

Etude Younited sur le crédit à la consommation : Les Français sont les plus gros souscripteurs d'Europe

Les 6 enseignements clés :

1. *Un crédit pour améliorer le quotidien : Près de la moitié des souscripteurs Français empruntent pour améliorer leur confort.*
2. *Les Français champions du crédit à la consommation : 84% des emprunteurs ont déjà contracté 3 crédits ou plus au cours de leur vie. C'est plus que les pays voisins, où ce chiffre atteint 72%.*
3. *Internet, de plus en plus utilisé pour la recherche d'informations : en France, près d'1 souscripteur sur 2 l'utilise (+ 5 points vs 2016). Les autres pays d'Europe sont en avance sur ce point puisque près de 2 souscripteurs sur 3 utilisent Internet pour leur recherche.*
4. *Coût du crédit (47%), rapidité de la réponse (40%) et simplicité de la procédure (38%) : les trois principaux critères du choix d'une solution de crédit restent axés sur le coût et la simplicité.*
5. *La force des habitudes quant au choix du fournisseur : 2/3 des emprunteurs s'adressent soit à la banque, soit à l'établissement de crédit déjà sollicité auparavant lors d'une nouvelle demande de crédit.*
6. *Montée en puissance des établissements de crédit par rapport aux banques : Ils sont choisis par près d'1 Français sur 2 pour souscrire un prêt. Une tendance similaire se dégage en Italie (57%) et au Portugal (53%).*

En hausse de 25% au premier semestre 2021, le marché français du crédit à la consommation est revenu à son niveau d'avant crise, selon l'ASF¹. **Quel est le profil des emprunteurs ? Comment abordent-ils la recherche de crédit, étape cruciale pour la réalisation de nombreux projets de vie ? Quels sont les motifs d'emprunt ? Qu'est ce qui va séduire ou stopper dans le parcours de souscription proposé par les différents acteurs du marché ?**

[Younited](#), fintech européenne de premier plan qui simplifie le quotidien des particuliers et des entreprises à la recherche de solutions de crédits et de paiement, s'est posé ces questions. Elle dévoile aujourd'hui les résultats d'une étude paneuropéenne inédite menée en Italie, Espagne, Allemagne,

¹ Source - rapport [Association des sociétés financières](#) -

France et au Portugal. Réalisée avec MixFactory, institut d'étude indépendant, elle analyse notamment les comportements des Français face au crédit².

« Les confinements successifs ont eu des impacts majeurs sur les dépenses, l'épargne et les projets des Français. Alors que, selon l'ASF, les volumes de crédit à la consommation ont retrouvé leur niveau d'avant crise, il est important de comprendre comment les Français perçoivent le crédit à la consommation. Notre étude démontre ainsi que les gagnants dans le secteur du crédit à la consommation sauront articuler l'automatisation des processus avec une approche humaine du client. L'humain et le numérique ne se remplacent pas, ils se complètent au service d'une expérience client rapide, efficace, sécurisée et surtout utile pour mener à bien ses projets de façon raisonnable », commente **Geoffroy Guigou**, Directeur Général et co-fondateur de Younited.

Le profil type du souscripteur de crédit à la consommation : Plus de 50 ans, une situation stable et jusqu'à 5 crédits à son actif :

Parmi les individus ayant souscrit un crédit au cours des 12 derniers mois, les profils de 40 à 60 ans sont sur-représentés (i158 vs l'ensemble de la population française).³ emprunteurs sur 4 ont une situation stable dans leur vie personnelle (73%) et professionnelle (71%). Par rapport à 2016, davantage d'emprunteurs (+13 pts) font état de l'amélioration de leur stabilité professionnelle. L'appétit des Français pour le crédit à la consommation se confirme ! **84% des personnes interrogées en ont au moins contracté 3 dans leur vie et 1 personne interrogée sur 2 en a déjà souscrit plus de 5.** A ce titre, le marché français est plus dynamique que ses voisins européens : **en Allemagne, 46% ont fait 5 crédits ou plus, et en Italie c'est seulement 34%.**

Des prêts entre 3 000 € et 20 000 € pour s'équiper, réaliser un projet de vie ou répondre à une urgence financière :

L'achat d'**équipement** concerne **76%** des motifs d'**emprunt**. L'achat d'une voiture, le financement de travaux d'aménagement ou de rénovation, l'acquisition de biens pour la maison, la réalisation d'un projet de vie arrivent en tête de l'utilisation des crédits à la consommation. Dans ce cadre, le crédit vise plutôt à améliorer le confort et la qualité de vie et le montant varie majoritairement (68%) entre 3 000€ et 20 000€. Pour rappel, le crédit à la consommation concerne les prêts compris entre 200 € et 75 000 €, hors achat de biens immobiliers, et la durée de remboursement est supérieure à 3 mois.

Il s'agit bien majoritairement de financer un projet. Seulement 17% des sondés empruntent dans l'urgence pour un motif de **trésorerie**, permettant de faire face aux aléas de la vie. Dans ce cas, la majorité emprunte moins de 3 000€.

