%
Ne sais pas	8%

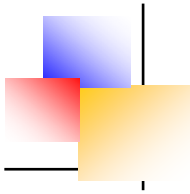
**Question 3.2.** Quelle durée vous paraît elle raisonnable pour rembourser un crédit selon les montants suivants ?

Dirhams	12 mois	24 mois	36 mois	48 mois	60 mois	72 mois	+ de 72 mois
Moins de 10 000	<b>68,4%</b>	22,3%	1,8%	2,3%	2,8%	0,0%	1,2%
10 000 à 20 000	22,3%	<b>50,3%</b>	21,5%	9,2%	1,9%	2,1%	1,6%
20 000 à 40 000	7,8%	17,3%	<b>48,5%</b>	24,6%	9,3%	11,6%	4,4%
40 000 à 60 000	1,5%	9,5%	14,7%	<b>46,9%</b>	38,0%	13,7%	11,3%
60 000 à 100000	0,0%	0,6%	12,3%	11,5%	29,6%	<b>49,5%</b>	27,4%
Au-delà à 100000	0,0%	0,0%	1,2%	5,4%	18,5%	23,2%	<b>54,0%</b>

*Près de 60% des personnes interrogées sont prêtes à affecter entre 10 et 30% de leur revenu mensuel net à des remboursements de crédit à la consommation.*

*Les durées qui paraissent raisonnables pour rembourser un crédit à la consommation sont :*

*12 mois pour moins de 10000 DH; 24 mois pour 10 à 20000 DH; 36 mois pour 20 à 40000 DH ; 48 mois pour 40 à 60000 DH ; 72 mois pour 60 à 100000 DH et plus de 72 mois pour les crédits dépassant 100000 DH.*

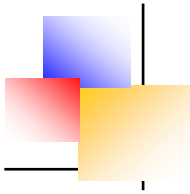


#### 4. Attitude à l'égard de la consommation et comportement d'achat

**Question 4.1.** Aujourd'hui, de quelle situation vous sentez-vous personnellement le plus proche ?

	Oui	Non
Vous avez envie de dépenser et vous en avez les moyens	29,4%	22,9%
Vous avez envie de dépenser et vous n'en avez pas les moyens	<b>50,5%</b>	18,2%
Vous n'avez pas envie de dépenser mais vous en avez les moyens	10,1%	29,4%
Vous n'avez pas envie de dépenser et vous n'en avez pas les moyens	10,1%	29,4%

*La situation vis-à-vis de laquelle les personnes interrogées se sentent le plus proche aujourd'hui est qu'elles ont envie de dépenser et qu'elles n'en ont pas les moyens.*



**Question 4.2.** De quel(s) comportement(s) vous sentez-vous personnellement le plus proche ?

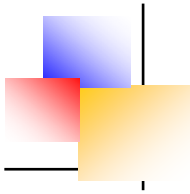
	Oui	Non
Dès que j'ai de l'argent, je le dépense	8,0%	<b>31,6%</b>
J'aime acheter dès que je trouve quelque chose qui me plaît	13,6%	<b>22,7%</b>
Je n'achète que ce dont j'ai vraiment besoin	19,7%	13,0%
Je compare toujours avant d'acheter	16,5%	14,6%
Je préfère réfléchir avant d'acheter	<b>20,3%</b>	9,5%
Je n'achète que si mon budget le permet	<b>21,9%</b>	8,6%

*Les comportements vis-à-vis desquels les personnes interrogées se sentent les plus proches sont :*

- *Elles n'achètent que si leur budget le permet*
- *Elles réfléchissent avant d'acheter*

*Par contre elles se disent éloignées des comportement suivants :*

- *Elles dépensent dès qu'elles ont de l'argent*
- *Elles achètent dès qu'elles trouvent quelque chose qui leur plaît.*



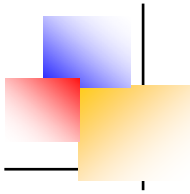
**Question 4.3.** Pour vous, consommer c'est :

