



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DES FINANCES ET DES COMPTES PUBLICS
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE



ASSISES
DES MOYENS
DE PAIEMENT

Les Français et les moyens de paiement

Etude de l'Institut CSA pour le Ministère des Finances et des Comptes publics et le Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique

Présentation synthétique

Mai 2015



csa
COMPRENDRE
POUR MIEUX DÉCIDER

Fiche technique



Interrogation

Echantillon national représentatif de **1004 personnes** âgées de 18 ans et plus



Constitution de l'échantillon

Méthode des quotas basée sur les critères de sexe, d'âge et de profession de la personne de référence après stratification par régions et catégories d'agglomérations.



Mode de recueil

Interrogation **par téléphone** (système CATI)



Dates terrains

Du **29 au 30 avril 2015**

Un plébiscite
pour la carte bancaire!



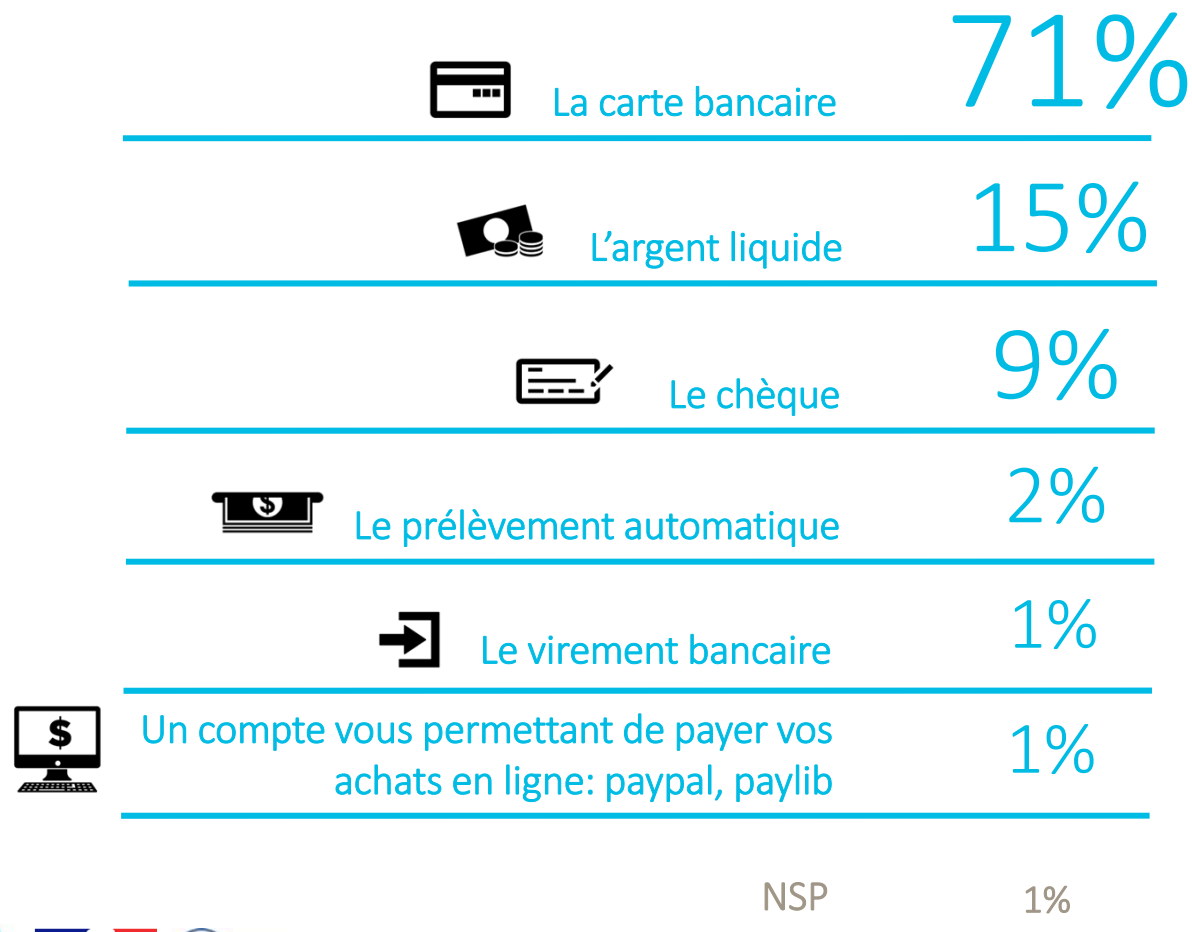
CSA
COMPRENDRE
POUR MIEUX DÉCIDER

La carte bancaire, moyen de paiement largement préféré des Français...



QUESTION – Globalement, sans considération de montant à régler ou de circonstances, quel est le moyen de paiement que vous préférez ?

Moyen de paiement préféré des Français
sans considération de montant



64%

des utilisateurs de CB
déclarent l'utiliser de plus
en plus souvent, dont 39%
beaucoup plus souvent

...et notamment pour les dépenses d'un montant supérieur à 10€



QUESTION – Globalement, sans considération de montant à régler ou de circonstances, quel est le moyen de paiement que vous préférez ?

