

Service du soutien au réseau  
Sous-direction de la communication, programmation et veille économique  
Bureau de la veille économique et des prix

## Evolution des dépenses contraintes et de « la relation client » sectorielle

Auteur : Hugo HANNE<sup>1</sup>

### 1. Notion de dépenses contraintes ou « pré-engagées »

Les dépenses de consommation des ménages « pré-engagées » sont définies par l'Insee comme « les dépenses qui sont réalisées dans le cadre d'un contrat difficilement renégociable à court terme ». Cette notion a été présentée en particulier dans une étude publiée dans l'édition 2007 de l'Economie française et a été affinée et préconisée par la commission « Mesure du pouvoir d'achat des ménages » dans un rapport remis le 6 février 2008 au Ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi.

Elle correspond à l'expression plus médiatisée de « dépenses contraintes », utilisée notamment par l'enseigne de la grande distribution E. LECLERC et le Cabinet Bipe dans leurs études sur le pouvoir d'achat des consommateurs disponibles sur le site internet du groupe Leclerc ([www.e-leclerc.com](http://www.e-leclerc.com) et [www.mon-pouvoir-dachat.com](http://www.mon-pouvoir-dachat.com)<sup>2</sup>).

Pour l'Insee, les « dépenses pré-engagées » sont définies comme suit :

- les dépenses liées au logement (y compris les loyers imputés aux propriétaires occupant leur logement), ainsi que les dépenses relatives à l'eau, au gaz, à l'électricité et aux autres combustibles utilisés dans les habitations ;
- les services de télécommunications ;
- les frais de cantine ;
- les services de télévision (redevance télévisuelle, abonnements à des chaînes payantes) ;
- les assurances (hors assurance-vie).

Pour Bipe-E. LECLERC, les « dépenses contraintes » incluent en outre les abonnements aux transports collectifs et le remboursement de crédit habitat et de crédit à la consommation mais pas les dépenses liées aux cantines ni aux autres services financiers.

<sup>1</sup> Chef du bureau de la veille économique et des prix (1B), DGCCRF

<sup>2</sup> [www.mon-pouvoir-dachat.com/pdf/CP-04\\_06\\_08.pdf](http://www.mon-pouvoir-dachat.com/pdf/CP-04_06_08.pdf) ; [www.mon-pouvoir-dachat.com/pdf/CP-21\\_09\\_06.pdf](http://www.mon-pouvoir-dachat.com/pdf/CP-21_09_06.pdf)

De l'analyse du « simple » pouvoir d'achat des ménages, équivalant à la propension des ménages à consommer et à épargner, définie par l'Insee comme le pouvoir d'achat du revenu disponible brut des ménages<sup>3</sup>, dont l'évolution mesure le rapport de l'évolution du revenu disponible brut à celle du prix de la dépense de consommation des ménages, on peut ainsi passer avec la notion de « dépenses pré-engagées » à l'étude de l'évolution du pouvoir d'achat du « revenu arbitral », définie comme le rapport de l'évolution du revenu disponible hors « dépenses pré-engagées » à celle du prix de la dépense de consommation non « pré-engagée ».

L'objet de cet étude vise ainsi à décrire l'évolution des dépenses contraintes depuis cinquante ans, en identifiant les secteurs les plus coûteux pour les ménages, et à lier ces tendances à celles de la « relation client », mesurée depuis 2008 à travers l'enregistrement des demandes d'information et des plaintes des consommateurs par les agents de la DGCCRF dans « le baromètre des réclamations ».