	Oui	Non
Se faire plaisir de temps en temps	14,6%	9,1%
S'assurer le confort dont on a besoin	<b>17,8%</b>	6,3%
Participer au soutien de l'économie	9,5%	12,2%
Un engrenage	3,1%	<b>18,2%</b>
Eviter les dépenses superflues	11,1%	10,7%
Une manière de s'intégrer dans la société	9,3%	12,4%
Montrer son statut social	5,1%	<b>16,4%</b>
Une façon de compenser les difficultés de la vie	13,6%	8,1%
Satisfaire ses aspirations personnelles	<b>15,9%</b>	6,6%

*Pour les personnes interrogées, consommer c'est :*

- *S'assurer le confort dont on a besoin*
- *Satisfaire ses aspirations personnelles*

*Par contre consommer n'est ni un engrenage ni pour montrer son statut social.*



## Attitude à l'égard de la publicité

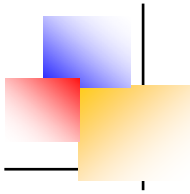
**Question 5.1.** Êtes-vous sensible à la publicité des Sociétés de crédit à la consommation (SCC)?

Oui 29,3%    Non 68%    Ne sais pas 2,7%

**Question 5.2.** Selon vous les SCC :

font trop de publicité	50,2%
ne font pas assez de publicité	29,8%
Ne se prononce pas	20%

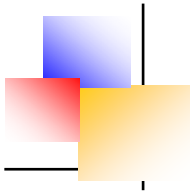
***NB.** Généralement le pourcentage des personnes adverses à la publicité se situe autour de 80%.*



**Question 5.3.** Quel est selon vous l'impact sur les gens des supports suivants utilisés par les SCC pour leur publicité :

Support	Bon	Moyen	Faible
Télévision	25,0%	9,0%	3,6%
Affichage (Panneaux etc. ...)	22,6%	10,8%	2,5%
Radio	11,6%	17,6%	7,4%
Presse générale en arabe	9,6%	14,7%	9,7%
Presse générale en français	10,8%	14,9%	8,7%
Presse spécialisée et/ou professionnelle	4,7%	11,0%	15,5%
Homme sandwich	0,9%	3,1%	23,8%
Prospectus	10,8%	12,2%	10,0%
Guide pédagogique	4,0%	6,7%	18,9%

*Les personnes interrogées pensent que les supports publicitaires qui ont le plus d'impact sont la télévision puis l'affichage, que le radio a un impact moyen et que l'homme sandwich a l'impact le plus faible.*



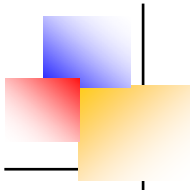
## 5. Attitude vis-à-vis de la pub

**Question 5.4.** Quel est selon vous l'impact des arguments suivants utilisés par les SCC lors de leurs campagnes :

Argument	Bon	Moyen	Faible
Cadeaux	5,2%	11,5%	<b>28,9%</b>
Faible mensualité	19,4%	13,8%	8,2%
Suppression frais de dossier	10,4%	<b>20,6%</b>	15,2%
Différé de la 1ère échéance	13,1%	19,5%	10,9%
Crédit gratuit	<b>27,3%</b>	4,3%	5,0%
Tombola	3,2%	20,9%	<b>23,9%</b>
Taux du crédit	<b>21,4%</b>	9,5%	8,0%

*Les personnes interrogées pensent que les arguments utilisés par les sociétés de crédit à la consommation lors de leurs campagnes publicitaires qui ont un impact fort sont le crédit gratuit et les taux du crédit.*

*La suppression des frais de dossier a un impact moyen alors que les cadeaux et la tombola ont un impact faible.*



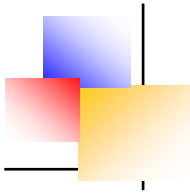
## 6. Opinion à l'égard du crédit à la consommation

**Question 6.1.** Donner le niveau de priorité pour juger de la nécessité de demander un crédit à la consommation pour les achats suivants :

	faible	moyen	fort
Automobile	2,5%	5,5%	<b>17,7%</b>
Motocyclette	9,1%	4,3%	1,7%
Equipement domestique	3,2%	10,4%	10,8%
Travaux dans la maison	3,1%	<b>11,5%</b>	9,9%
Equipement informatique	8,2%	10,0%	2,9%
Equipement Internet	10,4%	6,9%	2,4%
Achat d'habillement	<b>12,8%</b>	4,3%	1,2%
Vacances	8,1%	9,5%	4,0%
Maladie d'un parent	1,9%	2,8%	<b>20,1%</b>
Rachat d'un crédit	7,2%	8,7%	5,8%
Restructuration d'un crédit en cours	7,3%	9,5%	3,6%
Etudes des enfants	2,8%	6,0%	15,1%
Fête religieuse	<b>11,9%</b>	5,5%	1,9%
Fête familiale	<b>11,4%</b>	5,0%	2,9%

