

Belgique

European Consumer Payment Report 2021

intrum

Sommaire

Principales conclusions	2
Intrum en bref	2
Résultats 2021	3
L'impact du Covid-19 sur le bien-être financier	3
Payer les factures à temps	8
Gestion du crédit et des dettes pendant une pandémie	12
Épargner pour l'avenir	15
Connaissances financières	17
Consommation durable	20
À propos du rapport	23

Intrum en bref

Quelque 10 000 personnes travaillent chez Intrum. Nous aidons nos donneurs d'ordre à prospérer, en prêtant attention à leurs propres clients. Nos collaborateurs établissent chaque jour 250 000 contacts avec les clients de nos donneurs d'ordre. Nous aidons les particuliers et les entreprises à relever leurs défis financiers et nos donneurs d'ordre à sécuriser leurs paiements. Nous ouvrons ainsi la voie à une économie saine.

Principales conclusions pour la Belgique

La crainte de l'inflation alimente les inquiétudes sur la reprise économique

La crainte de l'inflation alimente les inquiétudes sur la reprise économique. La hausse de l'inflation empêche les consommateurs belges d'épargner suffisamment pour l'avenir, ce qui a eu un impact négatif notable sur leur bien-être financier, cette année. Près de six Belges sur dix (57 %) déclarent que leurs factures augmentent plus vite que leurs revenus, ce qui est nettement plus élevé que la moyenne européenne de 47 %.

Même si l'économie belge devrait retrouver son niveau d'avant la pandémie d'ici la fin 2021¹, un Belge sur quatre (24 %) déclare ne pouvoir épargner que moins de 5 % de son salaire chaque mois.

Les répondants belges sont pessimistes quant à la vitesse probable de la reprise, malgré les prévisions officielles d'un retour à la normale. Un Belge sur quatre (24 %) s'attend à ce que la pandémie ait un impact sur ses finances pendant au moins deux années de plus, tandis que 44 % pensent que cela prendra au moins 12 mois supplémentaires.

¹ <https://www.brusselstimes.com/belgium/184533/belgian-economy-should-return-to-its-pre-crisis-level-before-the-end-of-the-year/>

L'impact du Covid-19 sur le bien-être financier

Les turbulences économiques de 2020 se sont poursuivies en 2021 et touchent encore certains consommateurs aujourd'hui. Bien que la vie reprenne progressivement son cours normal en Europe (les restaurants et les salles de concert rouvrent leurs portes, les travailleurs reprennent le chemin du bureau), notre enquête montre que la pandémie assombrit le bien-être financier des consommateurs.

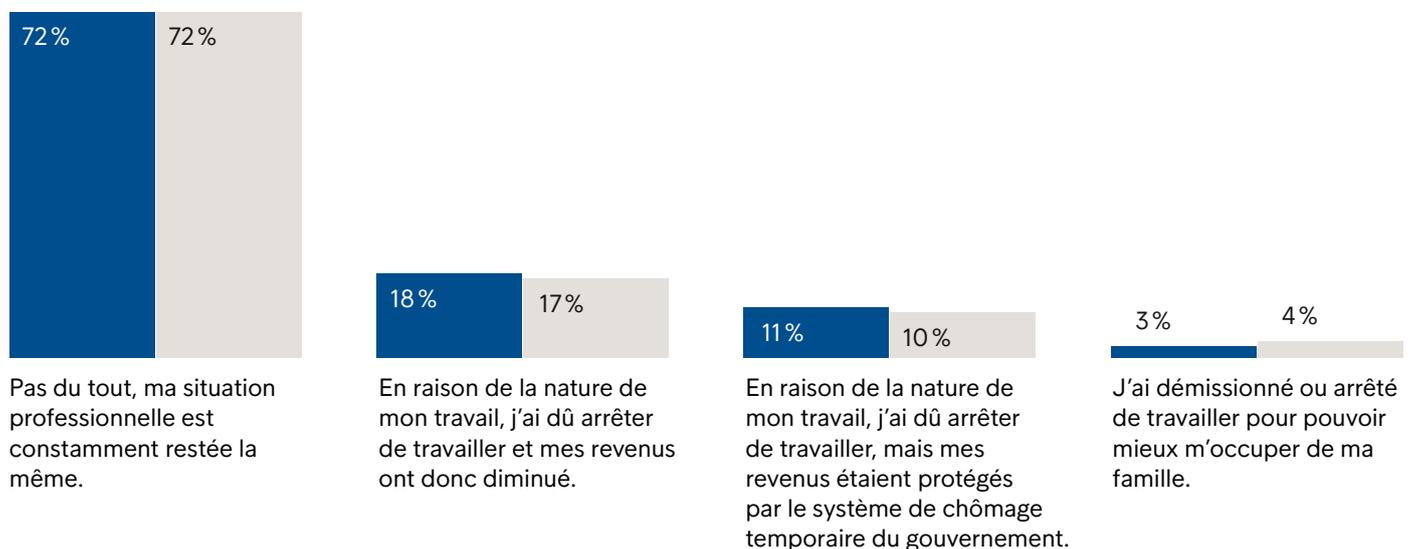
Près de la moitié des consommateurs belges (44 %) estiment que le coronavirus aura encore un impact négatif sur leurs finances pendant au moins 12 mois. Un consommateur belge sur quatre (24 %) craint que son bien-être financier ne revienne à la normale que dans deux ans, au plus tôt.

Nous constatons également que la pandémie a touché certains pays et groupes démographiques de manière disproportionnée. Bien que la situation professionnelle de la plupart des travailleurs n'ait pas été directement affectée, près de quatre Belges sur dix (37 %) déclarent être plus pauvres aujourd'hui qu'avant la crise. Les ménages à faibles revenus ont été particulièrement touchés, ce qui a accru les inégalités économiques au sein de la société.

Par contre, la pandémie a permis aux consommateurs belges de se concentrer sur la sécurité financière : 41 % disent avoir mis de l'argent de côté pour assurer leur bien-être financier, tandis que 38 % se sont fixé des objectifs pour mieux gérer leurs comptes et leur épargne. Ils sont 26 % à voir dans la pandémie une occasion idéale d'améliorer leurs finances.

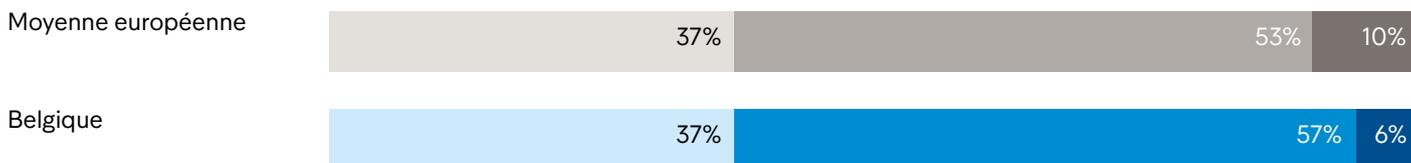
Dans quelle mesure la crise du coronavirus a-t-elle affecté votre situation professionnelle depuis qu'elle a éclaté ?

● Belgique
● Moyenne européenne



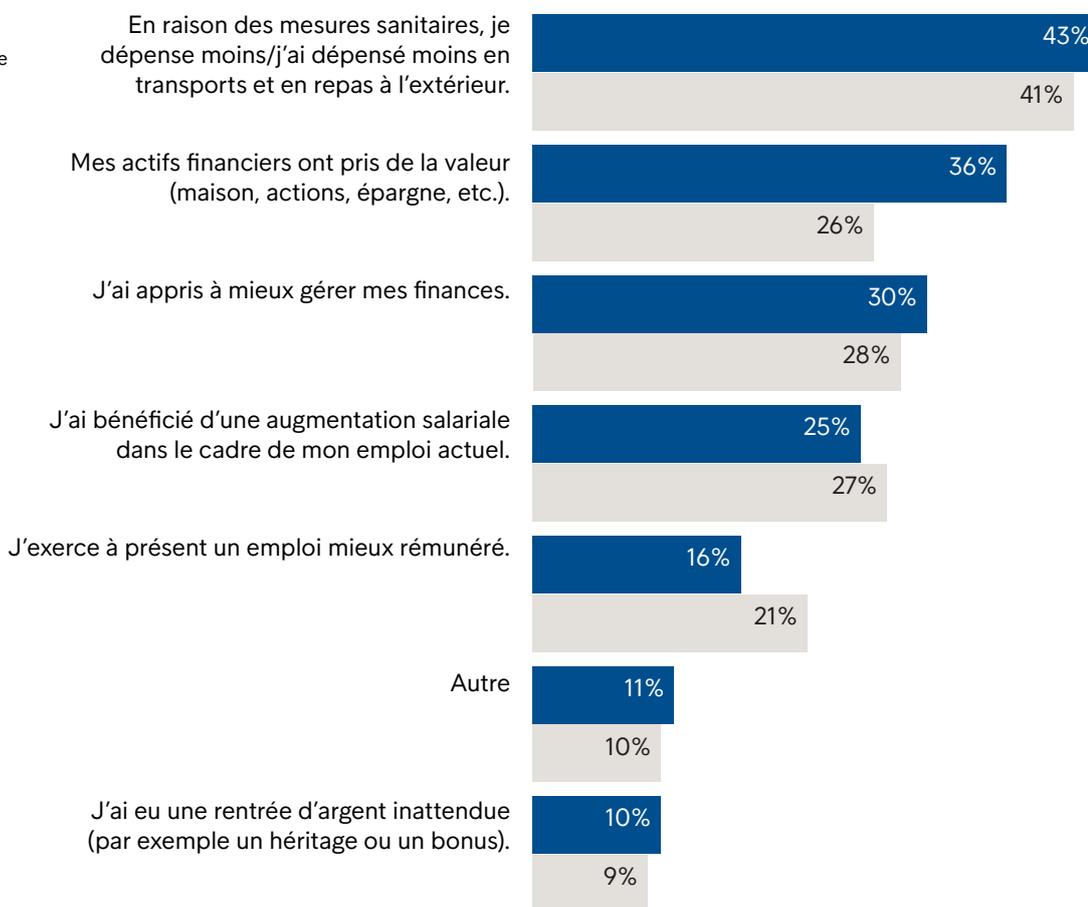
Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux votre bien-être financier général aujourd'hui (c'est-à-dire votre capacité à payer vos factures ou à épargner), par rapport à la situation avant la pandémie ?