## **2. L'accroissement des dépenses contraintes des ménages depuis 1959**

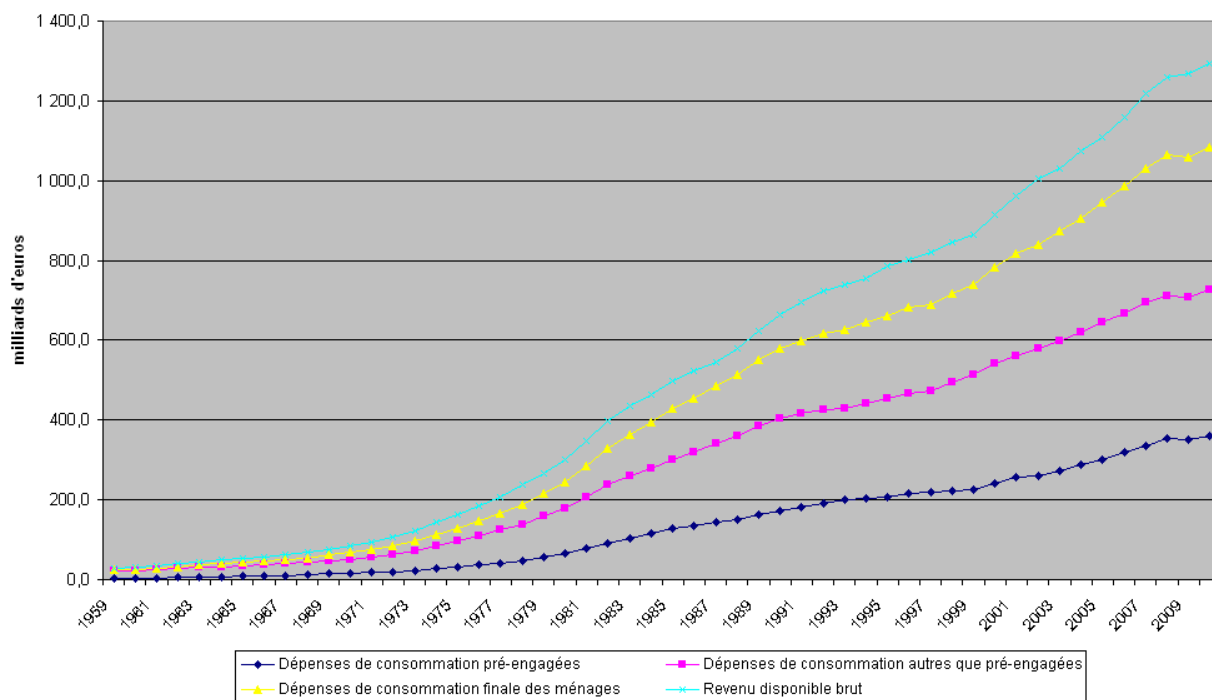
Les dépenses contraintes (« pré-engagées ») sont passées, selon l'Insee, de 3,7 milliards d'euros en 1959 à 358,7 milliards d'euros en 2010 (soit une multiplication par quasi-100), tandis que les dépenses de consommation totales n'ont été multipliées que deux fois moins, de 24,5 milliards d'euros à 1084,8 milliards d'euros (soit une multiplication par quasi-50) sur la même période. La part des dépenses contraintes dans la consommation finale des ménages est ainsi passée de 15,1% à 33,1% entre 1959 et 2010.

La part des dépenses contraintes dans le revenu disponible brut a fortement crû entre 1959 et 1985, passant de 12,6% à un peu plus d'un quart (25,8%). Entre la fin des années 1980 et 2002, cette part est restée proche de 26%, toutefois après 2002, la progression de cet indicateur semble à nouveau accélérer de telle sorte qu'en 2010, cette part a atteint selon l'Insee 27,8%.

---

<sup>3</sup> ensemble des revenus, des transferts et des prestations sociales comprenant les salaires et traitements bruts des ménages et les bénéfices nets des entrepreneurs individuels, les revenus du patrimoine hors plus values latentes ou réalisées comme les intérêts, les dividendes et les loyers, et enfin les indemnités d'assurance nettes de prime et les pensions de retraite, indemnités de chômage et allocations familiales, diminué des impôts et cotisations sociales versés

**Graphique 1 : évolution des dépenses de consommation, des dépenses pré-engagées et du revenu disponible brut de 1959 à 2010**



Source : Insee, 2011

Les principaux secteurs concernés par les dépenses contraintes sont depuis 1959 dans l'ordre décroissant, le logement, les assurances et services financiers, et la télévision et les télécommunications.