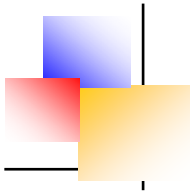
*Le niveau de priorité pour juger de la nécessité de demander un crédit à la consommation est :*

- *fort lorsqu'il s'agit de la maladie d'un parent ou de l'achat d'une automobile.*
- *moyen lorsqu'il s'agit de travaux dans la maison, d'équipement domestique*
- *Faible lorsqu'il s'agit de fête religieuse ou familiale.*



**Question 6.2.** De quelle(s) situation(s) vous sentez-vous personnellement le plus proche ?

	Oui	Non
Je ne pourrais pas vivre sans crédit à la consommation	5,5%	<b>17,4%</b>
Je n'hésite pas à prendre un crédit à la consommation quand il y a une bonne affaire à saisir	8,6%	14,4%
Je n'hésite pas à prendre un crédit à la consommation quand le taux est attractif	6,4%	16,0%
Je n'hésite pas à prendre un crédit à la consommation quand la publicité est alléchante	2,8%	<b>20,1%</b>
Je n'utilise le crédit à la consommation que pour les achats ou les dépenses importantes	<b>17,3%</b>	5,2%
Le crédit à la consommation permet de faire face à des imprévus	<b>17,4%</b>	4,0%
J'utilise le crédit à la consommation quand je ne peux pas faire autrement	<b>19,0%</b>	3,1%
Le crédit à la consommation me permet d'acquérir immédiatement ce que je souhaite	13,0%	8,2%
Je suis bien informé de mes droits quand je prends un crédit à la consommation	10,2%	11,5%