Enfin, **7%** des personnes interrogées utilisent un crédit à la consommation pour consolider leurs **dettes**. 40% d'entre eux empruntent alors des sommes supérieures à 20 000€. **Près d'1 Français sur 2**

² Méthodologie : L'étude Younited a été réalisée en juillet 2021, avec MixFactory, institut d'étude indépendant, dans 5 pays (France, Allemagne, Espagne, Portugal, Italie) à partir d'une enquête en ligne menée sur un échantillon de 1 000 personnes par pays, représentatif des profils types de souscripteurs de prêts à la consommation. Dans le détail, les données utilisées concernant la population française correspondent aux valeurs de l'INSEE.

s'adresse à un établissement de crédit pour souscrire un prêt de montant souvent inférieur à 5 000€ attirés par la réactivité supérieure de ces derniers.

En 2021, face aux offres des banques traditionnelles, **40 % des Français se tournent vers un établissement de crédit pour souscrire un prêt**. Une tendance similaire est aussi observée en Italie (57%) et au Portugal (53%).

Mais en termes d'usage, les Français font plutôt appel à une banque traditionnelle pour le financement de **projets supérieurs à 5 000€ (achat d'une voiture, travaux de rénovation)** et s'appuient sur les établissements de crédit pour des projets de plus petite envergure de l'ordre de **3 000€ (financement d'équipements pour la maison ou besoins variables de trésorerie)**. En détail, les emprunteurs se tournent vers les établissements de crédit pour l'achat d'une voiture (41%), l'acquisition d'équipements pour la maison (29%), des besoins de trésorerie (19%) ou des travaux de rénovation (14%). Enfin, pour les situations de consolidation de dettes, les banques sont sollicitées par 8% des souscripteurs (vs 2% pour les établissements de crédit). Ce sont notamment les arguments de la rapidité et de la réactivité des établissements de crédit qui séduisent les Français.

Une recherche qui est surtout orientée selon la confiance en l'établissement et le coût global de l'emprunt :

En 2021, **1 Français sur 2 (48%) se renseigne en ligne avant de souscrire un crédit à la consommation, vs 43% en 2016**. Ce réflexe digital est déjà plus ancré dans les pays voisins : Allemagne (66%), Espagne (64%), Italie (62%) et Portugal (59%).

Par ailleurs, la recherche d'une solution de financement repose principalement sur l'expérience passée : **64% des Français s'adressent à leur banque ou à un établissement de crédit auprès duquel ils ont déjà contracté un emprunt auparavant**. Cela s'explique sans doute par le fait qu'ils sont plus confiants sur l'acceptation de leur nouvelle demande s'ils ont déjà été acceptés par le passé.

Mais dans l'absolu, le choix du prestataire repose principalement sur trois critères : **le coût global (60%), la clarté de l'offre (31%) et le délai de réponse (29%)**. C'est particulièrement vrai pour les clients de Younited, qui plébiscitent le coût du prêt (47%), la rapidité d'approbation (40%) et la simplicité du parcours de souscription (38%).

Un marché bousculé par le numérique et qui doit veiller à soigner la relation client :

A l'instar de Younited, acteur précurseur et 100% en ligne, les offres de crédit sont de plus en plus innovantes et agiles, offrent une grande rapidité de réponse (24H à 48H) et d'octroi des fonds. En effet, **2 emprunteurs sur 3 affirment que leurs projets ont été financés en moins d'une semaine, vs 28% en 2016**. Sauf projets plus complexes, 70% des prêts d'équipement et de trésorerie sont approuvés en moins d'une semaine.

Avec la numérisation croissante du marché, la qualité de l'interaction avec le client tout le long du parcours de souscription demeure un facteur clé de conversion et de satisfaction des consommateurs. 1 client sur 3 aurait mis fin au processus de souscription s'il n'avait pas pu échanger avec un conseiller.

Dans ce contexte, **Younited tire son épingle du jeu avec un service client recueillant 91% d'opinion positive (vs 63% en moyenne pour les établissements de crédit).**

Un coût attractif et la rapidité de réponse ne sont donc plus les seuls arguments nécessaires à la satisfaction des souscripteurs français et européens.

À propos de Younited :

Younited, Fintech européenne de premier plan et membre du #Next40, ambitionne de transformer le monde du crédit et du paiement.

Grâce à ses offres de crédit, de paiement fractionné et de coaching budgétaire, Younited permet à ses clients de réaliser leurs projets, de manière simple et sécurisée.

Younited propose des services financiers aux particuliers : prêt personnel amortissable, crédit affecté, rachat de crédit, paiements en plusieurs fois de 100€ à 50 000€, coaching budgétaire et comptes à terme.

D'autre part, elle fournit des solutions technologiques de Bank-as-a-Service aux entreprises – banques, assureurs, opérateurs télécom, e-marchands, entreprises tech, etc. – qui souhaitent proposer à leurs clients des solutions 100% digitales de crédit à la consommation ou de paiement fractionné. S'appuyant sur une plateforme technologique et opérationnelle de premier plan, Younited offre une expérience simple, rapide et transparente. Dotée de son propre agrément BCE d'Établissement de crédit, Younited est présente en France, Italie, Espagne, Portugal, Allemagne et Autriche et emploie plus de 440 collaborateurs.

Depuis son lancement en 2012, Younited a levé plus de 323m€ et a octroyé plus de 2,6 milliards d'euros de crédit.

Plus d'informations : <https://www.younited-group.com/> – Suivez-nous sur [Twitter](#) et [LinkedIn](#).

Contacts presse : Younited

Rumeur Publique

Hugues Morette, Vanessa Marlier

younited@rumeurpublique.fr / +33 (0)1 55 74 52 00