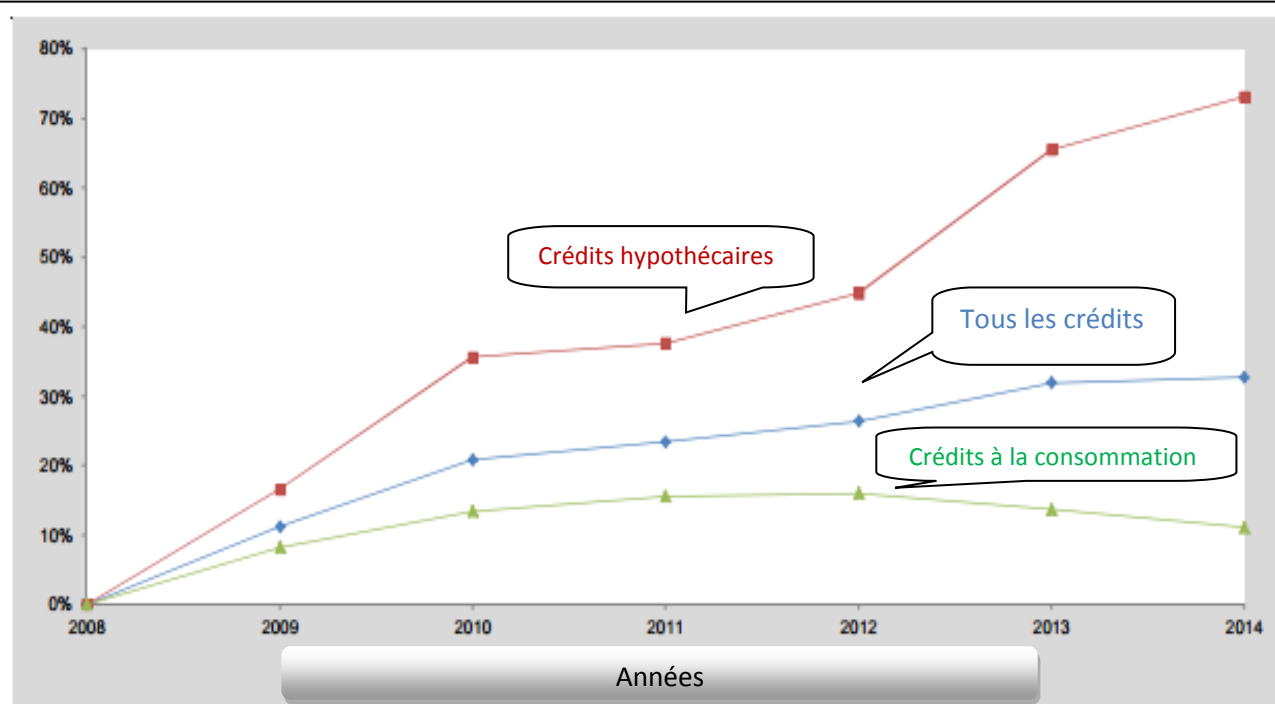


# Les annexes

## Annexe1

### Arriéré par contrat en Belgique

Évolution de l'arriéré par contrat exprimée en pourcentage par rapport à l'année référentielle 2008

