

NOUVEAUTÉ

# LE CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Nouveaux modes de consommation, innovations... :  
quelles évolutions de l'offre pour les acteurs du crédit ?

## Découvrez dans cette étude :

- ▶ **Les chiffres clés du marché** du crédit à la consommation
- ▶ **Le panorama des nouvelles tendances et les enjeux des acteurs :**  
élargissement du paiement en plusieurs fois, concurrence des acteurs du paiement pour le buy now pay later, nécessité d'améliorer l'expérience client...
- ▶ **L'analyse des opportunités et des stratégies** des acteurs pour répondre aux besoins et attentes des clients



### ETUDE DE CAS

-----  
Positionnement concurrentiel, stratégies d'adaptation aux attentes des clients et de développement

**Les Echos**

ÉTUDES

# RENOUVELER L'EXPÉRIENCE CLIENT



**Hélène Meziani**

Responsable du pôle  
Banque-Assurance-  
Finance



@helene\_meziani

Economie On demand, plateformes de partage, offres sur abonnement : les nouveaux modes de consommation pèsent de plus en plus sur la dynamique de la consommation et in fine sur la production de crédits. Mais certaines de ces tendances peuvent aussi représenter de nouvelles opportunités pour les acteurs, comme le démontre le succès des financements locatifs sur le marché automobile.

Flexibilité, extension de l'offre de financement à de nouveaux produits et de nouveaux commerçants, digitalisation, amélioration des parcours... ont été - et sont toujours les priorités – des acteurs traditionnels du crédit à la consommation. Ces axes stratégiques deviennent aujourd'hui d'autant plus importants avec les incursions de la plupart des acteurs majeurs du paiement et des fintechs dans le financement. Ces entreprises multiplient depuis deux ans les initiatives dans le Buy Now Pay Later (BNPL). Plus souple, car non soumis à la réglementation du crédit à la consommation, le BNPL (paiement différé et fractionné en dessous de 90 jours) s'inscrit plus facilement dans des parcours de distribution « sans accroc ».

Au-delà de l'évolution de l'offre, c'est donc la distribution, par les commerçants, e-commerçants ou directement par les établissements de crédit, qui doit être améliorée pour s'adapter aux nouvelles attentes des clients, tant en termes de rapidité et de facilité de paiement, de transparence que de coût du financement.

Dans ce contexte, plusieurs questions se posent, auxquelles notre étude cherche à répondre : **quelle dynamique future du marché du crédit à la consommation ? Quels types d'offres seront les plus performantes ? Quels acteurs parviendront à tirer leur épingle du jeu ? Qui parviendra à conserver la maîtrise de la relation client ?**

## Méthodologie



### DESK RESEARCH

Des recherches documentaires approfondies sur l'actualité du crédit à la consommation, des nouveaux modèles et des stratégies des acteurs



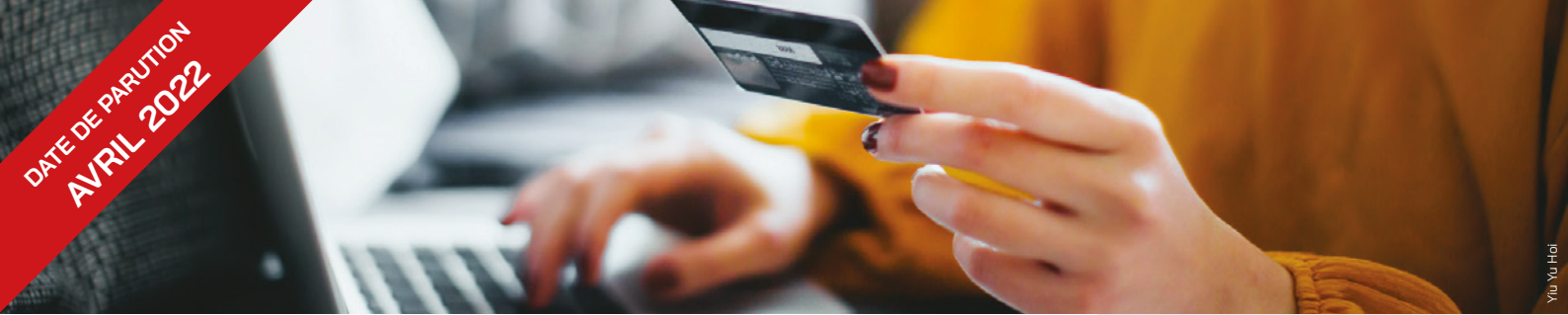
### BUSINESS CASES

Des analyses d'entreprises qui illustrent les positionnements et les stratégies des différents acteurs



### APPROCHE PROSPECTIVE

Les perspectives d'évolution de l'activité ainsi que les mutations possibles du marché et de l'offre grâce, notamment, à l'analyse d'exemples à l'étranger



## Plan de l'étude

**Aller à l'essentiel :** synthèse de l'étude et perspectives d'évolution

### La dynamique du marché du crédit à la consommation

Crédit à la consommation, location, paiement fractionné, paiement différé... : comment s'articulent les différents segments du marché ?

Les déterminants de l'activité : la réglementation des différents produits et son évolution, l'environnement macroéconomique et financier, l'impact des nouvelles tendances de consommation sur le marché du crédit...

Les évolutions du marché du crédit à la consommation : tous les chiffres clés et leur dynamique analysés, les nouvelles tendances du marché...