● Il est moins bon qu'avants ● Rien n'a vraiment changé ● Il est meilleur qu'avant
 (Moyenne européenne en gris)



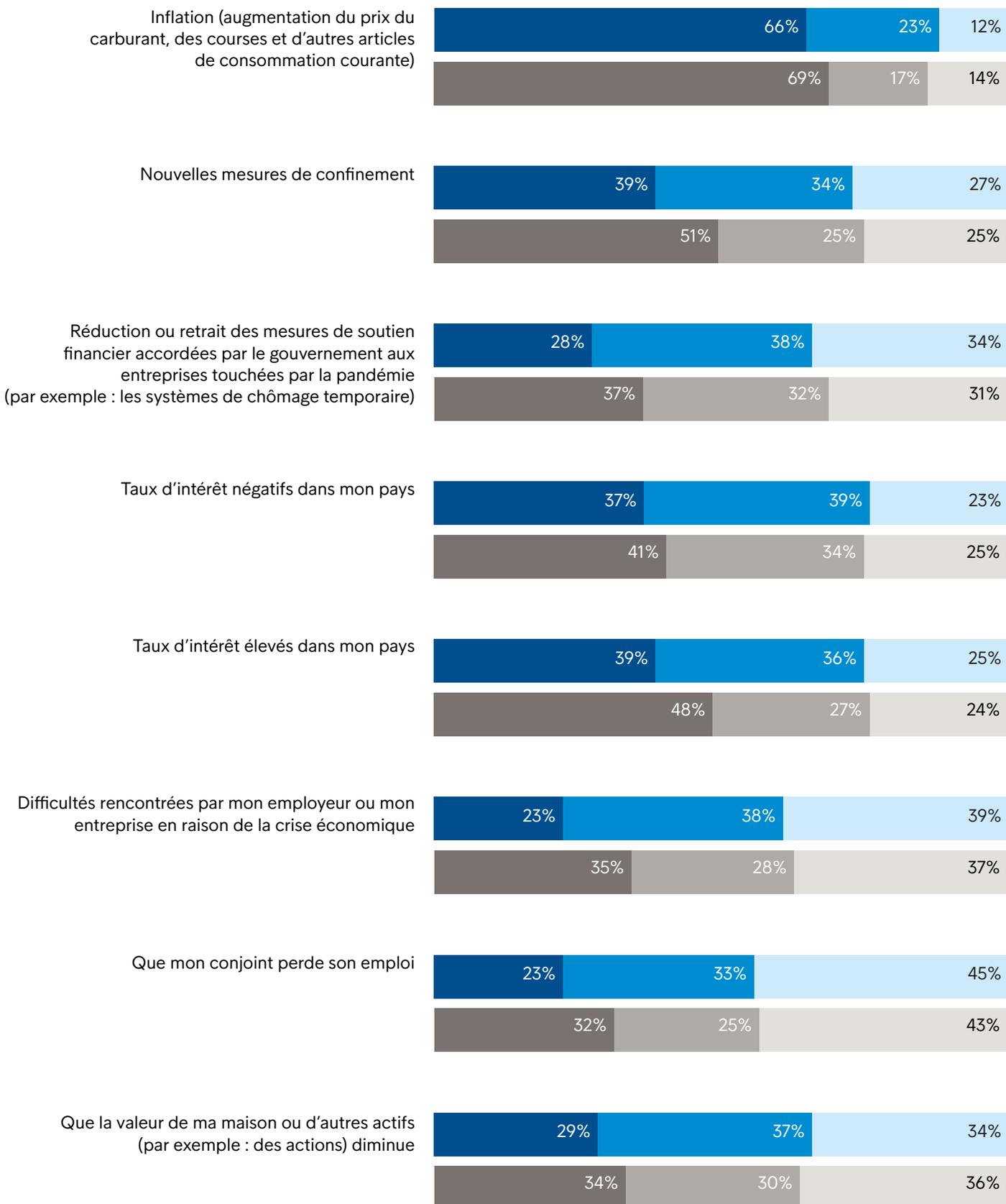
Vous avez déclaré que votre bien-être financier était meilleur qu'avant la pandémie. Comment l'expliquez-vous ?

● Belgique
 ● Moyenne européenne

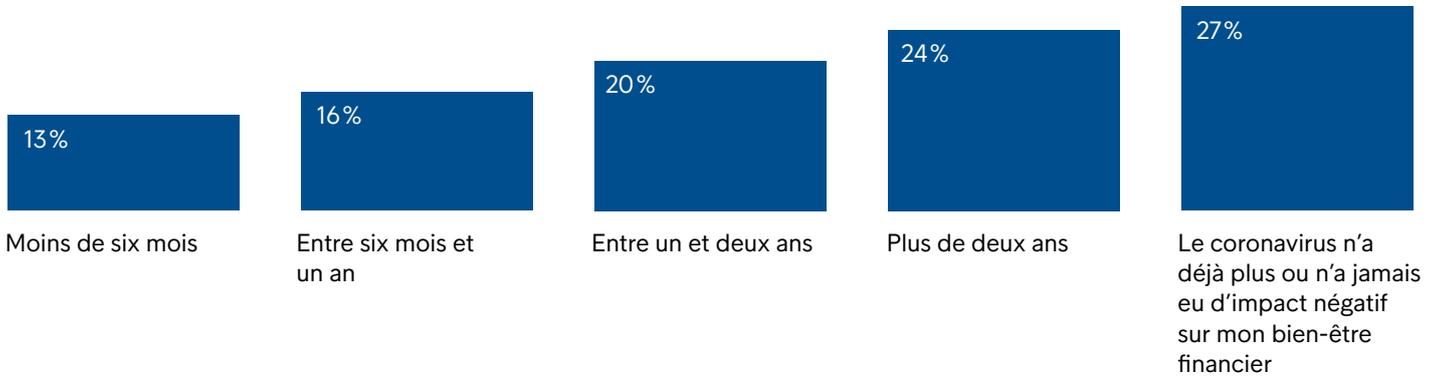


Êtes-vous préoccupé(e), et si oui, dans quelle mesure, par l'impact des éléments suivants sur votre bien-être financier ?

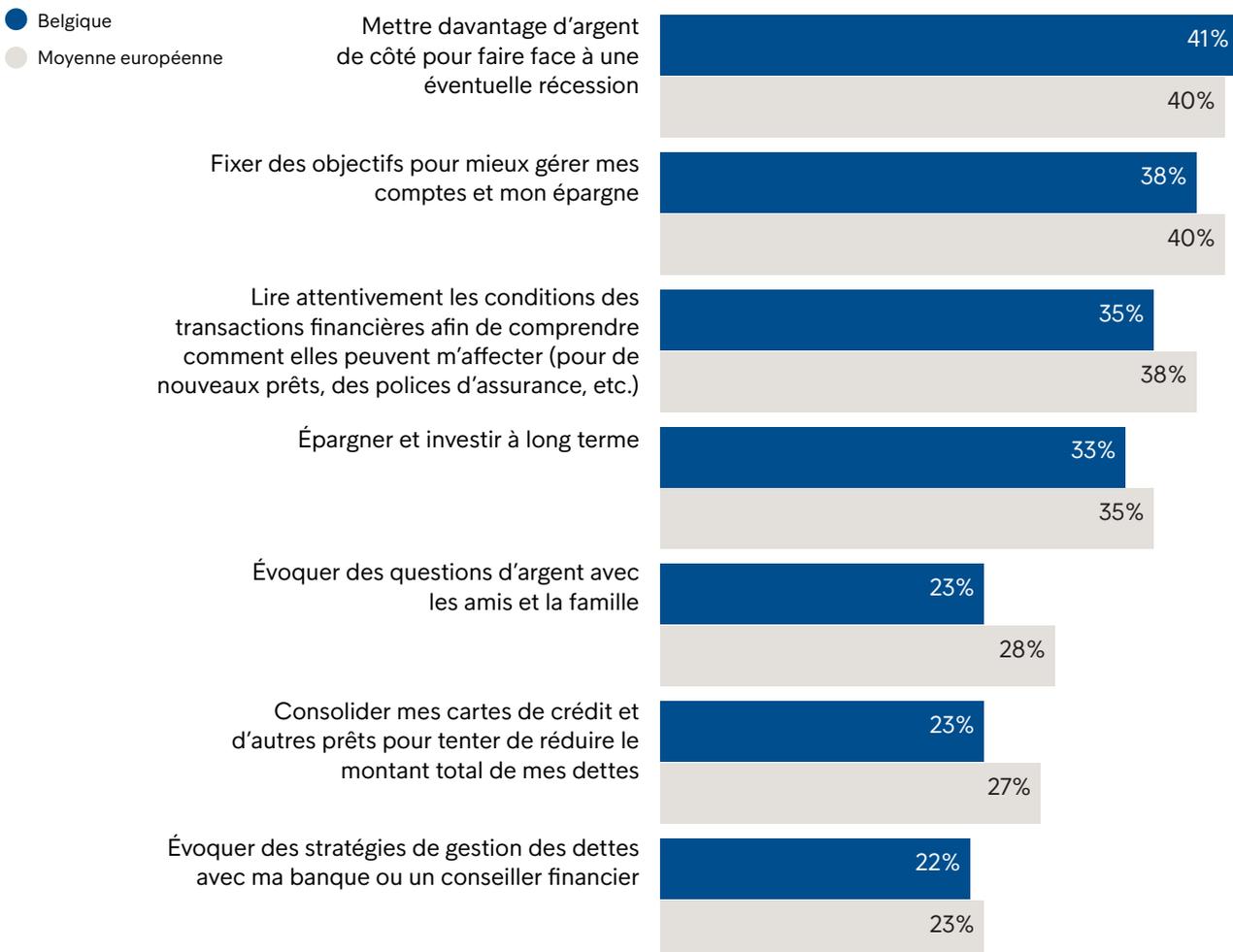
● Préoccupé(e) ● Neutre ● Pas préoccupé(e)
(Moyenne européenne en gris)



D'après vous, quand le coronavirus n'aura-t-il plus d'impact négatif sur votre bien-être financier (c'est-à-dire votre capacité à payer vos factures ou à épargner) ?



Depuis que le coronavirus a perturbé l'activité économique, êtes-vous plus ou moins susceptible de prendre les mesures suivantes pour protéger votre bien-être financier ?





Anna Zabrodzka
Senior Economist
Intrum

« Nous voyons des signes d'espoir dans toute l'Europe, mais il est prématuré de croire que la crise est derrière nous. La reprise est plus rapide pour certains consommateurs et pour certaines régions que pour d'autres. Une grande incertitude règne encore quant à la façon dont les principaux défis – tels que les goulets d'étranglement dans la chaîne d'approvisionnement, la hausse des prix de l'énergie et l'émergence de nouvelles souches de virus – évolueront et auront un impact sur le bien-être financier des consommateurs dans les mois à venir. »

Êtes-vous d'accord avec les propositions suivantes ?



Je vois la pandémie comme une occasion idéale de mieux gérer mes finances et de bâtir un avenir plus stable pour ma famille et moi.



Je pense que le coronavirus ne sera pas la seule pandémie ou crise mondiale que je connaîtrai durant ma vie. J'aimerais donc renforcer ma position financière en prévision de la prochaine.



En fin de compte, le stress financier causé par le coronavirus nous a rapprochés, mon conjoint et moi.