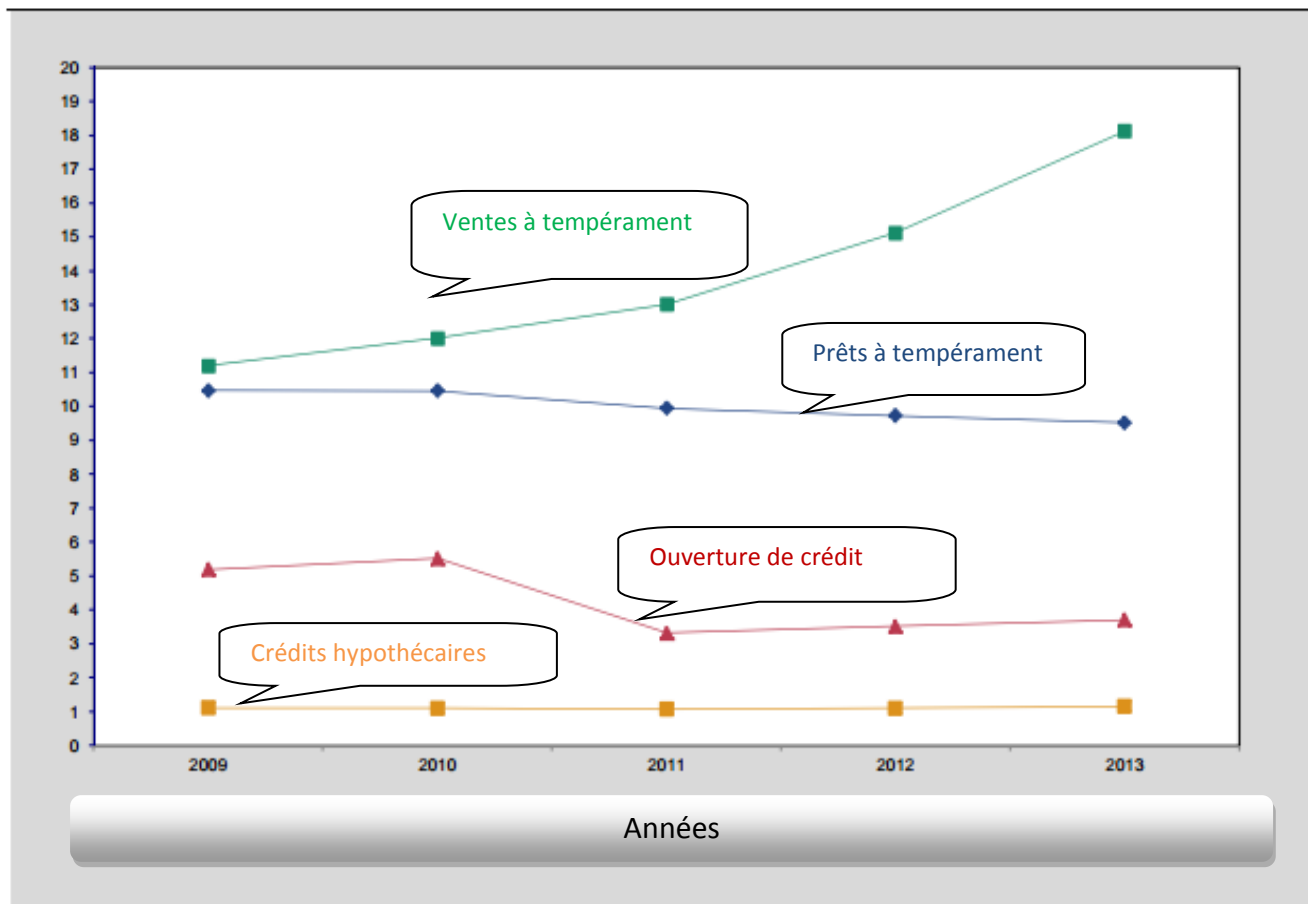


Source : [https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro\\_ckpstat2014f\\_21012015.pdf](https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_ckpstat2014f_21012015.pdf)

## Annexe 2.

### Part des contrats défaillants dans le total des contrats en Belgique

(situation en fin de période - pourcentages)



Source : [https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro\\_ckpstat2013f\\_31122013.pdf](https://www.nbb.be/doc/cr/ccp/publications/bro_ckpstat2013f_31122013.pdf)

## Annexe 3

**Le questionnaire de l'enquête mené par l'observatoire du crédit et du surendettement en 2013**

### **Connaissances financières, vision du crédit et endettement des ménages : Quels liens ?**

**Répondre à cette enquête permet de participer à un concours. Les gagnants remporteront jusqu'à 300 euros en guise de coup de pouce pour payer les prochaines factures.**

Bienvenue !

Cette enquête est réalisée par l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement qui est une institution scientifique agréée par l'Etat belge.

Cette enquête est anonyme et confidentielle.