Moyen de paiement préféré des Français Pour un montant inférieur à 100 €

Moins de 10 €

L'argent liquide 84%

La carte bancaire 14%

Le chèque 1%

| Autres | |
|---|-----|
| Le virement bancaire | <1% |
| Le prélèvement automatique sur mon compte bancaire | <1% |
| Une application sur mon smartphone permettant de payer directement avec mon téléphone | <1% |
| Un service de paiement en ligne comme paypal, paylib | <1% |

De 10 € à moins de 50 €

La carte bancaire 67%

L'argent liquide 26%

Le chèque 6%

Le virement bancaire 1%

| Autres | |
|---|-----|
| Le prélèvement automatique sur mon compte bancaire | <1% |
| Une application sur mon smartphone permettant de payer directement avec mon téléphone | <1% |

De 50 € à moins de 100 €

La carte bancaire 78%

Le chèque 11%

L'argent liquide 9%

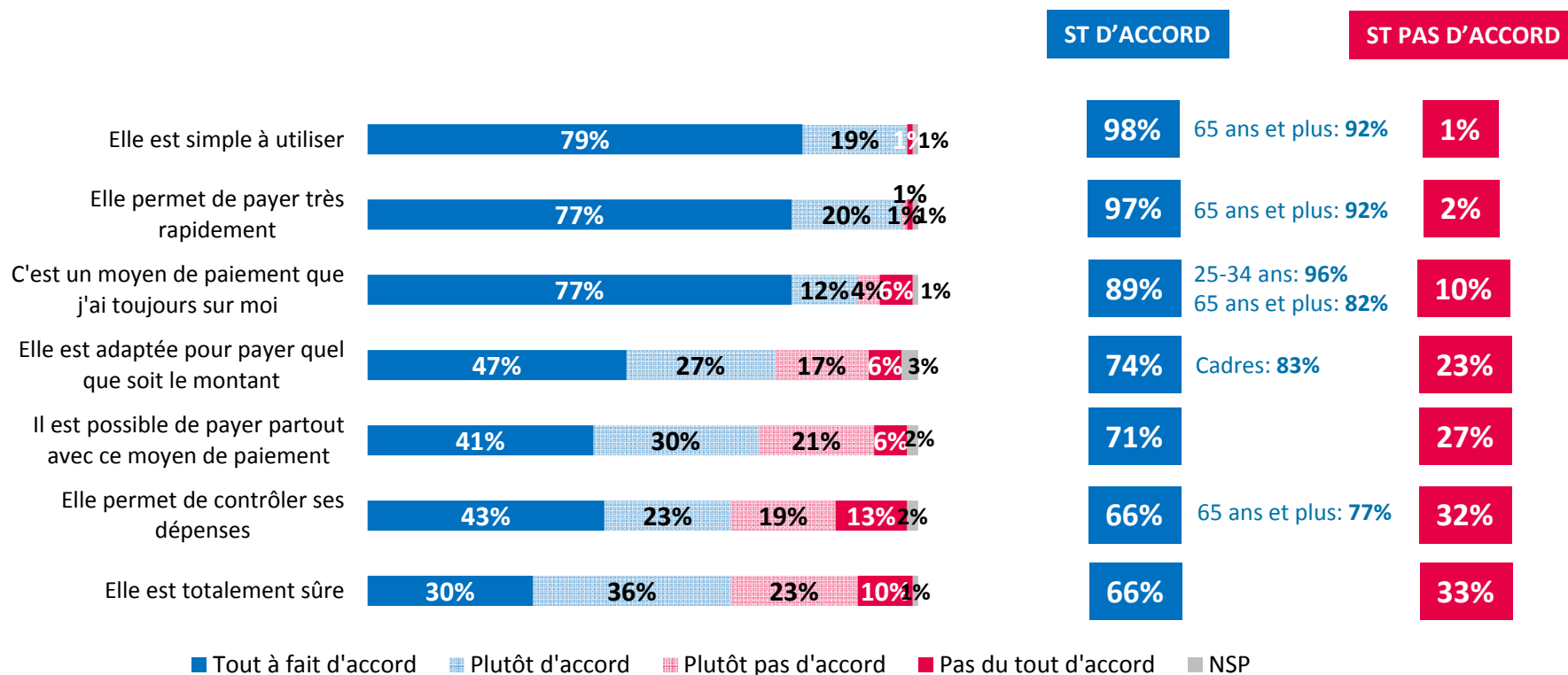
Le virement bancaire 1%

| Autres | |
|---|-----|
| Le prélèvement automatique sur mon compte bancaire | <1% |
| Une application sur mon smartphone permettant de payer directement avec mon téléphone | <1% |
| Un service de paiement en ligne comme paypal, paylib | <1% |

La carte bancaire: un moyen de paiement avant tout simple, rapide, que l'on a toujours sur soi...