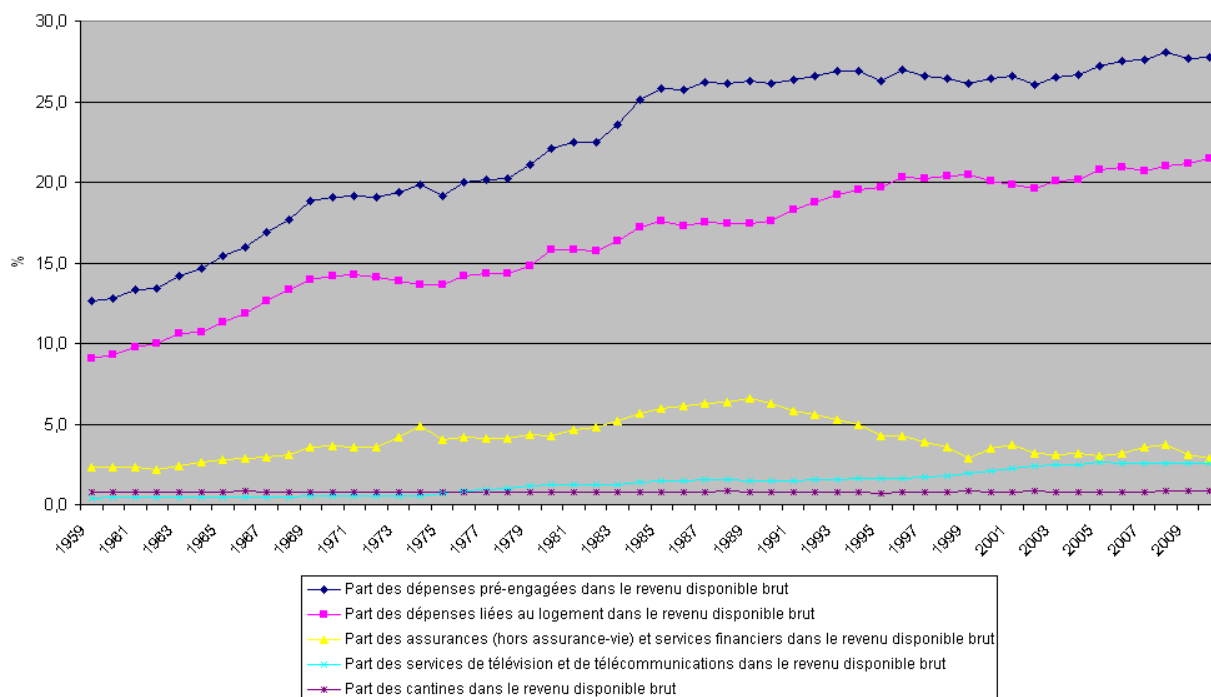
La part des dépenses liées au logement dans le revenu disponible brut était de 9,1% en 1959, soit 72,2% des dépenses pré-engagées, elle est en 2010 de 21,5%, soit 77,3% des dépenses pré-engagées. La part des dépenses liées au logement a donc en cinquante et un ans plus que doublé dans le revenu disponible brut et gagné 5,1 points par rapport aux autres dépenses pré-engagées.

La part des dépenses d'assurances et de services financiers dans le revenu disponible brut est demeurée quasi-égale entre 1959 et 2010, passant de 2,3% à 2,9%, ce qui ne reflète toutefois pas la croissance de cette part entre 1963 et 1989, année où elle a atteint un pic de 6,6%, puis sa décroissance jusqu'en 1999.

La part des dépenses de télévision et télécommunications dans le revenu disponible brut est en nette croissance de 0,4% en 1959 à 2,6% en 2010, un palier ayant été franchi en 2002 (niveau de 2,4%) et le rapport oscillant entre 2,5% et 2,6% depuis 2003. La part de ces services était demeurée stable égale à 0,5% jusqu'en 1973 et est en augmentation continue depuis cette année.

La part des dépenses de cantines scolaires dans le revenu disponible brut des ménages est constante sur toute la période 1959-2010, égale à 0,8%.

**Graphique 2 : évolution de la part des dépenses pré-engagées dans le revenu disponible brut des ménages de 1959 à 2010**



Traitement DGCCRF, à partir des données Insee, 2011

### 3. Evolution de la « relation client » dans les secteurs liés aux dépenses contraintes

Comme cela apparaît dans la partie précédente, les dépenses contraintes constituent une part grandissante des dépenses de consommation des ménages de telle sorte qu'il est intéressant de comparer cette évolution à celle de la « relation client » dans les secteurs identiques.