Capacité à payer les factures à temps

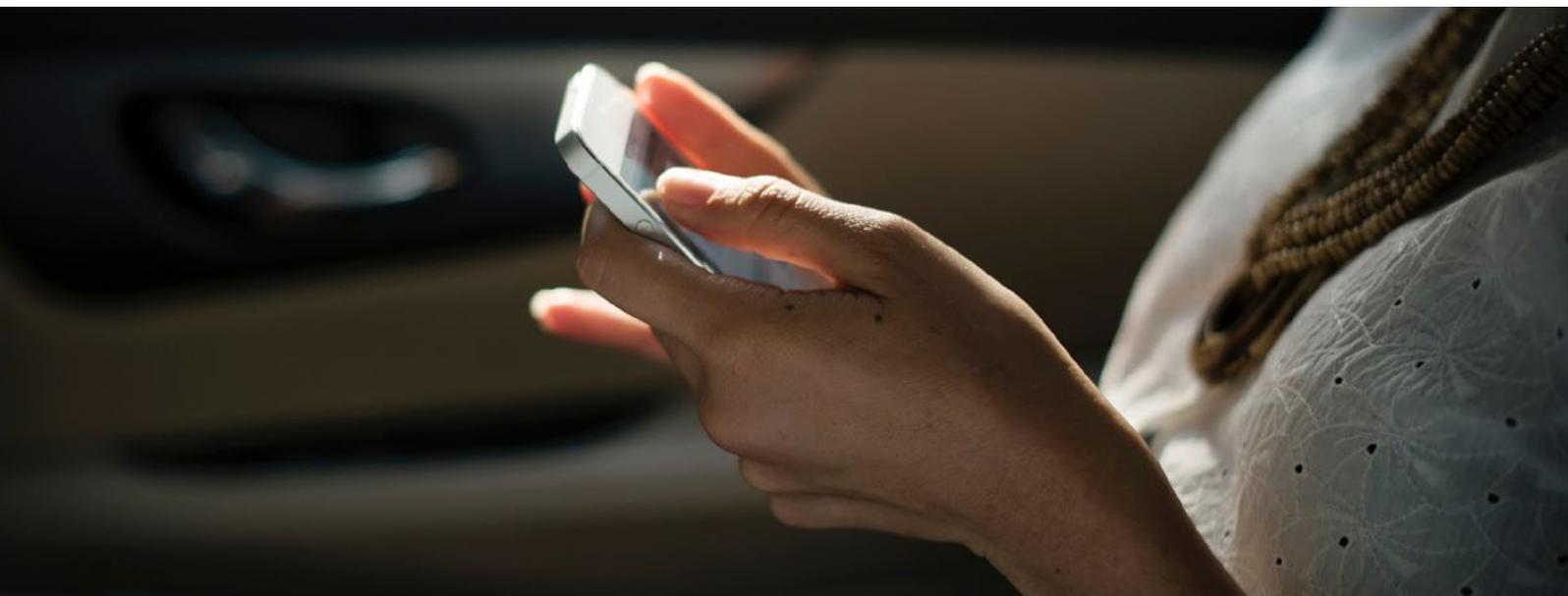
25%

déclarent qu'il leur reste moins de 10 % de leurs revenus après qu'elles ont payé leurs factures, contre 23 % pour la moyenne européenne.

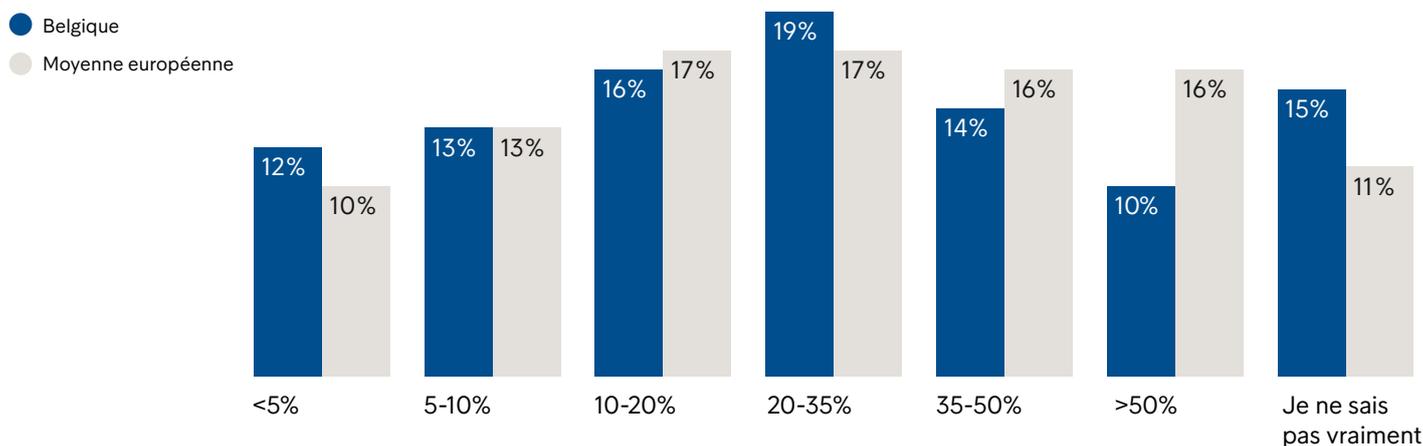
La crise du coronavirus aura un impact durable sur la capacité des consommateurs européens à gérer les finances de leur ménage. Beaucoup s'inquiètent de l'augmentation constante des factures et craignent de ne pas pouvoir honorer leurs engagements financiers, ce qui a un impact négatif sur leur bien-être.

C'est également la conclusion de notre enquête : 40 % des sondés déclarent, en effet, que les factures toujours plus élevées ont un impact négatif sur leur bien-être général. Ils sont 57 % à dire que leurs factures augmentent plus vite que leurs revenus.

À mesure que la reprise s'amorce, la hausse de l'inflation en Europe détériore la situation financière de certains consommateurs. Avec la hausse de l'inflation, 25 % des personnes interrogées dans le cadre de notre enquête déclarent qu'il leur reste moins de 10 % de leurs revenus après qu'elles ont payé leurs factures, et bon nombre d'entre elles auraient du mal à faire face à une hausse générale des prix.



Quel pourcentage de votre revenu mensuel vous reste-t-il après que vous avez payé toutes les factures du ménage (y compris le loyer, le prêt hypothécaire, les services publics et les éventuels remboursements de prêts ou de cartes de crédit) ?

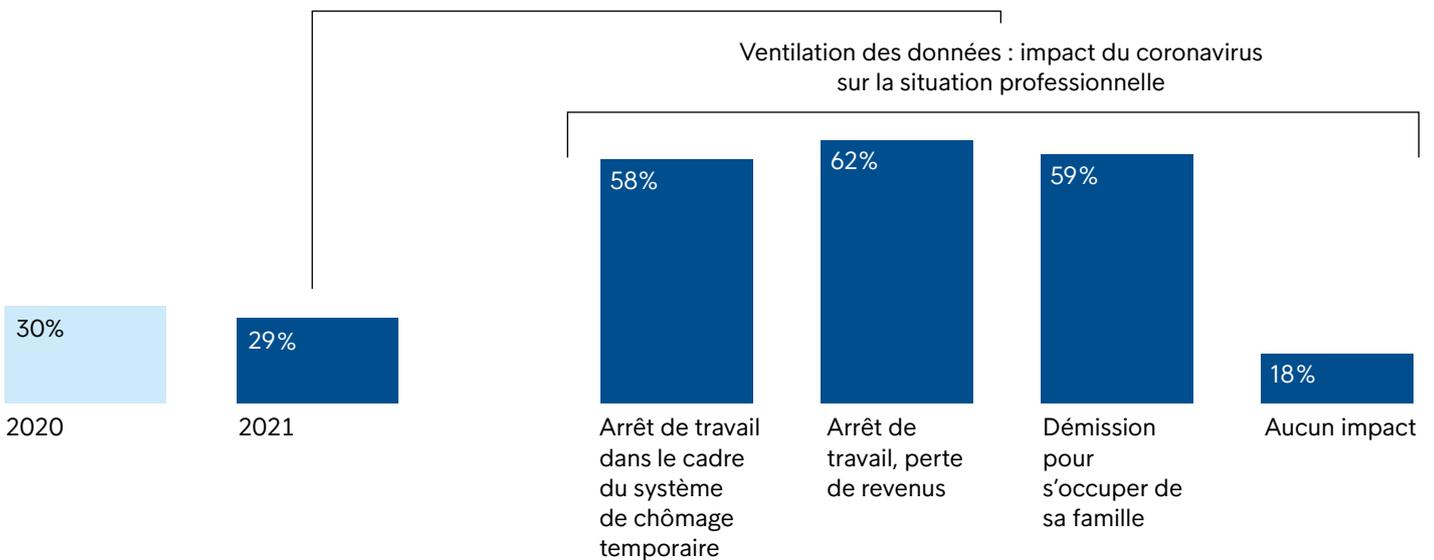


Au total, 29 % des sondés ont déclaré ne pas avoir payé une facture à temps au cours des 12 derniers mois. Si on s'intéresse à l'impact du coronavirus sur la situation professionnelle, ce pourcentage passe à 58 % pour les personnes qui ont cessé de travailler dans le cadre du système de chômage temporaire, ce qui prouve une fois de plus que la pandémie n'a pas le même impact sur tout le monde.

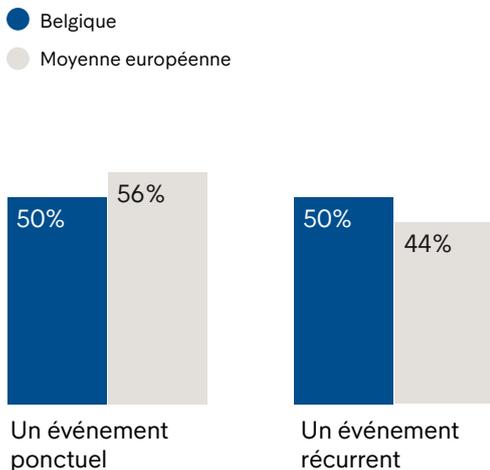
La principale raison pour laquelle les factures ne sont pas payées est que l'argent disponible n'est tout simplement pas suffisant (38 %). Un sondé sur trois (32 %) oublie de payer à temps. Un répondant sur cinq pointe un lien avec la crise du Covid-19 : perte de revenus (14 %) ou employeur dans l'incapacité de verser le salaire (9 %).

En cas de difficultés financières, les factures des services publics (gaz, eau, électricité, Internet et téléphone) et celles liées au logement (loyer ou remboursement du prêt hypothécaire) sont prioritaires. Les factures des webshops, les factures de la crèche et les factures scolaires sont généralement les moins prioritaires.