Le remplissage du questionnaire prend environ 15 minutes. Nous vous demandons de compléter l'intégralité du questionnaire.

A terme du remplissage du questionnaire, vous aurez la possibilité de participer à un concours permettant aux gagnants de recevoir jusqu'à 300 euros (premier prix) afin de payer les prochaines factures. Les deuxième et troisième prix sont de 100 euros. Dix autres personnes gagneront 50 euros.

**Attention : Répondez aux questions en étant le plus spontané possible ! Il n'est pas nécessaire de rechercher des informations sur Internet ou de vous faire aider. La participation au concours n'est pas conditionnée par le fait d'avoir répondu correctement au questionnaire. Tous les participants ont les mêmes chances de gagner.**

**Contacts et informations complémentaires :**

**stat@observatoire-credit.be OU 071.33.12.59**

**A / Pour commencer, nous avons besoin de connaître un certain nombre d'éléments vous concernant ou concernant votre ménage. L'enquête reste anonyme !**

1°) Votre code postal :

2°) Vous êtes :  Un homme  Une femme

3°) Votre année de naissance :

4°) Vous vivez :

- Seul (adulte isolé)
- Seul avec enfant(s)
- En couple sans enfant
- En couple avec enfant(s)
- Autre situation, précisez:

5°) Si vous en avez, quel est l'âge de vos enfants toujours à votre charge (partiellement ou totalement) ? (Arrondissez à l'âge inférieur : si votre enfant a un an et demi, notez 1)

Enfant 1 :  ans

Enfant 5 :  ans

Enfant 2 :  ans

Enfant 6 :  ans

Enfant 3 :  ans

Enfant 7 :  ans

Enfant 4 :  ans

Enfant 8 :  ans

6°) Votre niveau de scolarité (dernier diplôme obtenu) :

- Pas de diplôme (études primaires non achevées)
- Primaire (études primaires achevées)
- Secondaire inférieur (trois premières années achevées avec succès)
- Secondaire supérieur (six années achevées avec succès)
- Supérieur niveau baccalauréat /graduat (formation terminée avec diplôme)
- Supérieur niveau master /licence/ou plus (formation terminée avec diplôme)

7°) Votre situation professionnelle :

- Retraité
- Sans activité professionnelle (demandeur d'emploi, revenu intégration, en incapacité, étudiant...)
- Travailleur du secteur privé – ouvrier(ère)
- Travailleur du secteur privé – employé(e)
- Travailleur du secteur public - ouvrier(ère)
- Travailleur du secteur public - employé(e)
- Indépendant(e) ou conjoint aidant

8°) Quel est le montant approximatif des revenus mensuels perçus par votre ménage (tous types de revenus. Si vous le connaissez, indiquez le montant net) ?

Euros

**B/ Jugez-vous normal d'emprunter de l'argent pour acheter/financer :**

(pour chaque bien, cochez soit oui, soit non !)

	Oui, il est normal d'emprunter pour cela	Non, pas pour cela
Une maison/un appartement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un téléviseur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une voiture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la nourriture	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'électroménager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**C/ Répondez par oui ou non aux questions suivantes :**

1°) Durant les 12 derniers mois, votre ménage a-t-il été, au moins une fois, dans l'impossibilité de payer/rembourser à temps...  
(pour chaque élément ci-dessous cochez oui ou non)

	Oui	Non
Le loyer ou le crédit hypothécaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des crédits autres qu'un emprunt hypothécaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des factures comme l'électricité, l'eau, le téléphone, etc. ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De l'argent emprunté à un proche (ami, famille) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2°) Au cours des 12 derniers mois, votre situation financière vous a-t-elle poussé, au moins une fois, à devoir ...  
(pour chaque élément ci-dessous cochez oui ou non)

	Oui	Non
Annuler ou reporter des vacances ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renoncer à un gros achat pourtant nécessaire ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diminuer vos dépenses alimentaires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renoncer à offrir un cadeau ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aller en négatif sur votre compte bancaire ou utiliser une carte de crédit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3°) Au cours des 12 derniers mois, avez-vous contacté des professionnels (avocats, service de médiation de dettes,...) afin d'envisager une médiation de dettes ou une autre démarche vous permettant de mieux gérer vos dettes ?