Pour cela, la DGCCRF dispose d'un instrument de suivi des demandes d'information et des plaintes de consommateurs, « le baromètre des réclamations », qui depuis l'année 2007 permet de disposer de statistiques sur la « relation client » dans différents grands secteurs de l'économie française (12 grandes catégories) et incluant le type de pratiques dénoncées (5 grandes catégories dont les trois principales constituent les missions de la DGCCRF dans le cadre de la LOLF).

Tous les agents de la DGCCRF (en régions et départements, en administration centrale et sur la plateforme téléphonique du numéro national 3939), qui reçoivent des réclamations des consommateurs et des professionnels, enregistrent depuis le courant de l'année 2007 ces réclamations dans une application informatique en y renseignant diverses rubriques, les données permettant à la direction générale de conduire et de piloter son action et de définir ses orientations nationales de manière plus efficace.

Depuis l'année 2008, le nombre de réclamations des consommateurs est en diminution, de 139 148 réclamations en 2008 à 110 701 réclamations en 2009 et 92 253 réclamations en 2010, soit une baisse de 16,7% du nombre de réclamations sur un an et de 33,7% sur deux ans.

**Tableau 1 : évolution du nombre de réclamations recensées de 2008 à 2010**

	2008	2009	2010	2010 / 2009		2010 / 2008	
				(en V.A)	(en %)	(en V.A)	(en %)
<b>Courriers classiques</b>	49 359	38 754	29 922	-8 832	-22,8%	-19 437	-39,4%
<b>Courriers électroniques</b>	26 034	20 462	22 472	2 010	9,8%	-3 562	-13,7%
<b>Visites</b>	8 336	6 874	4 768	-2 106	-30,6%	-3 568	-42,8%
<b>Appels téléphoniques</b>	55 419	44 611	35 091	-9 520	-21,3%	-20 328	-36,7%
<b>TOTAL</b>	<b>139 148</b>	<b>110 701</b>	<b>92 253</b>	<b>-18 448</b>	<b>-16,7%</b>	<b>-46 895</b>	<b>-33,7%</b>

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, 2011

En 2010, les quatre premiers secteurs (commercialisation des produits de grande consommation ; communication-téléphonie ; travaux et réparations à domicile et autres services ; transport, véhicules) concernés par les réclamations des consommateurs concentrent plus de 70% des réclamations.

Concernant les dépenses contraintes, seul un secteur est inclus dans ce classement de tête, le secteur de la communication-téléphonie, qui arrive en 2<sup>ème</sup> position des secteurs concentrant le plus de réclamations des consommateurs en 2010, qui représentent 18,2% du nombre total des plaintes enregistrées. Les autres secteurs relatifs aux dépenses contraintes ne viennent respectivement qu'en 7<sup>ème</sup> position (immobilier-logement), en 9<sup>ème</sup> position (finances-banque), en 10<sup>ème</sup> position (énergie-eau-assainissement) et en 11<sup>ème</sup> position (assurance), et ne représentent respectivement que 4,7%, 3,3%, 3,1% et 1,9% du nombre total des plaintes enregistrées en 2010.

Au total, en 2010, l'ensemble des plaintes concernant les secteurs relatifs aux dépenses contraintes des ménages se monte à 28 753 plaintes, soit 31,2% du nombre total des plaintes enregistrées. Les cinq secteurs confondus (communication-téléphonie, immobilier-logement, finances-banques, énergie-eau-assainissement, assurance) constituent donc le premier poste de réclamations pour les consommateurs en 2010.

En 2008, l'ensemble des secteurs relatifs aux dépenses contraintes représentait 37,8% des réclamations des consommateurs (52 643 plaintes), alors qu'en 2009, il ne représentait plus que 34,7% des réclamations des consommateurs (38 895 plaintes).

Ainsi, entre 2008 et 2009, le nombre des plaintes concernant les secteurs relatifs aux dépenses contraintes a diminué de 27%. Entre 2009 et 2010, ce nombre a baissé de 25%.