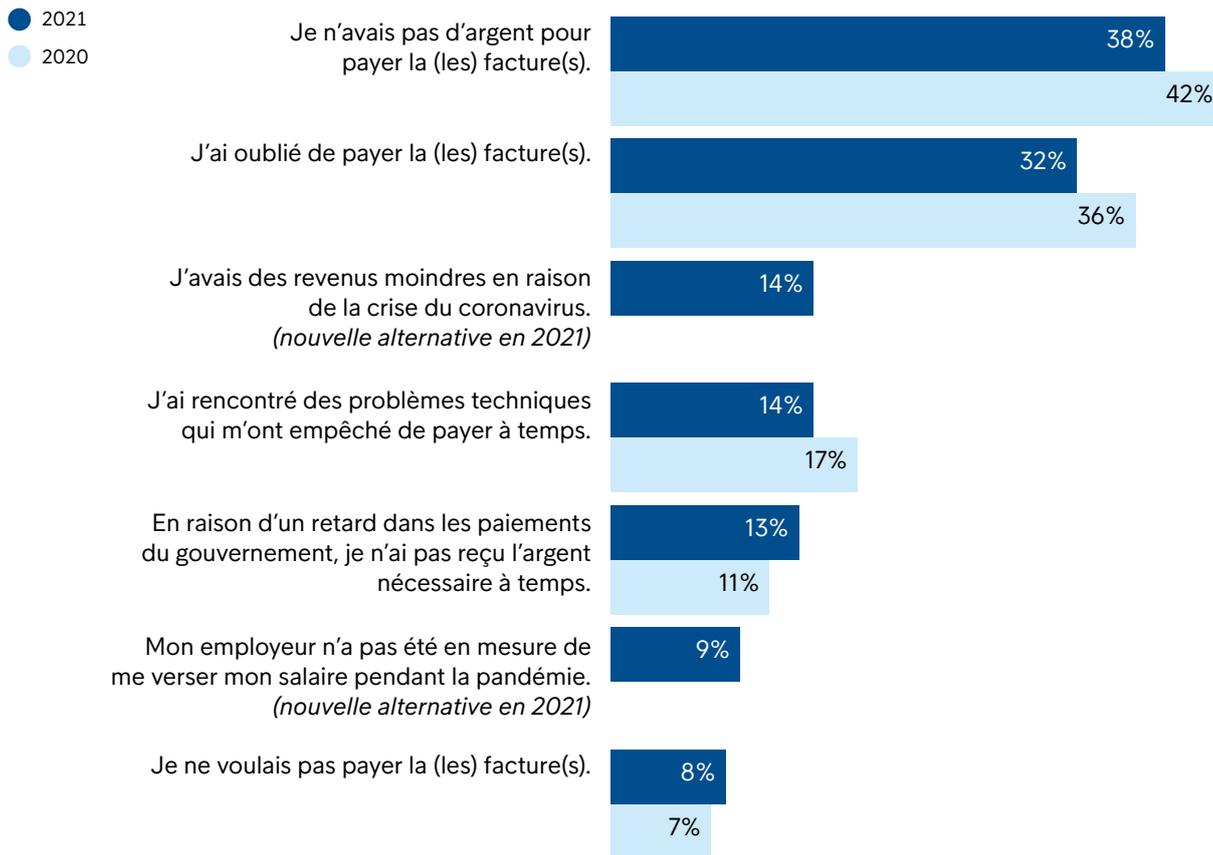
Avez-vous omis de payer une facture à temps à une ou plusieurs reprises au cours des 12 derniers mois? (oui)



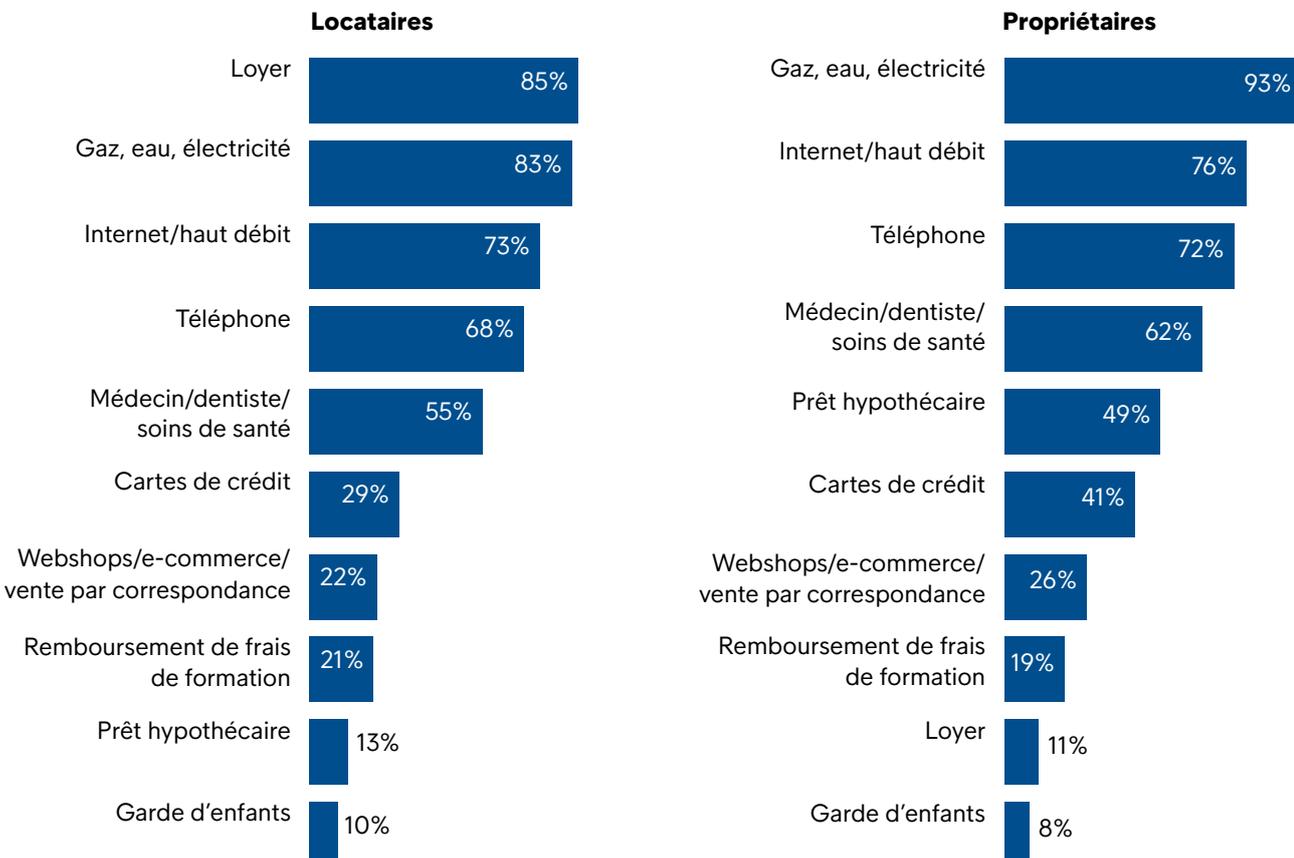
Vous avez déclaré ne pas avoir payé plus d'une facture à temps au cours des 12 derniers mois. Vous décririez cette situation comme :



Pour quelles raisons n'avez-vous pas payé votre (vos) facture(s) à temps ?



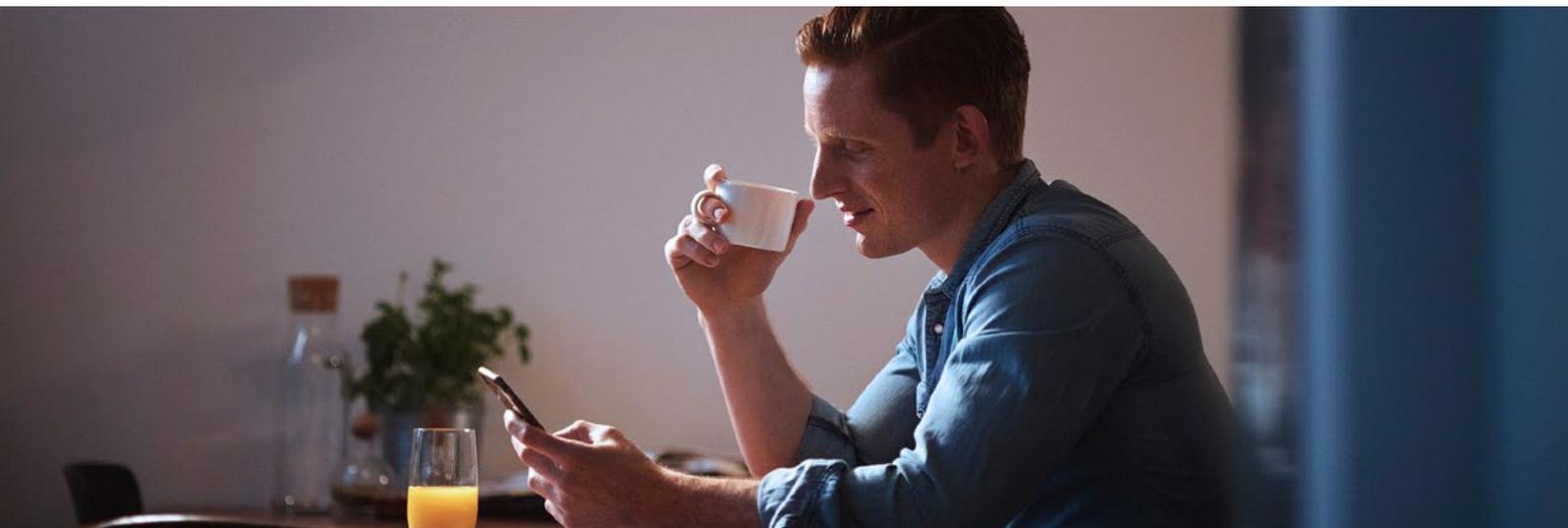
Parmi les types de factures suivants, quels sont ceux auxquels vous accordez la priorité chaque mois ?





Christophe De Boeck
Sales Director
Intrum Belgique

« Chez Intrum, nous contactons chaque jour plus de 250 000 personnes ayant des factures impayées. Notre tâche principale est de trouver la bonne solution pour toutes les parties concernées. Notre enquête montre qu'après la pandémie de coronavirus, certains consommateurs se trouvent dans une situation financière difficile et ont du mal à payer leurs factures. La pandémie accroît les inégalités existantes dans notre pays, c'est clair. Nous conseillons aux particuliers de chercher de l'aide le plus tôt possible lorsque des problèmes financiers se posent. »



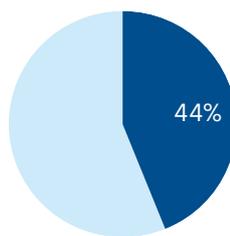
21%

demandent plus souvent des délais de paiement plus longs qu'avant la pandémie pour des biens ou des services.

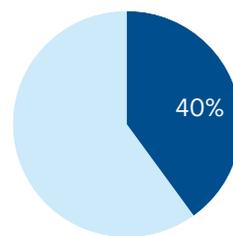
18%

déclarent avoir payé des PME ou des indépendants plus tard que convenu pour des biens ou des services au cours de l'année écoulée.