4°) Etes-vous actuellement en procédure de règlement collectif de dettes ou en médiation de dettes ?

5°) Existe-t-il des personnes dans votre entourage qui ont de bonnes connaissances des questions liées à l'argent

**D/ Cette enquête porte sur l'endettement des ménages et leurs difficultés financières. Nous souhaitons donc vous interroger sur vos crédits en cours.**

1°) Pour chacune des 3 catégories de crédit ci-dessous, cochez le nombre de crédits que vous avez actuellement

	0 crédit	1 crédit	2 crédits	Plus de 2 crédits
a - Crédit hypothécaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b - Carte de grands magasins, possibilité d'aller en négatif sur un compte bancaire, autres ouvertures de crédit,...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c - Autres crédits à la consommation (par exemple, des prêts voitures et tous les autres crédits remboursables tous les mois pendant une durée bien définie).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2°) En pensant à l'ensemble de vos crédits en cours, quel est le montant que vous remboursez chaque mois (montant total approximatif pour tous vos crédits) ?

euros

3°) Parmi les 4 propositions suivantes, cochez celle qui correspond le mieux à votre situation en termes d'endettement. (cochez une seule réponse parmi les 4 cases ci-dessous)

- J'ai trop de dettes par rapport à mes revenus et je risque d'avoir des difficultés à les rembourser.
- J'ai un niveau d'endettement acceptable par rapport à mes revenus.
- J'ai peu de dettes et vu mes revenus, je pourrais sans risque augmenter mon endettement.
- Je n'ai pas de dettes.

**E / Positionnez-vous par rapport aux affirmations ci-dessous en cochant la case appropriée : (cochez une seule case par ligne)**

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
1°) Je suis en difficultés financières.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2°) Ma situation financière est meilleure que celle de mon entourage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3°) Je comprends facilement les sujets liés à l'économie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4°) J'ai de bonnes connaissances des notions liées au crédit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5°) Je boucle mes fins de mois facilement.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6°) Ma situation financière m'inquiète.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7°) Je suis à l'aise avec les chiffres et le calcul.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8°) Je gère correctement mon budget.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |                                                                                        |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9°) C'est une bonne chose de pouvoir payer ses achats à crédit.                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10°) Emprunter pour acheter une maison est risqué.                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11°) Emprunter pour acheter une voiture est risqué.                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12°) Utiliser une carte de crédit de grand magasin est risqué.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13°) Cela me dérange d'emprunter de l'argent.                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14°) J'ai des personnes dans mon entourage qui ont de bonnes connaissances financières | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**F/ Positionnez-vous par rapport aux affirmations suivantes : (cochez une seule case par ligne)**

- |                                                                                               | Jamais                   | Parfois                  | Souvent                  | Toujours                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1°) Je parle volontiers des questions liées à l'argent avec mon entourage.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2°) Lorsque mon banquier me conseille, je comprends ses explications.                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3°) Lorsque je prends une décision liée à un crédit, j'ai une bonne compréhension des enjeux. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4°) Je réfléchis à mes achats avant de me rendre dans une grande surface.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5°) Avant de faire une grosse dépense, je regarde si elle ne met pas mon budget en péril.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6°) Je prévois à l'avance les grosses dépenses.                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7°) Je vérifie le solde de mon compte en banque.                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**G/ Imaginez que vous ayez besoin de prendre un crédit, vous prendriez votre décision en tenant compte : (une seule réponse par ligne)**

- |                                                                                  | Oui                      | Non                      |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1°) Des explications données par le banquier ?                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2°) Des conseils de votre entourage ?                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3°) De vos propres connaissances en matière de crédit ?                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4°) Des informations que vous cherchez sur Internet ?                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5°) Des informations que vous cherchez par vous-même ailleurs que sur Internet ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## H/ Etes-vous capable d'indiquer un montant concernant ?