Pour le premier secteur concerné, communication-téléphonie, la baisse du nombre des plaintes est de 27,5% entre 2009 et 2010 et de 53,3% entre 2008 et 2010, c'est le secteur où le nombre de plaintes de consommateurs a le plus diminué entre 2008 et 2010 (en moyenne, tous secteurs confondus, le nombre des plaintes a diminué de 33,7% sur la même période).

Entre 2008 et 2010, la « relation client » mesurée par le nombre de plaintes (-45%) et la part de ces plaintes dans le nombre total de plaintes (-6,6 points) est donc devenue moins conflictuelle.

**Tableau 2 : répartition par secteurs des réclamations des consommateurs de 2008 à 2010**

	2008		2009		2010		2010 / 2009		2010 / 2008	
	NBRE	PART	NBRE	PART	NBRE	PART	(en V.A)	(en %)	(en V.A)	(en %)
<b>01 - Commercialisation des produits de grande consommation</b>	34 525	24,8%	26 435	23,9%	22 573	24,5%	-3 862	-14,6%	-11 952	-34,6%
<b>02 - Communication, téléphonie</b>	36 068	25,9%	23 238	21,0%	16 836	18,2%	-6 402	-27,5%	-19 232	-53,3%
<b>03 - Travaux et réparations à domicile et autres services</b>	17 506	12,6%	16 306	14,7%	15 449	16,7%	-857	-5,3%	-2 057	-11,8%
<b>04 - Transport, véhicules</b>	15 094	10,8%	12 837	11,6%	11 143	12,1%	-1 694	-13,2%	-3 951	-26,2%
<b>06 - Hôtellerie, restauration, tourisme</b>	6 841	4,9%	6 125	5,5%	5 020	5,4%	-1 105	-18,0%	-1 821	-26,6%
<b>05 - Produits alimentaires</b>	7 025	5,0%	5 908	5,3%	4 843	5,2%	-1 065	-18,0%	-2 182	-31,1%
<b>07 - Immobilier, logement</b>	6 519	4,7%	4 914	4,4%	4 299	4,7%	-615	-12,5%	-2 220	-34,1%
<b>08- Sport, loisirs, jardin, animaux</b>	4 595	3,3%	3 816	3,4%	3 693	4,0%	-123	-3,2%	-902	-19,6%
<b>09 - Finance, banque</b>	4 195	3,0%	4 176	3,8%	3 073	3,3%	-1 103	-26,4%	-1 122	-26,7%
<b>10 - Énergie, eau et assainissement</b>	3 781	2,7%	4 013	3,6%	2 818	3,1%	-1 195	-29,8%	-963	-25,5%
<b>11 - Assurance</b>	2 080	1,5%	2 054	1,9%	1 727	1,9%	-327	-15,9%	-353	-17,0%
<b>12 – Santé</b>	919	0,7%	879	0,8%	779	0,8%	-100	-11,4%	-140	-15,2%
<b>TOTAL</b>	<b>139 148</b>	<b>100%</b>	<b>110 701</b>	<b>100%</b>	<b>92 253</b>	<b>100%</b>	<b>-18 448</b>	<b>-16,7%</b>	<b>-46 895</b>	<b>-33,7%</b>

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, 2011

En termes d'évolutions sectorielles, au sein du groupe des secteurs relatifs aux dépenses contraintes, on peut observer que la part du secteur de la communication-téléphonie est en déclin (25,90% en 2008, 21,00% en 2009 et 18,20% du nombre total des plaintes tous secteurs confondus en 2010).

Ce n'est pas le cas des quatre autres secteurs :

- La part des plaintes dans le secteur immobilier-logement était de 4,70% en 2008, elle est descendue à 4,40% en 2009 pour remonter à 4,70% en 2010.
- La part des plaintes dans le secteur finance-banque a grimpé de 0,8 point entre 2008 et 2009, passant de 3,00% à 3,80%, avant de redescendre de 0,5 point entre 2009 et 2010, pour s'établir à 3,30%.
- La part des plaintes dans le secteur énergie-eau-assainissement a augmenté de 0,9 point entre 2008 et 2009 (2,70% à 3,60%) puis a perdu 0,3 point entre 2009 et 2010 (3,30%).
- La part des plaintes dans le secteur assurance a gagné 0,4 point entre 2008 et 2009 (1,50% à 1,90%) et est restée stable entre 2009 et 2010.