Mon inquiétude face à l'augmentation des factures a un impact négatif sur mon bien-être général (d'accord)

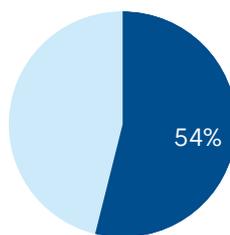


2020

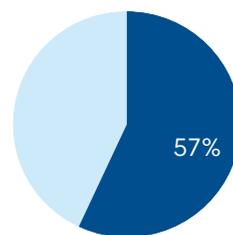


2021

Mes factures augmentent plus vite que mes revenus (d'accord)



2020



2021

Gestion du crédit et des dettes pendant une pandémie

25%

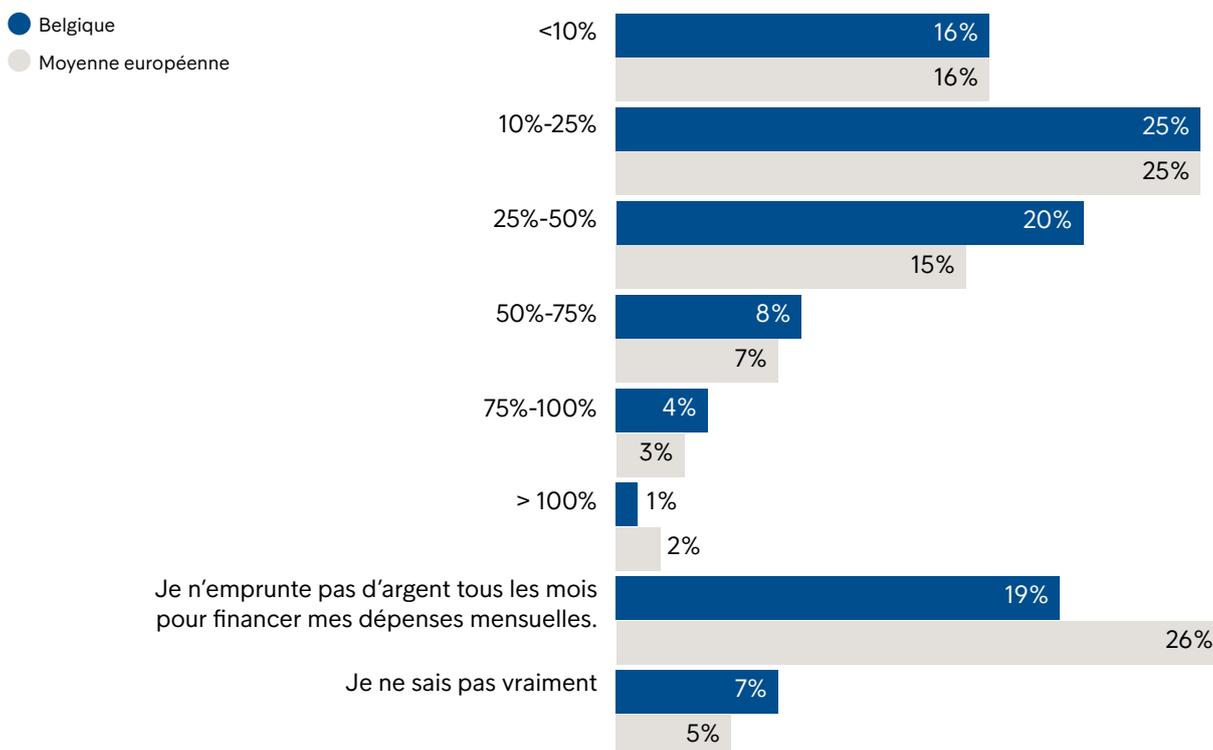
déclarent avoir emprunté de l'argent ou atteint la limite de leur carte de crédit pour payer leurs factures au cours des six derniers mois. Ils étaient 20 % en 2020.

En raison de la baisse du revenu disponible à la suite de la pandémie en cours, certains Belges s'endetteront davantage en 2021. Pas moins d'un Belge sur quatre déclare avoir emprunté de l'argent ou atteint la limite de sa carte de crédit pour payer ses factures au cours des six derniers mois.

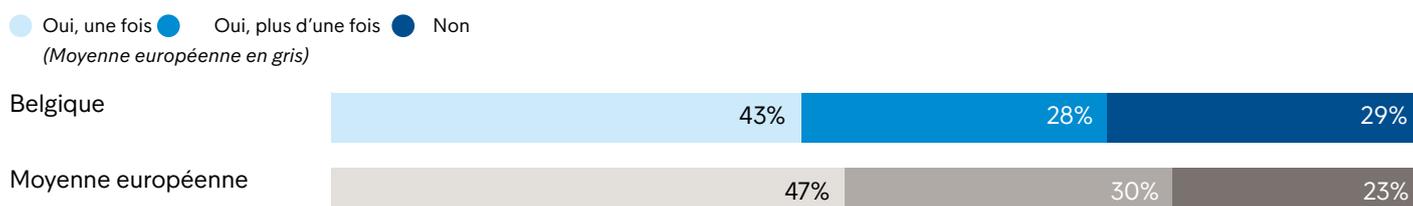
D'un autre côté, chez Intrum, nous constatons une baisse générale du nombre de dossiers de recouvrement de créances, même si la tendance varie selon les secteurs. Cette diminution s'explique en grande partie par le fait que de plus en plus d'entreprises externalisent des activités chez des partenaires spécialisés plus tôt dans le processus de gestion des débiteurs, ce qui garantit une gestion plus professionnelle du parcours financier du client et accélère les paiements.

D'une part, en cas d'augmentation de l'inflation, la valeur de la dette des ménages endettés diminue lorsque le taux d'intérêt réel (= taux d'intérêt nominal – taux d'inflation) diminue. D'autre part, une inflation élevée fait grimper les dépenses des ménages, ce qui peut rapidement entraîner des difficultés financières, surtout pour les ménages à faibles revenus. Néanmoins, 23 % déclarent ne pas vouloir faire d'effort supplémentaire pour comprendre l'impact de l'évolution des taux d'intérêt sur leurs obligations en matière de dette.

Combien empruntez-vous en moyenne chaque mois par rapport à votre revenu mensuel (sans compter le prêt hypothécaire et les cartes de crédit) ?



Avez-vous emprunté de l'argent (sans compter votre prêt hypothécaire) ou atteint la limite de votre carte de crédit pour acheter un article à votre (vos) enfant(s) en raison de la crise du coronavirus ?





15%

déclarent avoir moins de visibilité sur les crédits à court terme (cartes de crédit et prêts) qu'avant la pandémie. La moyenne européenne est de 18 %.

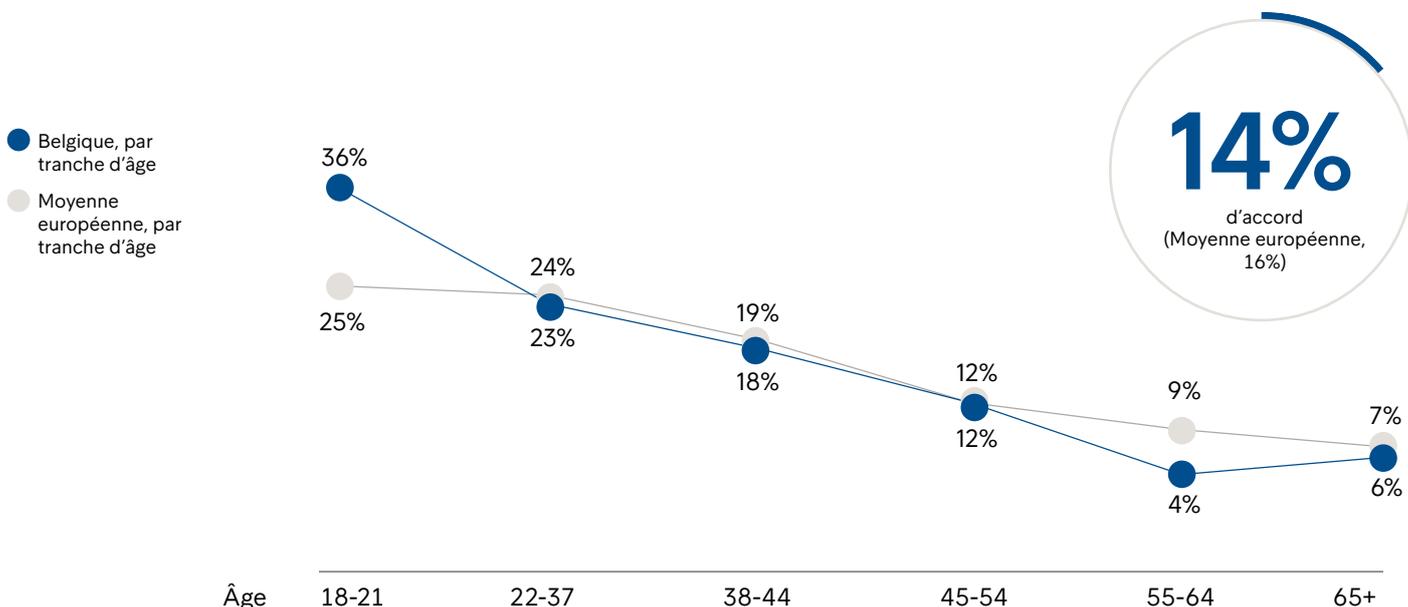
16%

disent ne plus savoir combien ils dépensent chaque mois en abonnements numériques (par exemple : plateformes de streaming et applications). La moyenne européenne est de 15 %.

Au niveau européen, une personne sur sept (16 %) déclare ne pas avoir le contrôle de ses dettes. En Belgique, 14 % des sondés ne connaissent pas le montant de leurs dettes. Parmi toutes les tranches d'âge, ce sont particulièrement les jeunes générations qui ne connaissent plus l'étendue de leurs obligations en matière d'endettement.

On peut s'inquiéter de constater que de nombreux jeunes consommateurs ont peu de contrôle sur leurs finances personnelles, essentiellement parce qu'ils risquent de se retrouver très tôt en difficulté financière. Les personnes de cette tranche d'âge disposent néanmoins d'un revenu inférieur à celui des autres catégories d'âge, et le crédit qui leur est accordé est limité à leur niveau de revenu, ce qui limite donc le montant de leur prêt.