(pour chacune des 4 lignes, choisissez une seule réponse)

	Oui avec précision	Oui approximativement	Pas du tout
1°) La somme disponible aujourd'hui sur votre (vos) compte(s) bancaire(s) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2°) Le montant mensuel de vos dépenses en alimentation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3°) Le montant annuel de votre assurance habitation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4°) Les revenus mensuels de votre ménage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## I/ Concernant l'usage du crédit via Internet

**1°) Positionnez-vous par rapport aux trois affirmations suivantes en cochant oui ou non :**

Je pense que pouvoir obtenir du crédit via Internet est une bonne chose.  Oui  Non

Je suis prêt à prendre un crédit via Internet sans aucune rencontre physique avec un conseiller de l'entreprise de crédit.  Oui  Non

Je suis prêt à prendre un crédit via Internet avec une entreprise non active en Belgique mais dans un autre pays de l'Union Européenne ?  Oui  Non

**2°) En considérant uniquement vos usages privés (hors travail), à quelle fréquence avez-vous recours à Internet pour les mails, consulter de l'information, regarder des vidéos, ... ?**

(cochez une seule case parmi les cases suivantes)

- Plusieurs fois par jour
- Au moins une fois par jour
- Au moins une fois par semaine
- Moins d'une fois par semaine
- Jamais

**3°) En considérant uniquement vos usages privés (hors travail), cochez les usages pour lesquels vous utilisez Internet**

(cochez une ou plusieurs cases)

- Pour rechercher de l'information
- Pour effectuer des achats
- Pour communiquer (email, chat, Facebook, etc.)
- Pour consulter le solde de votre compte et réaliser des opérations bancaires

**J/ Indiquez la réponse à chacune des 4 questions suivantes dans la case de droite :**

Réponse :

1°) Un magasin vend tous ses articles à moitié prix. Un canapé coûtait 400 euros. Combien coûte-t-il au moment de la promotion ?

2°) Vous prêtez 1000 euros à un ami. Il vous promet de vous rendre cette somme dans un an avec un intérêt de 10%. Au total, combien récupérerez-vous dans un an ?

3°) Si 5 personnes se partagent équitablement un prix de 2 millions d'euros à la loterie, combien recevra chaque personne ?

4°) Un vendeur de journaux a déjà vendu 90% de ce qu'il avait à vendre pour la journée. Sachant qu'il lui reste 10 journaux à vendre, combien en avait-il à vendre au début de la journée ?

**K/ Exprimez si, oui ou non, vous êtes d'accord avec les propositions suivantes.**

	Oui	Non
1°) Quand j'ai de l'argent, je ne peux m'empêcher d'en dépenser une partie ou la totalité.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2°) Je suis fréquemment impulsif (Ve) dans mes comportements d'achat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3°) Le shopping est, pour moi, une façon de faire face au stress de mon vécu quotidien et de me détendre.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4°) J'ai parfois l'impression que quelque chose à l'intérieur de moi me pousse à aller faire du shopping.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5°) Il y a des périodes où j'ai une forte envie d'acheter (vêtements, livres, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6°) J'ai souvent une inexplicable envie, un désir soudain et spontané, d'aller acheter quelque chose dans un magasin.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7°) Dès que je vais dans un centre commercial, j'ai une folle envie d'entrer dans une boutique pour y acheter quelque chose.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8°) Je suis de ceux ou de celles qui se laissent souvent tenter par des offres publicitaires.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9°) Il m'est fréquemment arrivé d'acheter un produit non indispensable tout en sachant que je n'avais que peu d'argent de disponible.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10°) Je suis dépensier(ère).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**L/ Avant de vous proposer notre concours, nous vous proposons 8 questions à choix multiple. Pour chaque question, une seule réponse est correcte. Certaines questions sont difficiles. Si vous ne connaissez pas la réponse à une ou plusieurs questions, cochez simplement « ne sais pas ».**

1°) Supposez que d'ici 2020, vos revenus doublent ainsi que les prix de tous les biens et services. En 2020, que serez-vous capable d'acheter avec vos revenus ?

- Plus qu'aujourd'hui.
- Moins qu'aujourd'hui.
- Autant qu'aujourd'hui.
- Ne sais pas.