Ainsi si le secteur dominant en termes de conflictualité dans « la relation client » (à savoir celui de la communication-téléphonie), voit cette relation s'améliorer entre 2008 et 2010 (-7,7 points en termes de part du nombre de plaintes), les quatre autres secteurs connaissent au contraire une dégradation de la « relation client » entre 2008 et 2010 (+1,3 point).

**Tableau 3 : Nombre et part des plaintes des consommateurs  
dans les secteurs liés aux dépenses contraintes en 2010**

Secteurs concernés	Nombre de plaintes en 2010	Part des plaintes dans l'ensemble des secteurs relatifs aux dépenses contraintes en 2010
<b>02 - Communication, téléphonie</b>	16 836	58,6%
<b>07 - Immobilier, logement</b>	4 299	15,0%
<b>09 - Finance, banque</b>	3 073	10,7%
<b>10 - Énergie, eau et assainissement</b>	2 818	9,8%
<b>11 - Assurance</b>	1 727	6,0%
<b>Ensemble des secteurs relatifs aux dépenses contraintes</b>	28 753	100,0%

Source : DGCCRF, baromètre des plaintes, 2011

**Tableau 4 : évolution dans les secteurs liés aux dépenses contraintes de 2008 à 2010 du nombre des plaintes de consommateurs et de la part de celles-ci dans le nombre total des plaintes tous secteurs confondus**

Secteurs concernés	2008		2009		2010		2010/2009		2010/2008	
	NBRE	PART	NBRE	PART	NBRE	PART	(en V.A)	(en %)	(en V.A)	(en %)
<b>02 - Communication, téléphonie</b>	36 068	25,90%	23 238	21,00%	16 836	18,20%	-6 402	-27,50%	-19 232	-53,30%
<b>07 - Immobilier, logement</b>	6 519	4,70%	4 914	4,40%	4 299	4,70%	-615	-12,50%	-2 220	-34,10%
<b>09 - Finance, banque</b>	4 195	3,00%	4 176	3,80%	3 073	3,30%	-1 103	-26,40%	-1 122	-26,70%
<b>10 - Énergie, eau et assainissement</b>	3 781	2,70%	4 013	3,60%	2 818	3,10%	-1 195	-29,80%	-963	-25,50%
<b>11 - Assurance</b>	2 080	1,50%	2 054	1,90%	1 727	1,90%	-327	-15,90%	-353	-17,00%

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, 2011

En conclusion, la « relation client » tend à s'améliorer concernant les secteurs liés aux dépenses contraintes, principalement grâce à l'évolution favorable dans le secteur des télécommunications, mais la photographie de la « relation client » que donne le baromètre des réclamations de la DGCCRF paraît être décalée par rapport à la structure des dépenses contraintes.

En effet, le secteur des télécommunications n'est pas le secteur principal des dépenses contraintes en termes de poids dans la consommation finale des consommateurs (9% des dépenses pré-engagées, 2,6% du revenu disponible brut en 2010 selon l'Insee), ce sont en effet les dépenses de logement qui pèsent le plus sur les consommateurs (77% des dépenses pré-engagées, 22% du revenu disponible brut selon l'Insee) et elles ne représentent que 15% de l'ensemble des plaintes des secteurs relatifs aux dépenses contraintes et 4,70% de l'ensemble des plaintes tous secteurs confondus enregistrées en 2010.

En termes de motifs d'insatisfaction des consommateurs en 2010, le principal motif de réclamation évoqué dans le secteur communication-téléphonie est la non prise en compte des demandes de résiliation (3 418 réclamations). En volume, ce motif diminue par rapport à 2008 et 2009, mais sa part dans le total (21%) est en hausse. La proportion de réclamations portant sur la contestation du prix ou de la facture tend à se stabiliser. Les réclamations pour l'inexécution totale ou partielle du service sont en retrait sensible.