Je ne veux pas savoir combien d'argent je dois au total (d'accord)

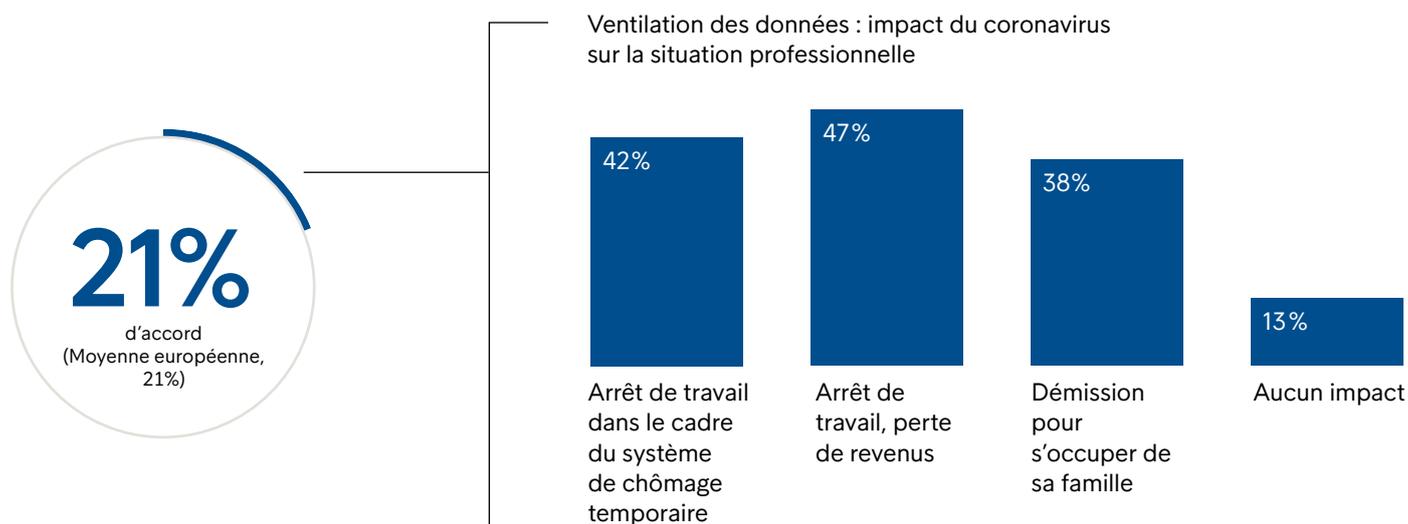




Christophe De Boeck
Sales Director
Intrum Belgique

« En raison de la pandémie, certains consommateurs ont contracté des dettes supplémentaires pour joindre les deux bouts. Notre enquête montre que nombre d'entre eux ne savent plus combien ils doivent au total. Ce manque de vue d'ensemble et la hausse de l'inflation ne manqueront pas d'entraîner une augmentation des problèmes de paiement dans un avenir proche. Les entreprises devront repenser leur gestion du crédit pour relever les défis à venir et limiter les pertes de crédit. »

Je suis plus susceptible de manquer le remboursement d'une dette aujourd'hui que je l'étais avant, aussi loin que je me souviens (*d'accord*)



Êtes-vous d'accord avec les déclarations suivantes ?



Je suis moins à l'aise vis-à-vis de l'emprunt qu'avant la pandémie.



Si les taux d'intérêt changent, je ne prends pas la peine de comprendre l'impact de ce changement sur mes obligations en matière de dette.

Épargner pour l'avenir

48%

ne sont pas satisfaits du montant qu'ils sont en mesure d'épargner chaque mois. Ils étaient 50 % en 2020. La moyenne européenne pour 2021 est de 54 %.

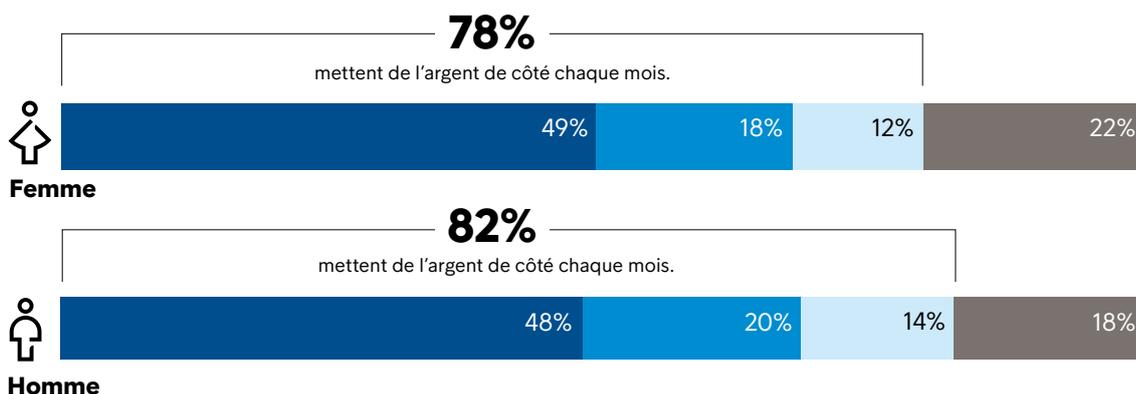
La crise du coronavirus a eu un impact immédiat sur les finances personnelles de chacun, mais elle aura aussi un effet à beaucoup plus long terme sur la capacité des consommateurs à épargner pour l'avenir. Selon Eurostat, la propension globale à épargner a augmenté en 2020/2021. D'après notre enquête, 78 % des femmes et 82 % des hommes belges sont en mesure d'épargner tous les mois, mais près de la moitié (48 %) ne sont pas satisfaits du montant qu'ils épargnent chaque mois.

Si les Belges épargnent, c'est avant tout pour se préparer à des dépenses inattendues (75 %), se constituer un petit bas de laine pour leur retraite (46 %) et voyager (44 %).



Quel pourcentage de votre salaire épargnez-vous en moyenne chaque mois ?

- <10%
- 10-20%
- >20%
- Je ne mets pas d'argent de côté chaque mois.

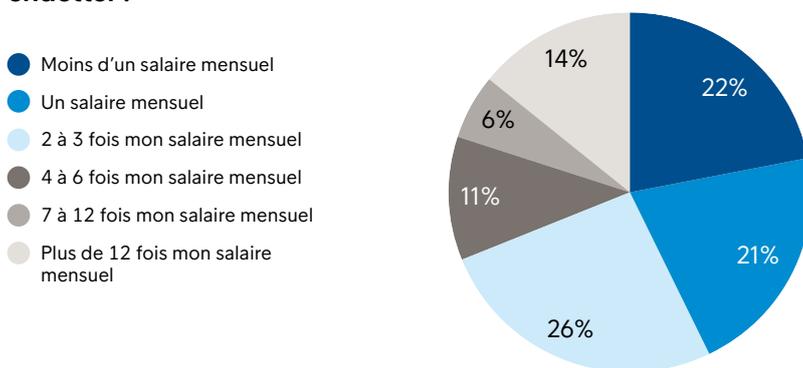




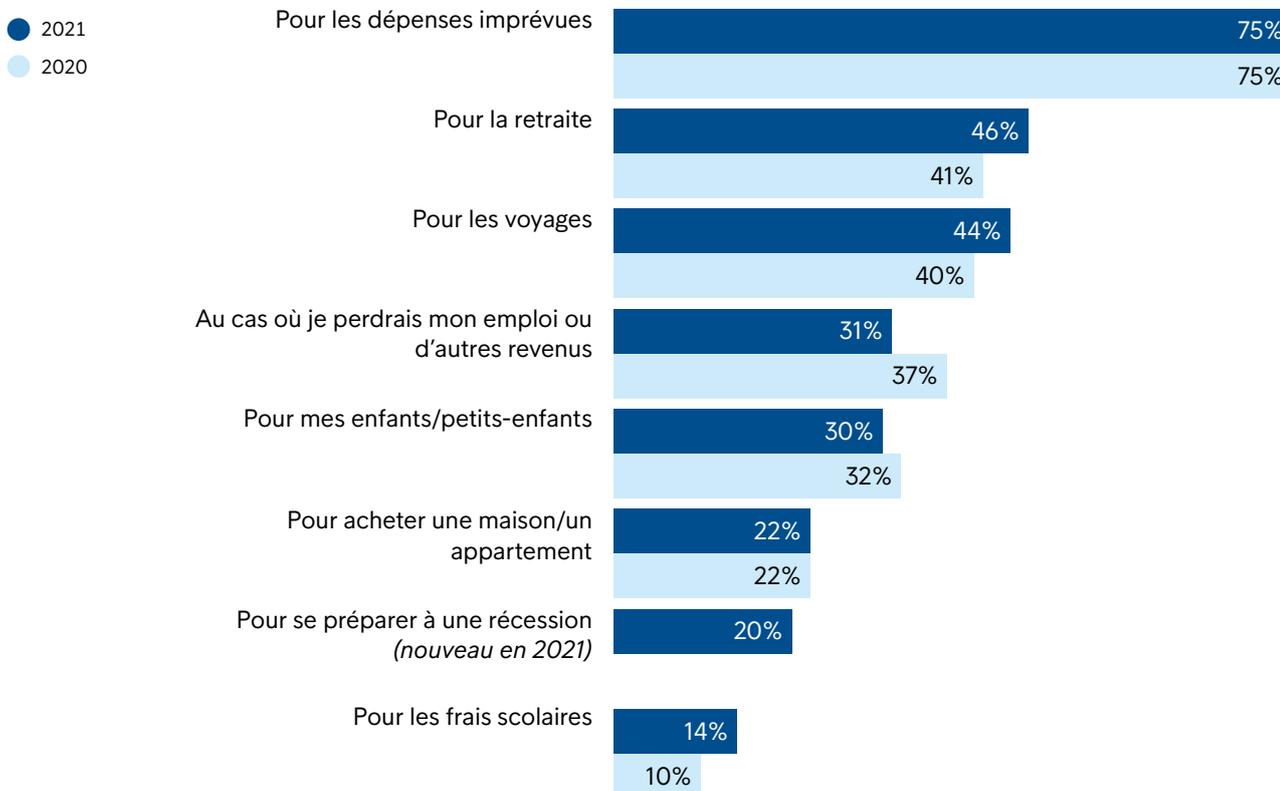
Christophe De Boeck
Sales Director
Intrum Belgique

« En général, nous constatons que le taux d'épargne a augmenté dans toute l'Europe pendant la pandémie, principalement sous l'impulsion des hauts revenus. Ces profils ont, en effet, conservé leur emploi, mais ont eu moins de possibilités de dépenser pour des activités de loisirs telles que les sorties au restaurant et les voyages. Les ménages à faible revenu étaient plus susceptibles de connaître l'instabilité de l'emploi et des difficultés financières, ce qui se reflète dans leurs habitudes d'épargne. Les ménages à faible revenu ont également été les plus touchés par la récente hausse de l'inflation. Ceux qui ont épargné pendant la pandémie pourront plus facilement faire face à la hausse du coût de la vie sans problèmes de paiement. »

Quel montant pourriez-vous payer avec votre épargne en cas d'imprévu (par exemple pour réparer votre voiture), sans vous endetter ?



Quelles sont les principales raisons qui vous poussent à épargner chaque mois ?



Formation financière

La formation financière est la capacité de comprendre le fonctionnement de l'argent : l'ensemble des compétences et des connaissances qui nous permettent de prendre des décisions financières éclairées et efficaces. Vu la baisse des revenus, l'insécurité de l'emploi et la perspective d'une récession mondiale, les consommateurs doivent plus que jamais disposer des connaissances nécessaires pour gérer leurs finances.

D'après notre enquête, l'incertitude économique suscite un regain d'intérêt pour l'amélioration de la culture financière en Europe. 85 % des consommateurs belges déclarent que le niveau de leur formation financière est satisfaisant ou excellent. Or, lors d'un test, XX ont donné une mauvaise réponse à une question sur le calcul des intérêts et XX sur le calcul de l'inflation.

Les inquiétudes financières des consommateurs augmentent en raison de la hausse de l'inflation dans toute l'Europe, essentiellement à la suite de l'augmentation des prix de l'énergie et des interruptions des chaînes d'approvisionnement. Le doute plane toutefois quant à l'impact de l'inflation sur les ménages. Selon notre enquête, à peine 75 % d'entre eux savent quel serait l'effet sur leur argent d'une inflation qui dépasse le taux d'intérêt de leur épargne. Ce constat souligne une fois de plus la nécessité d'une meilleure formation financière.