### Les enjeux des intervenants du crédit à la consommation

Établissements de crédit (filiales bancaires, filiales de distributeurs et néobanques), commerçants et e-commerçants, acteurs du paiement en magasin et en ligne, assureurs, plateformes de gestion des finances personnelles : caractéristiques, enjeux et stratégies dans le crédit à la consommation

### Les stratégies gagnantes pour réinventer le crédit à la consommation et sa distribution : initiatives en France et à l'international

### Les perspectives du marché français du crédit à la consommation à l'horizon 2025

Quelle dynamique de l'activité dans les prochaines années ?

Quels avantages et inconvénients pour les différents types de produits ?

Quelles conséquences des évolutions récentes du marché (open banking, nouveaux entrants, essor du buy now pay later, etc.) sur le développement de l'activité des différents acteurs et sur leur maîtrise de la relation client ?



## PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

### Crédit à la consommation

Le crédit à la consommation recouvre l'ensemble des produits permettant aux ménages de financer leurs projets sans avoir à attendre de payer la totalité du prix.

### Location avec option d'achat

Il s'agit d'une forme de crédit à la consommation permettant aux ménages de disposer d'un bien en contrepartie d'un loyer, tout en conservant le choix d'acquérir ou non ce bien à la fin du contrat.

### Paiement fractionné

Il s'agit du paiement d'un bien ou service en plusieurs fois. En dessous de 90 jours, il n'est pas soumis à la réglementation plus stricte du crédit à la consommation.

### Paiement différé

Il s'agit du paiement d'un bien ou service en une fois mais à une date ultérieure, souvent fixée à N+30 jours.



### QUI SOMMES-NOUS ?

Depuis plus de 30 ans, **Les Echos Etudes** aide les décideurs à anticiper les tendances de leur marché et capter de nouvelles opportunités d'affaires.

Tendances émergentes, scénarios prospectifs, valorisation de marchés, data inédites : nos études vous permettent de prendre un temps d'avance !

Découvrez, également, nos offres sur-mesure pour :

- vous accompagner dans la mise en œuvre de votre plan stratégique : estimation de potentiel, positionnement d'offre, insights consommateurs...
- valoriser votre expertise et répondre à vos enjeux de communication grâce à nos baromètres et études co-brandées.

### CES ETUDES POURRAIENT ÉGALEMENT VOUS INTÉRESSER :

- ▶ **Les révolutions du paiement**  
 Paiement mobile, nouvelles méthodes d'authentification, refonte des parcours, abonnement... : comment le paiement devient invisible
- ▶ **Le financement automobile**  
 Véhicules d'occasion, offres flexibles, nouveaux entrants... la location passe à la vitesse supérieure
- ▶ **Digitalisation du retail : comment les nouveaux parcours shopper dessinent le commerce de demain**

### Bon de commande

## Le crédit à la consommation

#### Version PDF

- Pour 1 utilisateur\*  
 2 950 € HT - 3 112,25 € TTC (TVA à 5,5%)
- De 2 à 5 utilisateurs\*  
 3 835 € HT - 4 045,93 € TTC (TVA à 5,5%)
- De 6 à 10 utilisateurs\*  
 4 425 € HT - 4 668,38 € TTC (TVA à 5,5%)
- Plus de 10 utilisateurs\*, nous contacter

#### Version papier

- 2 950 € HT - 3 112,25 € TTC (TVA à 5,5%)

#### Option papier

- Oui je souhaite recevoir un ou plusieurs exemplaires papier pour 295 € HT (TVA à 5,5%) l'unité, en plus de l'achat d'une version PDF.

Nombre d'exemplaires : .....

#### Option présentation orale de l'étude par l'expert auprès de vos équipes.

- Pour une présentation personnalisée, nous vous proposons un accompagnement sur-mesure.

Contactez nous au 01.49.53.63.00

Email : [etudes@lesechos.fr](mailto:etudes@lesechos.fr).

#### Coordonnées de l'utilisateur final

(Si plusieurs utilisateurs, nous communiquer leurs coordonnées accompagnées de ce bon de commande)

Nom : ..... Prénom : .....

Fonction : ..... Société : .....

Adresse : .....

Tél : ..... E-mail : .....

#### Facturation

Société : .....

Adresse : .....

E-mail : .....

SIRET : .....

#### Règlement

- Virement (RIB 31489/00010/00219548733/47 Crédit agricole - CIB)
- Chèque à l'ordre des Echos Solutions
- Carte bancaire sur [lesechos-etudes.fr](http://lesechos-etudes.fr)
- Règlement à réception de facture

Date : ...../...../..... Signature : .....

\* L'article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle n'autorise que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective. En complétant ce formulaire, j'accepte les conditions générales de ventes et d'utilisation qui sont disponibles sur le site [www.lesechos-etudes.fr](http://www.lesechos-etudes.fr)

Les Echos Etudes collecte et traite vos données personnelles aux fins de gestion de votre commande. Si vous y consentez, vos données, notamment votre numéro de téléphone, pourront être utilisées à des fins de prospections commerciales par le groupe Les Echos Le Parisien et/ou ses partenaires.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de suppression et de portabilité de vos données.

Pour en savoir plus sur vos droits et nos traitements, consultez notre politique de confidentialité sur notre site internet [www.lesechos-etudes.fr](http://www.lesechos-etudes.fr)

Si vous souhaitez recevoir de notre part des offres de produits et services analogues, vous pouvez cocher cette case

Si vous souhaitez recevoir les offres de Groupe Les Echos Le Parisien, merci de cocher cette case

Si vous souhaitez recevoir les offres des partenaires du Groupe Les Echos Le Parisien, merci de cocher cette case