**Tableau 5 : Motifs de réclamation concernant le secteur de la communications-téléphonie de 2008 à 2010**

Motifs de réclamation	2008		2009		2010	
		%		%		%
<b>Tous</b> (réclamations exploitables)	<b>35 244</b>		<b>22 626</b>		<b>16 282</b>	
Non prise en compte des demandes de résiliation	6 692	19,0%	4 114	18,2%	3 418	21,0%
Contestation du prix ou du montant de la facture	5 972	16,9%	4 467	19,7%	3 178	19,5%
Inexécution de la prestation (totale ou partielle)	7 987	22,7%	4 472	19,8%	2 589	15,9%
Pratique commerciale trompeuse	1 228	3,5%	1 192	5,3%	1 015	6,2%
Mauvaise information précontractuelle	1 470	4,2%	913	4,0%	750	4,6%
Malfaçon, mauvaise exécution du service	1 388	3,9%	862	3,8%	543	3,3%
Difficulté à recourir à un règlement amiable du différend	961	2,7%	794	3,5%	490	3,0%

Source : DGCCRF, baromètre des réclamations, 2011

En ce qui concerne le secteur immobilier-logement, les agences immobilières se placent en tête des professionnels cités (38,5%), au motif de pratiques commerciales trompeuses. Elles sont suivies des particuliers (15,3%) contre lesquels les locataires soulèvent des problèmes de révision abusive de loyers. Les réclamations visant les syndicats de copropriété (13,3%) portent sur des contestations de prix.

Pour le secteur finances-banque, les motifs d'insatisfaction concernent principalement les banques (53,8%) et les établissements de crédit à la consommation (25,5%). Ils tiennent à des contestations du prix ou du montant de la facture (16,5%), aux questions de mauvaise information précontractuelle (10,9%) et aux difficultés à recourir à un règlement amiable en cas de différend (10,3%).

Pour le secteur énergie-eau-assainissement, les réclamations enregistrées concernent les distributeurs d'électricité principalement (52,7%), puis les distributeurs de gaz de ville (24%) et enfin les distributeurs d'eau (9,1%). Le principal motif de réclamations porte sur des contestations du prix ou du montant de la facture.

\*

\*\*\*

**Au terme de cette étude, il convient d'observer que si les dépenses contraintes sont en nette croissance depuis cinquante ans, la photographie que donne le baromètre des réclamations de l'évolution très récente (2008 à 2010) des secteurs concernés montre plutôt une amélioration de la « relation client » avec cependant un décalage entre le poids des différents secteurs dans les dépenses contraintes et le nombre des réclamations dans ces secteurs.**

L'interprétation des chiffres du baromètre des réclamations doit toutefois être prise avec précaution, car les consommateurs ne déclarent pas toujours les infractions dont ils sont victimes ou les litiges qui les opposent aux fournisseurs et prestataires de service. Certaines plaintes ne sont pas déposées auprès d'agents de la DGCCRF mais auprès de médiateurs sectoriels. Certaines catégories de la population ne déposent pas plaintes car elles ignorent leurs droits et la réglementation, d'autres parce que le montant monétaire est trop faible par rapport à leur revenu ou parce qu'elles n'ont pas le temps ou l'occasion de le faire./.

Le bureau 1B de la veille économique et des prix de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) conçoit et met en place des outils visant à améliorer la transparence économique sur les circuits de production et de commercialisation des biens et services, afin de permettre d'effectuer dans ce domaine des analyses fondées sur des éléments objectifs et partagés. Il intervient notamment dans le domaine des analyses de prix, ainsi que dans l'observation des mécanismes de formation des prix et des marges, en liaison avec les autres observatoires compétents dans ces domaines. Il conduit des études économiques au profit de la direction générale. Il est chargé des fonctions de documentation et de veille économiques internes à la direction générale. Il assure l'exploitation statistique du baromètre des réclamations des consommateurs.

Adresse postale :

Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie - DGCCRF  
Bureau de la veille économique et des prix (1B)  
Teledoc 042  
59 boulevard Vincent Auriol  
75703 PARIS CEDEX 13

Adresse électronique : [Bureau-1B@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:Bureau-1B@dgccrf.finances.gouv.fr)

Contact téléphonique : 01 44 97 23 04