Environ la moitié des Belges s'en remettent encore à leur banque pour obtenir des conseils financiers. Un Belge sur cinq cherche des réponses à ses questions sur Internet.

À noter que les femmes demandent moins souvent que les hommes des conseils à leurs parents et davantage à d'autres membres de la famille. Les hommes se tournent quant à eux plus souvent que les femmes vers Internet, les médias sociaux et les médias traditionnels.

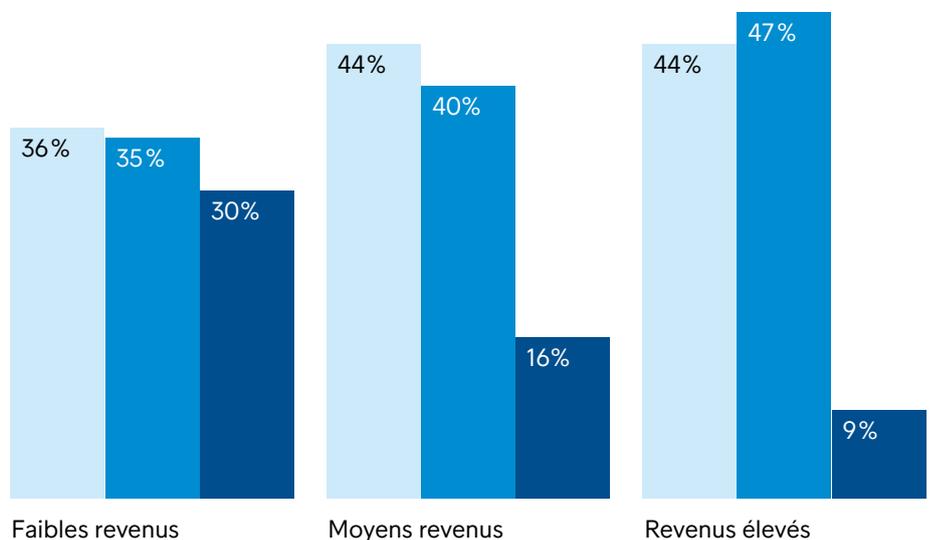
Plus de la moitié des Belges (52 %) essaient de transmettre à leurs enfants davantage de connaissances sur les principes financiers que leurs parents l'ont fait avec eux. Seuls six Belges sur dix mettent leurs enfants en garde contre les risques de l'endettement.

85%

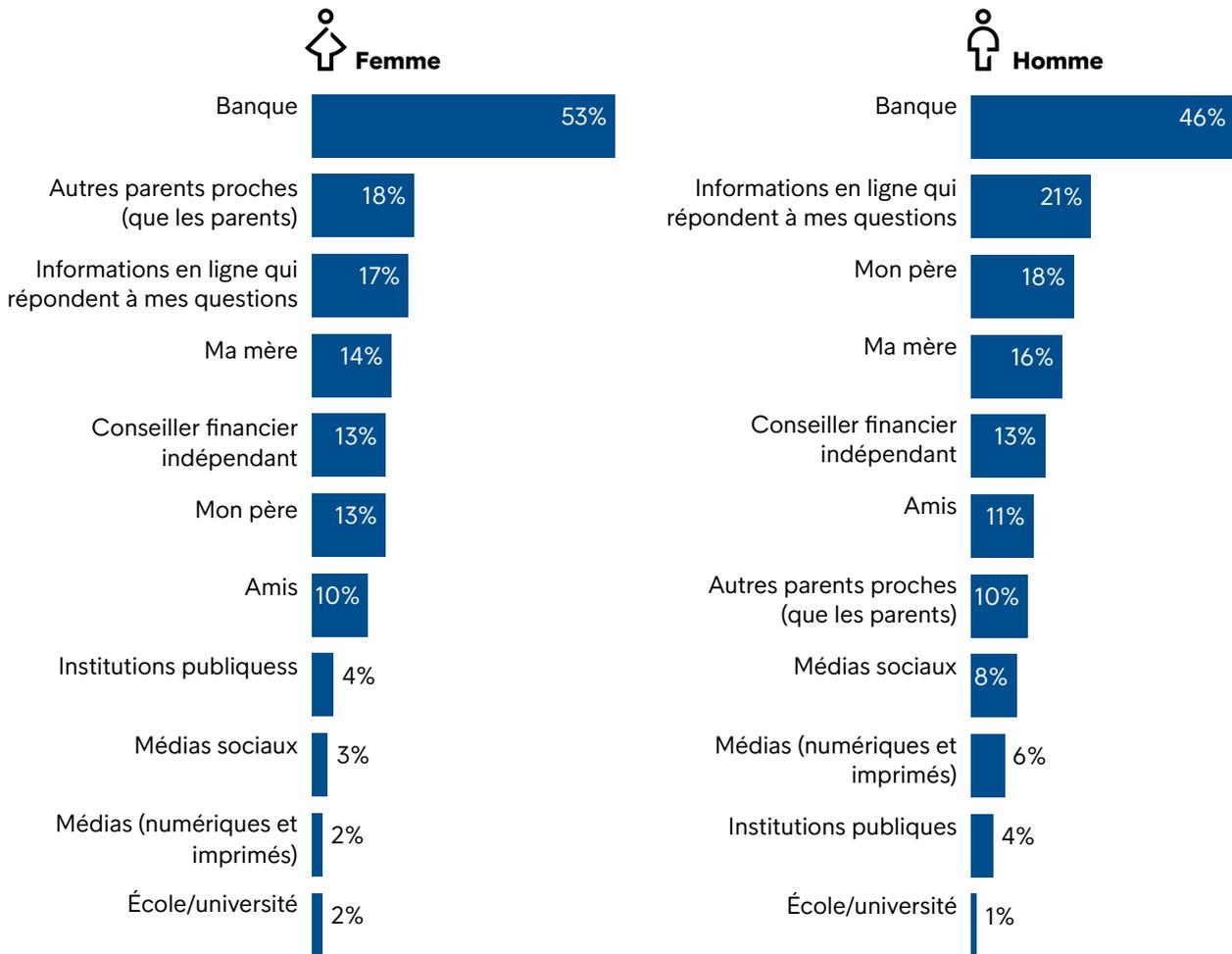
déclarent avoir reçu une formation financière satisfaisante ou excellente. Ils sont malgré tout 43 % à avoir encore besoin de conseils sur des questions financières complexes.

Auto-évaluation du niveau de formation financière par catégorie de revenus

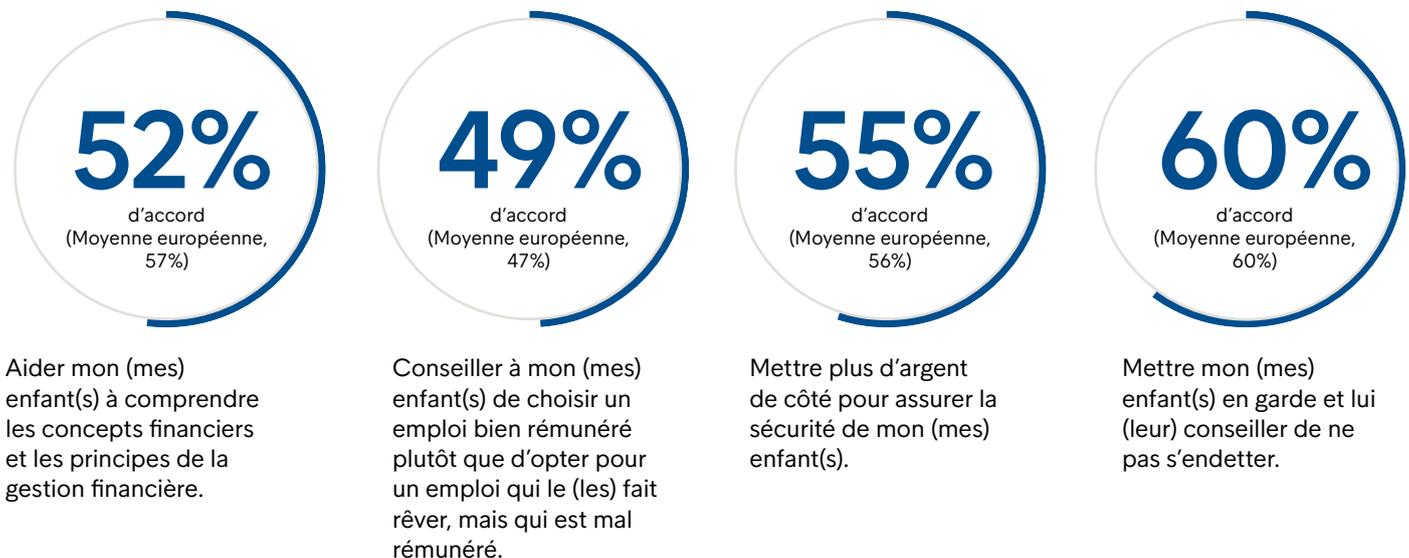
- J'ai reçu une formation financière suffisante pour gérer mes finances quotidiennes, même si j'ai encore besoin de conseils sur les questions financières plus complexes (par exemple : la planification de la retraite et les investissements boursiers).
- J'ai reçu une excellente formation financière et je peux gérer des questions financières complexes sans aucun problème.
- Je n'ai pas l'impression d'avoir reçu une formation financière suffisante pour gérer mes finances quotidiennes et je demande souvent des conseils extérieurs.



Parmi les sources suivantes, à laquelle faites-vous le plus confiance lorsque vous avez besoin de conseils financiers ?



En tant que parent d'un (ou de plusieurs) enfant(s) de moins de 18 ans, êtes-vous plus susceptible qu'avant de faire ce qui suit ?





Kristin Andersson
PR, Media and
Public Affairs Director
Intrum

« Après des années de coûts d'emprunt extrêmement bas, la récente accélération de l'inflation et la pression qu'elle exerce sur les taux d'intérêt sont un signal qui devrait inciter chacun à rafraîchir rapidement ses connaissances financières. La compréhension du risque économique est la base du bien-être financier et d'un avenir stable. Chez Intrum, nous participons activement aux discussions au niveau européen sur la nécessité de la formation financière. »

25%

disent ne pas comprendre comment des taux d'intérêt négatifs pourraient affecter leur bien-être financier (c'est-à-dire leur capacité à payer leurs factures ou à épargner). La moyenne européenne est de 27 %.



Consommation durable

Le comportement des consommateurs change, ce qui pose de nouveaux défis aux entreprises. Après une année de conditions météorologiques extrêmes, marquée par des inondations dévastatrices en Belgique et en Allemagne et des incendies de forêt en Grèce, notre étude révèle que les consommateurs sanctionnent les entreprises qui ne respectent pas l'éthique.

Autre signe que les consommateurs tiennent de plus en plus les entreprises responsables de leurs promesses en matière de durabilité : plus de la moitié des consommateurs européens (52 %) n'achèteraient pas de produits à une entreprise dont ils savent qu'elle nuit à l'environnement. Le constat est le même en Belgique (45 %).