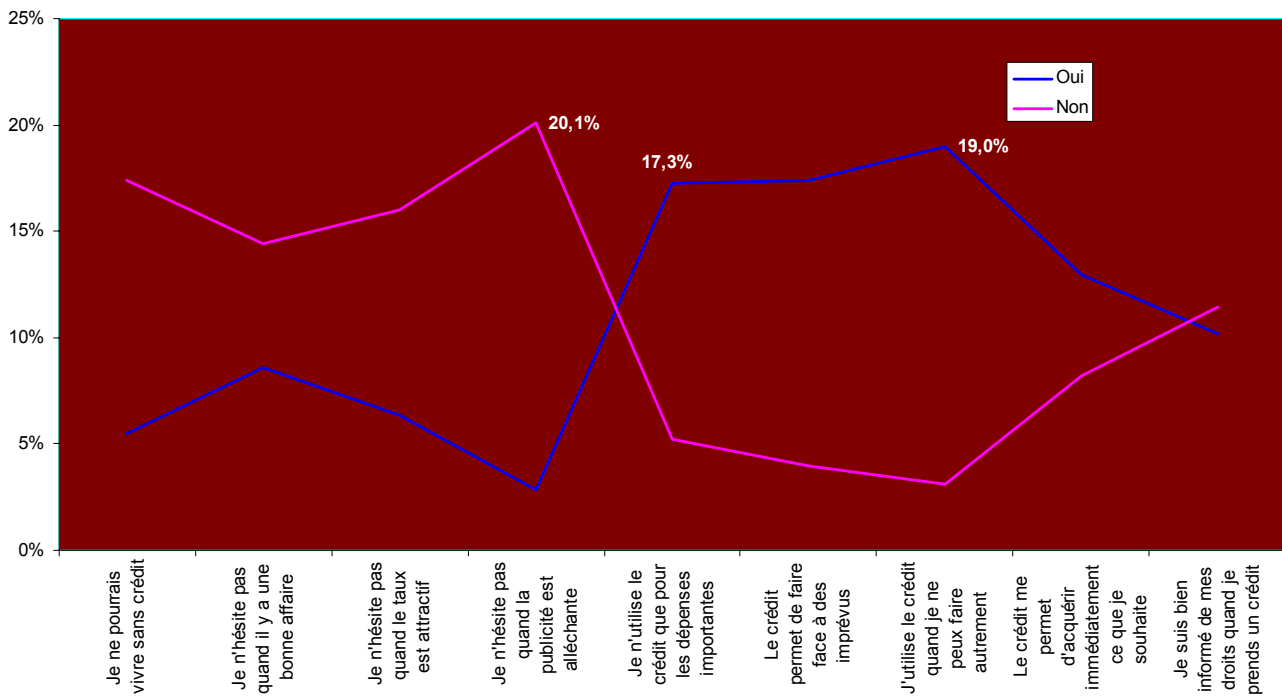


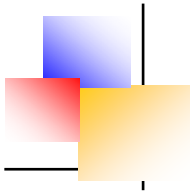
Les situations à l'égard desquelles les personnes interrogées se sentent les plus proches quant à l'utilisation du crédit à la consommation sont :

- Lorsqu'elles ne peuvent faire autrement
- Lorsqu'elles doivent faire face à des imprévus
- Lorsqu'elles doivent faire un achat important

Par contre elles se sentent éloignées du fait qu'elles prennent un crédit lorsque la publicité est alléchante et du fait qu'elles ne peuvent vivre sans crédit

Situation la plus proche





**Question 6.3.** En cas de non obtention d'un crédit que feriez-vous par priorité ?

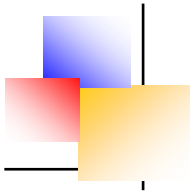
	Rang 1	Rang 2	Rang 3	Rang 4
Je puiserai dans mon épargne	<b>41,9%</b>	18,1%	18,9%	0,0%
J'emprunterai ailleurs (amis, famille,...)	27,1%	<b>42,6%</b>	27,0%	3,2%
J'annulerai la dépense que je souhaitais faire	24,6%	36,8%	<b>49,2%</b>	3,2%
Je ne sais pas	6,4%	2,6%	4,9%	93,5%

*Les personnes interrogées disent dans l'ordre qu'en cas de non obtention d'un crédit elles puiseraient dans leur épargne ; qu'elles emprunteraient ailleurs pour enfin annuler la dépense.*



**Question 6.4.** Etes-vous d'accord ou non avec les appréciations suivantes ?

Assertions	Oui	Non
Aujourd'hui, les consommateurs sont mieux protégés en matière de cc	48,8%	51,2%
Le cc est bon pour la croissance de l'économie	67,9%	32,1%
Aujourd'hui, les gens hésitent de moins en moins à avoir recours au cc	64,0%	36,0%
Le cc est indispensable pour certaines dépenses	79,8%	20,2%
Le cc est utile si on sait se discipliner	77,9%	22,1%
Le cc revient cher à ceux qui l'utilisent	73,3%	26,7%
Le cc permet de réaliser ses projets plus rapidement	77,5%	22,5%
Le cc constitue un risque pour ceux qui l'utilisent	70,3%	29,7%
Le cc permet aux utilisateurs d'accéder à un meilleur confort	56,9%	43,1%
Le cc est un moteur de la croissance économique	65,9%	34,1%
Le cc est utile pour gérer le budget du ménage	41,2%	58,8%
Emprunter, c'est s'engager personnellement	74,1%	25,9%
Pour emprunter, il faut être adulte, faire preuve de maturité	78,9%	21,1%
L'emprunt, c'est d'abord la confiance entre le prêteur et l'emprunteur	78,2%	21,8%
Le cc fait l'objet d'une publicité plus qu'agressive	55,0%	45,0%
Le cc pousse à la consommation "coup de cœur"	48,5%	51,5%
Je suis bien informé de mes droits quand je prends un crédit à la	58,5%	41,5%
C'est un crédit facile à obtenir	68,5%	31,5%
Le cc rend l'endettement indolore	55,2%	44,8%
Le cc incite au surendettement	65,9%	34,1%
Par rapport à la génération précédente lorsqu'on est un utilisateur de crédit :		
On en parle plus facilement autour de soi	<b>78,0%</b>	22,0%
Ça n'a pas changé	24,5%	75,5%