2°) En matière de crédit hypothécaire, le taux d'intérêt variable est :

- Un taux dont je peux demander la variation.
- Un taux pouvant varier en fonction de critères définis par la loi.
- Un taux qui varie en fonction des bénéfices de la banque.
- Ne sais pas.

3°) Vous avez 1000 euros sur votre compte et le taux d'intérêt est de 10% par an. Au bout de 2 ans, quel sera le solde de votre compte si vous n'effectuez aucun retrait ?

- 1200 euros
- 1100 euros
- 1210 euros
- Ne sais pas

4°) Vous dépensez 1000 euros avec votre carte de crédit. Le taux d'intérêt est de 1% par mois. Chaque mois, vous remboursez 10 euros. En combien de temps votre dette sera-t-elle totalement remboursée ?

- Moins de 8 ans et 4 mois (< 100 mois)
- Exactement 8 ans et 4 mois (= 100 mois)
- Entre 9 ans et 15 ans (> 100 mois)
- Jamais, vous serez toujours endetté
- Ne sais pas

5°) Supposez que vous ayez dépensé 1000 euros à l'aide d'une carte de crédit et que le taux d'intérêt, calculé annuellement, est de 20%. Si vous n'effectuez aucun remboursement, en combien de temps le montant de votre dette doublera ?

- 2 ans.
- 5 ans.
- plus de 5 mais moins de 10 ans.
- Ne sais pas.

6°) Parmi les propositions suivantes, laquelle vous semble correcte ?

- Le TAEG permet de comparer différentes offres de crédit afin d'identifier la plus avantageuse.
- Le TAEG est une mesure du risque associé à différents produits de placement.
- Le TAEG est la taxe additionnelle sur les emprunts garantis par l'Etat.
- Ne sais pas.

7°) Dans le cadre d'un crédit, une assurance solde restant dû est :

- Une assurance qui règle toutes mes dettes après mon décès.
- Une assurance qui paie le montant restant de mon crédit en cas de décès.
- Une assurance qui octroie un capital à mes héritiers en cas de décès.
- Ne sais pas.

8°) Le taux d'intérêt débiteur correspond :

- Aux frais payés lorsque je débite une certaine somme de mon compte.
- Au taux d'intérêt que je reçois sur mon épargne.
- Au taux d'intérêt que je paie lorsque j'emprunte de l'argent.
- Ne sais pas.

**ATTENTION : Une fois complétée, merci de détacher cette page et de l'introduire dans l'urne B, les 8 autres pages du questionnaire doivent être introduites dans l'urne A.**

## **Concours :**

Merci d'avoir accepté de participer à notre enquête. Nous vous proposons maintenant notre concours. Ce concours permettra au gagnant de remporter la somme de 300 euros. Les deuxième et troisième prix seront de 100 euros. Les dix personnes suivantes gagneront la somme de 50 euros.

Les gagnants seront recontactés dans le courant du mois d'octobre.

Afin de pouvoir contacter les gagnants, nous vous demandons de remplir vos coordonnées de contact. Les personnes n'ayant pas rempli les champs « contacts » seront exclus du concours.

Une seule participation par personne sera acceptée.

La base de données de ce concours est totalement indépendante de celle du questionnaire auquel vous venez de répondre. Par conséquent, l'anonymat n'est pas rompu suite à la participation à ce concours.

### **1°) Question 1 :**

Au moment du passage à l'Euro, quelle était le taux de conversion de l'euro en francs belges ?

A) 40,3399

B) 60,4399

### **2°) Question 2 :**

Combien de personnes auront participé à notre enquête au jour de la clôture ?

<input type="text"/>	Personnes
----------------------	-----------

### **3°) Contacts :**

Nom et prénom:

Adresse :

Contact téléphonique :

Adresse Mail :

J'autorise l'Observatoire du Crédit et de l'Endettement à éventuellement me recontacter afin de participer à d'autres enquêtes : Oui – Non

**Une fois complétée, merci de détacher cette page et de l'introduire dans l'urne B, les 8 autres pages du questionnaire doivent être introduites dans l'urne A.**