Les médias sociaux continuent de jouer un rôle majeur et placent la consommation durable en tête des priorités. Bien que 31 % des Belges déclarent que les médias sociaux les incitent à consommer davantage, les médias sociaux sensibilisent aussi les gens aux produits durables.

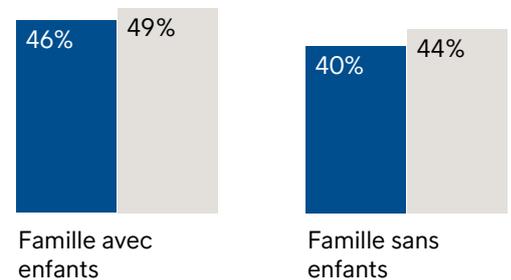
Notre étude démontre également que les consommateurs belges tentent de plus en plus d'éviter le gaspillage. Ils sont, du reste, 58 % à s'efforcer de réduire leur consommation.

31%

disent que les médias sociaux les poussent à consommer plus que nécessaire. Il en était de même en 2020. La moyenne européenne en 2021 est de 38 %.

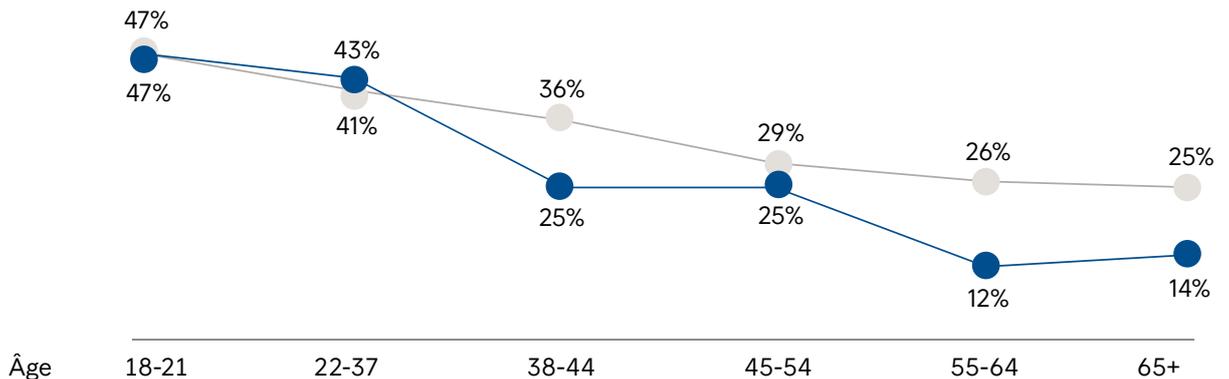
Mon intérêt pour la durabilité me pousse à dépenser moins (d'accord)

● Belgique
● Moyenne européenne



Les médias sociaux me font prendre conscience de l'importance d'acheter des articles éthiques/durables (d'accord)

● Belgique, par tranche d'âge
● Moyenne européenne, par tranche d'âge





Vanessa Söderberg
Sustainability Director
Intrum

« À mesure que le changement climatique gagne en importance dans les préoccupations des consommateurs, il est de plus en plus crucial pour les entreprises de mieux comprendre comment le public perçoit l'impact de leur marque sur l'environnement. Notre enquête montre que les consommateurs – en particulier la jeune génération, qui commence tout juste à utiliser son pouvoir – font pression sur les questions climatiques. En se concentrant sur la durabilité, les entreprises peuvent équilibrer leurs risques, maintenir un flux de trésorerie sain et être mieux équipées pour prospérer et se développer. »

Êtes-vous d'accord avec les propositions suivantes ?

58%

d'accord
(Moyenne européenne, 57%)

J'achète moins qu'avant la pandémie, car je m'efforce de consommer moins et de vivre plus simplement.

61%

d'accord
(Moyenne européenne, 58%)

Dans la mesure où les produits respectueux de l'environnement coûtent cher, je ne peux pas me permettre de vivre de manière aussi durable que je le voudrais.

43%

d'accord
(Moyenne européenne, 46%)

J'utilise mon influence de consommateur pour engendrer un changement social positif.

61%

d'accord
(Moyenne européenne, 65%)

Je constate que je répare et recycle d'anciens objets plus souvent que j'en achète de nouveaux.

58%

d'accord
(Moyenne européenne, 58%)

Je mange davantage de restes qu'auparavant au lieu d'acheter de nouveaux aliments afin de réduire mon impact sur l'environnement.

45%

d'accord
(Moyenne européenne, 52%)

Je n'achète pas de produits à une entreprise dont je sais qu'elle nuit à l'environnement.

28%

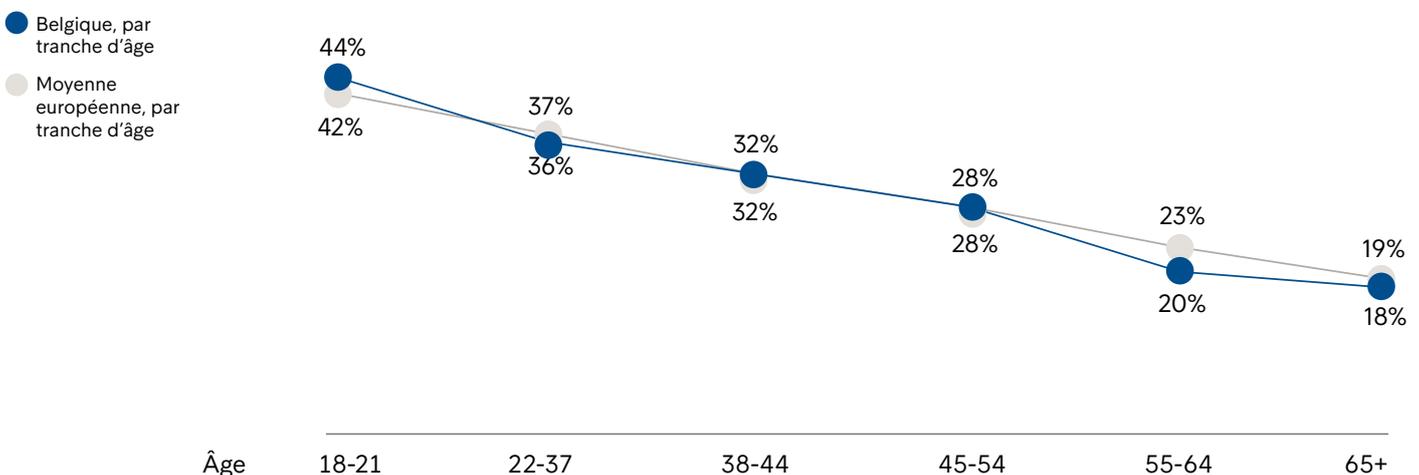
ne se sentent pas coupables de payer une entreprise supposée contraire à l'éthique plus tard que prévu. La moyenne européenne est de 29 %.

Dans l'ECPR de cette année, trois sondés sur dix (29 %) déclarent ne pas se sentir coupables de payer une entreprise supposée contraire à l'éthique plus tard que prévu. Ce chiffre grimpe à 44 % chez les consommateurs de la génération Z, ce qui montre à quel point cette tranche d'âge (qui commence tout juste à pouvoir utiliser son pouvoir de consommateur) est prête à agir quand il est question du climat.

S'il est vrai que les intentions des consommateurs ne se traduisent pas toujours par des actes, les entreprises feraient bien de prêter attention à cette tendance de plus en plus populaire afin de conserver ces clients et de protéger leur trésorerie. Les parents disent aussi davantage que leur intérêt pour la durabilité les incite à limiter leurs dépenses globales.



Je ne me sentirais pas coupable de payer une entreprise supposée contraire à l'éthique plus tard que prévu (d'accord)



À propos du rapport

Intrum publie le European Consumer Payment Report chaque année depuis 2013. Il s'agit de la 9^e édition de ce rapport pour la Belgique.

Le European Consumer Payment Report donne un aperçu du quotidien des consommateurs européens au niveau de leurs dépenses et de leur capacité à gérer les finances de leur ménage sur une base mensuelle.

Le rapport annuel se base sur une enquête externe menée simultanément dans 24 pays d'Europe. Au total, 24 012 consommateurs ont participé à l'édition 2021 de l'enquête.

L'étude et le contenu du rapport ont été élaborés par Intrum, en collaboration avec Longitude, une société spécialisée dans les études de marché et basée à Londres, qui compte de nombreuses multinationales et grandes institutions parmi ses clients. Market Expertise a soutenu le travail de terrain sur les 24 marchés. Le concept est signé Passion/Jeanette Friman.

Le rapport a été publié en novembre 2021. Vous trouverez de plus amples informations sur les tendances et l'évolution des retards de paiement sur le site web intrum.be.

Contact

Christophe De Boeck

Sales Director

Téléphone : +32 499 53 37 40

E-mail : christophe.deboeck@intrum.com

Détails de l'étude et de l'échantillon pour la Belgique

Méthodologie :

Les participants ont répondu à l'enquête sur ordinateur, portable, tablette ou smartphone.

Au moins n=1 000 répondants ont participé par pays, ce qui porte le total de participants à n=24 012 pour les 24 pays.

Le groupe cible de cette enquête a été défini comme suit : les personnes (hommes et femmes) âgées de 18 ans et plus qui sont principalement ou partiellement responsables de leur gestion financière ou de celle de leur ménage.

Le travail de terrain nécessaire dans le cadre de l'enquête a été réalisé entre le 21 juillet et le 26 août 2021.

Âge :

18-21	6%
22-37	26%
38-44	12%
45-54	16%
55-64	18%
65 ans ou plus	22%

Situation familiale :

Célibataire	28%
Célibataire avec enfants	7%
Cohabitation avec un partenaire	35%
Cohabitation avec un partenaire et des enfants	22%
Cohabitation avec un (des) ami(s) (par exemple : appartement en colocation)	1%
Cohabitation avec les parents ou d'autres proches	7%
Autre (veuillez préciser)	0%
Je préfère ne pas répondre	1%

Situation professionnelle :

Salarié(e) à temps plein	41%
Salarié(e) à temps partiel	10%
Indépendant(e)	3%
Sans emploi	5%
Retraité(e)	27%
Étudiant(e)	6%
Femme/homme au foyer	4%
Autre	4%
Actif(ve) dans les emplois à la demande (par exemple : coursier(ère) pour des plateformes en ligne)	0%

Lieu de résidence :

Ville/centre-ville	34%
Banlieue	32%
Campagne	34%
Autre	0%

Intrum nv
Martelaarslaan 21 bus 1001
9000 Gent
BELGIË
Tel.: 09 218 90 94
www.intrum.be
info@intrum.com

Intrum sa
Avenue des dessus de Lives 2
5101 Namen
BELGIË
Tel.: 081 20 19 17
www.intrum.be
info@intrum.com

Volg ons

 [linkedin.com/company/intrum](https://www.linkedin.com/company/intrum)

 twitter.com/IntrumBelgium

Ouvrir la voie à une économie saine

intrum