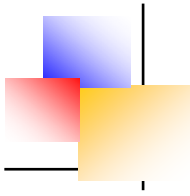


*Les personnes interrogées sont d'accord avec les assertions suivantes :*

- *Le crédit à la consommation est bon pour la croissance de l'économie*
- *Aujourd'hui, les gens hésitent de moins en moins à avoir recours au crédit à la consommation*
- *Le crédit à la consommation est indispensable pour certaines dépenses*
- *Le crédit à la consommation est utile si on sait se discipliner*
- *Le crédit à la consommation revient cher à ceux qui l'utilisent*
- *Le crédit à la consommation permet de réaliser ses projets plus rapidement*
- *Le crédit à la consommation constitue un risque pour ceux qui l'utilisent*
- *Le crédit à la consommation permet aux utilisateurs d'accéder à un meilleur confort*
- *Le crédit à la consommation est un moteur de la croissance économique*
- *Emprunter, c'est s'engager personnellement*
- *Pour emprunter, il faut être adulte, faire preuve de maturité*
- *L'emprunt, c'est d'abord la confiance entre le prêteur et l'emprunteur*
- *Par rapport à la génération précédente lorsqu'on est un utilisateur de crédit, on en parle plus facilement autour de soi.*

*Les personnes interrogées sont partagées quant aux assertions suivantes :*

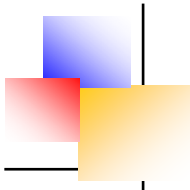
- *Le crédit à la consommation fait l'objet d'une publicité plus qu'agressive*



- *Le crédit à la consommation pousse à la consommation "coup de cœur"*
- *Aujourd'hui, les consommateurs sont mieux protégés en matière de crédit à la consommation*
- *Le crédit à la consommation rend l'endettement indolore*
- *Je suis bien informé de mes droits quand je prends un crédit à la consommation*
- *C'est un crédit facile à obtenir*
- *Le crédit à la consommation incite au surendettement*

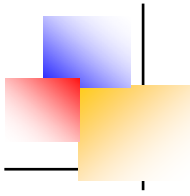
*Les personnes interrogées ne sont pas d'accord avec l'assertion suivante :*

- *Le crédit à la consommation est utile pour gérer le budget du ménage*



**Question 6.5.** Quel est le degré d'importance que vous accordez pour les critères suivants attendus d'une société de crédit à la consommation :

Critères	Faible	Moyen	Fort
Sa conscience de ses responsabilités sur le plan social	18,9%	27,0%	<b>54,1%</b>
compétence du personnel	6,6%	37,7%	<b>55,6%</b>
Crée un climat de confiance avec ses clients	8,1%	31,8%	<b>60,1%</b>
Innovent beaucoup en matière de crédit à la consommation	13,3%	<b>42,7%</b>	<b>44,0%</b>
Sait se montrer compréhensive en cas de problème de	10,1%	30,4%	<b>59,5%</b>
Propose une large gamme de produits de crédits à la	18,4%	<b>36,7%</b>	<b>44,9%</b>
Rend le crédit à la consommation accessible au plus grand	13,0%	33,6%	<b>53,4%</b>
Donne aux clients des informations claires et précises sur le crédit à la consommation	11,4%	24,2%	<b>64,4%</b>
Propose des solutions personnalisées/besoin des clients	10,3%	23,3%	<b>66,4%</b>
Le niveau des taux d'intérêts	8,2%	25,9%	<b>66,0%</b>
Le coût total du crédit pour l'emprunteur	9,9%	30,3%	<b>59,9%</b>
Les possibilités de renégociation des crédits	15,3%	<b>38,2%</b>	<b>46,5%</b>
Accueil	12,2%	36,5%	<b>51,4%</b>
Disponibilité du personnel	15,0%	32,7%	<b>52,4%</b>
Réponse rapide aux réclamations	13,0%	22,6%	<b>64,4%</b>
La rapidité de la réponse	6,8%	26,7%	<b>66,4%</b>
La simplicité des formalités de souscription	12,5%	26,4%	<b>61,1%</b>
Le différé de la 1ère échéance	<b>34,8%</b>	<b>42,6%</b>	22,7%
Les cadeaux offerts	<b>47,9%</b>	<b>31,3%</b>	20,8%
Le rachat des crédits	16,8%	<b>41,3%</b>	<b>42,0%</b>
Le montant total des mensualités	4,9%	<b>44,1%</b>	<b>51,0%</b>
Les services complémentaires	24,1%	<b>36,2%</b>	<b>39,7%</b>



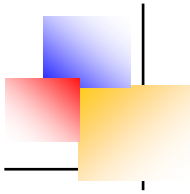
*Voici, classé dans le l'ordre le degré d'importance que les personnes interrogées accordent aux critères suivants qui concernent leurs attentes d'une société de crédit à la consommation.*

- 1. La rapidité de la réponse*
- 2. Des solutions personnalisées par rapport à leurs besoins*
- 3. Le niveau des taux d'intérêts*
- 4. Des informations claires et précises sur le crédit à la consommation*
- 5. Une réponse rapide aux réclamations*
- 6. La simplicité des formalités de souscription*
- 7. Un climat de confiance*
- 8. Le coût total du crédit pour l'emprunteur*
- 9. La société sait se montrer compréhensive en cas de problème de remboursement*
- 10. La compétence du personnel*
- 11. La conscience qu'a la société de ses responsabilités sur le plan social*
- 12. Le fait que la société rende le crédit à la consommation accessible au plus grand nombre*
- 13. La disponibilité du personnel*
- 14. L'accueil*
- 15. Le montant total des mensualités*
- 16. Les possibilités de renégociation des crédits*
- 17. Le fait que la société propose une large gamme de produits de crédits à la consommation*
- 18. Le fait que la société innove beaucoup en matière de crédit à la*



*consommation*

19. *Les possibilités de rachat des crédits que la société offre*
20. *Les services complémentaires que la société propose*
21. *Le différé de la 1<sup>ère</sup> échéance*
22. *Les cadeaux offerts.*

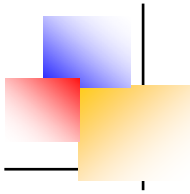


**Question 6.6.** Si vous êtes amenés demain à faire face à une dépense impérative imprévue, à quoi vous feriez recours en priorité ?

Recours	Rang 1	Rang 2	Rang 3
à votre épargne,	<b>52,4%</b>	12,3%	21,9%
à un crédit à la consommation,	26,5%	33,8%	<b>56,9%</b>
à un emprunt auprès de proches.	21,2%	<b>53,9%</b>	21,2%

*A la question de savoir à quoi vous feraient recours en priorité les personnes interrogées si elles sont amenés demain à faire face à une dépense impérative imprévue, nous avons obtenu le classement suivant :*

- 1. à leur épargne;*
- 2. à un emprunt auprès de proches;*
- 3. à un crédit à la consommation.*

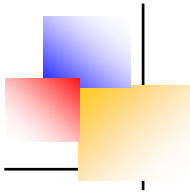


**Question 6.7.** Si vos revenus augmentent de façon importante, votre priorité serait de :

Priorité	Rang 1	Rang 2	Rang 3
Rembourser vos crédits	<b>84,7%</b>	10,2%	6,2%
Dépenser plus	5,8%	19,8%	<b>72,3%</b>
Mettre de l'argent de côté	9,5%	<b>70,1%</b>	21,5%

*Pour les personnes interrogées, les priorités en cas d'augmentation importante des revenus seraient de:*

- 1. Rembourser leurs crédits*
- 2. Mettre de l'argent de côté*
- 3. Dépenser plus*

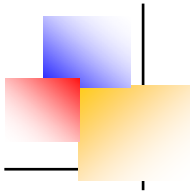


**Question 6.8.** A qui incombe le surendettement ?:

Aux sociétés de crédit qui incitent les gens à prendre des crédits de façon inconsidérée	12,5%
Aux gens qui veulent vivre au dessus de leurs moyens	20,8%
Aux deux à la fois	<b>57,7%</b>
Ne sais pas	8,9%

**Question 6.9.** Pour demander un crédit à la consommation, votre préférence va d'abord vers :

Les banques	45,5%
Les sociétés de crédit à la consommation	43,2%
Ne se prononce pas	11,4%



**Question 6.10.** Est-il arrivé qu'une société de crédit à la consommation refuse de vous donner un crédit ?

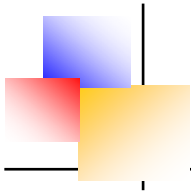
Oui 28% Non 72%

**Question 6.10bis.** Si oui, quelle raison vous a-t-elle donné pour expliquer son refus.

Sans raison	19,8%
Vous êtes déjà suffisamment endetté	41,4%
Vous être inscrit dans le SAAR	8,2%
Vos revenus sont insuffisants	23,1%
Manque documents	7,5%

**Question 6.10ter.** Selon vous, pourquoi vous a-t'on refusé le crédit ?

Vous êtes déjà suffisamment endetté	53,0%
Vous être inscrit dans le SAAR	12,4%
Vos revenus sont insuffisants	26,7%
Manque documents	8,0%



**Question 7.1. Sexe :**

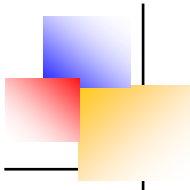
Homme **59%**      Femme **41%**

**Question 7.2. Age**

Moins de 30 ans	<b>16,4%</b>
De 31 à 40 ans	<b>31,6%</b>
De 41 à 50 ans	<b>31,1%</b>
De 51 à 60 ans	<b>13,8%</b>
61 ans et plus	<b>1,8%</b>
Ne se prononce pas	<b>5,3%</b>

**Question 7.3. Situation de familiale**

Célibataire	<b>12,60%</b>
Marié sans enfants	<b>11,6%</b>
1 enfant	<b>12,9%</b>
2 enfants	<b>30,8%</b>
3 enfants	<b>18,8%</b>
Plus de 3 enfants	<b>7,7%</b>
Divorcé	<b>2,30%</b>
Veuf	<b>0,60%</b>
Ne se prononce pas	<b>2,60%</b>

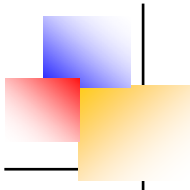


**Question 7.4.** Cocher pour vous-mêmes et pour votre conjoint, si vous êtes marié(e), la case correspondant à votre catégorie socioprofessionnelle :

	Vous-mêmes	Votre conjoint
Fonctionnaire	24,4%	16,7%
Salarié	40,7%	16,5%
Profession Libérale	11%	3,5%
Retraité(e)	3,1%	1,3%
Artisan	0,8%	1,7%
Agriculteur		
Commerçant	1,8%	2,2%
Dans le cas où vous êtes vous-même et/ou votre conjoint salarié(s) veuillez		
Employé	13,5%	4,4%
Cadre moyen	22%	7,6%
Cadre supérieur	8,7%	4,8%

**Question 7.5.** Cocher pour vous-même et pour votre conjoint, si vous êtes marié(e), la case correspondant à votre tranche de revenu net par mois :

	Vous-mêmes	Votre conjoint
Moins de 3000 DH	5,3%	4%
De 3001 à 5000 DH	23,2%	16,2%
De 5001 à 7500 DH	28,3%	8,6%
De 7501 à 10000 DH	16,5%	6,5%
De 10001 à 15000 DH	8,4%	4,4%
De 15001 à 20000 DH	3,6%	0,4%
Plus de 20000 DH	2%	0,9%

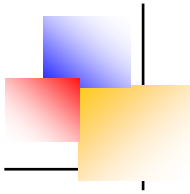


**Question 7.6.** Cocher pour vous-même et pour votre conjoint, si vous êtes marié(e), la case correspondant à votre niveau d'études :

	Vous-mêmes	Votre conjoint
Sans	5%	4,4%
Cep	3,8%	2,2%
Ces	6,2%	2,7%
Bac	<b>16,8%</b>	7,8%
Bac + 2	<b>25%</b>	8,2%
Bac + 4	15,5%	12,4%
Plus que bac + 4	17,8%	7,7%

**Question 7.7.** Vous occupez votre logement en tant que :

Propriétaire	18,9%
A un crédit immobilier	21,7%
En Location achat	17,5%
Locataire	<b>29,7%</b>
Logement de fonction	4,2%
Avec les parents	8,1%



**Question 8.** Quel est votre sentiment dominant face à l'avenir en général ?

Enthousiasme	23,1%
Optimisme	<b>43,6%</b>
Résignation	5,3%
Inquiétude	15,1%
Révolte	5,3%
Ne se prononce pas	7,6%

Sentiment dominant face à l'avenir