QUESTION – Pour chacun des moyens de paiement que je vais vous citer, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout avec les affirmations suivantes...



...et qui dépanne quand on est à cours d'espèces pour les petites dépenses



QUESTION - Je vais à présent vous citer un certain nombre de dépenses.
Pour chacune d'entre elles, dites-moi quel est le moyen de paiement que vous utilisez le plus souvent ? En premier ? En second ?

Pour vos achats du quotidien dans les petits commerces (boulangerie, pâtisserie, marchands de journaux...)



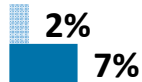
L'argent liquide



La carte bancaire



Le chèque



Aucun



Autre



CSP+: 80%
25-34 ans: 79%
Niveau de vie moyen supérieur: 73%

| | Autres | En premier | Au total |
|---|--------|------------|----------|
| Le virement bancaire | | <1% | <1% |
| Le prélèvement automatique sur mon compte bancaire | | <1% | <1% |
| Une application sur mon smartphone permettant de payer directement avec mon téléphone | | | <1% |

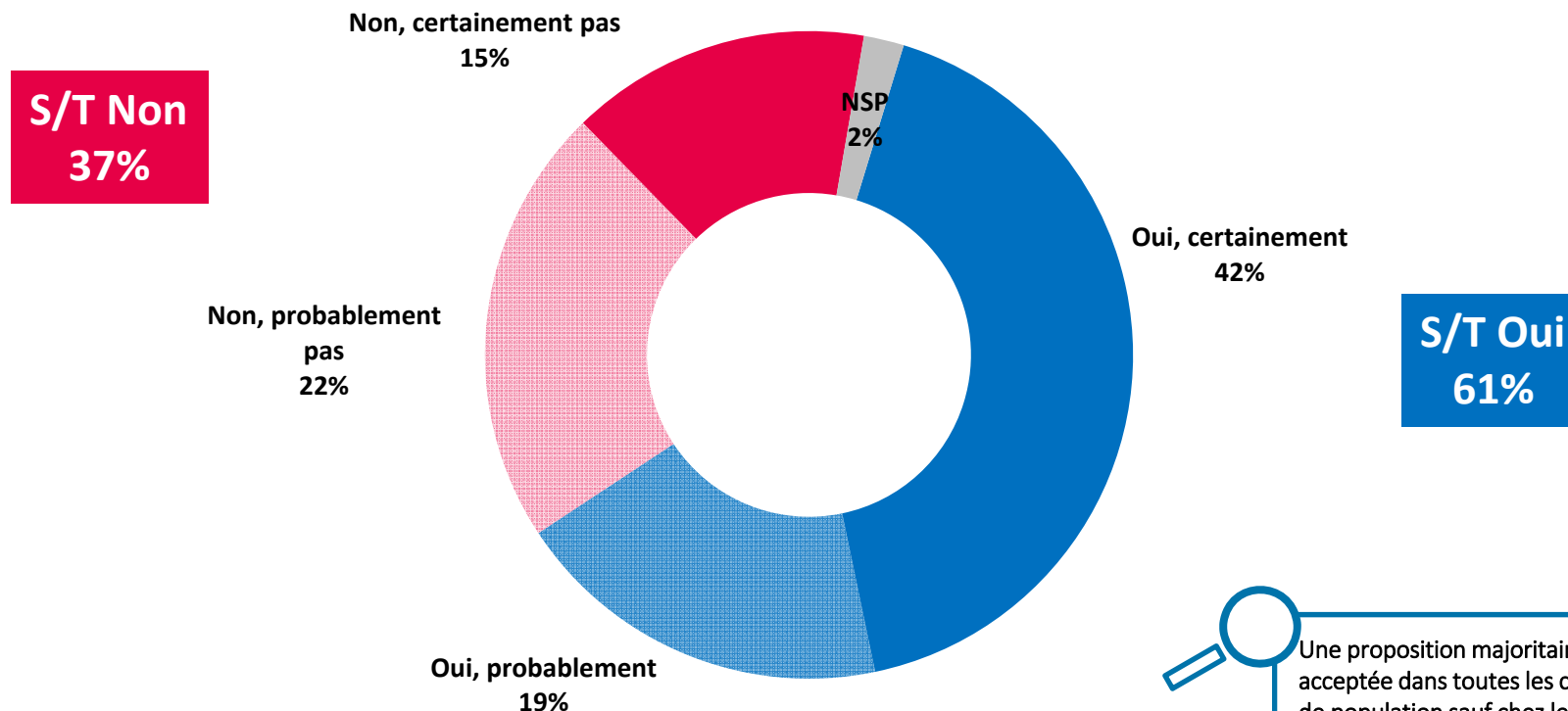
■ En premier ■ Au total

Des Français qui souhaitent avoir la possibilité d'utiliser davantage leur carte bancaire



QUESTION – Vous personnellement, souhaiteriez-vous pouvoir utiliser davantage votre carte bancaire au quotidien plutôt que d'utiliser un autre mode de paiement ?

A ceux qui possèdent une carte bancaire

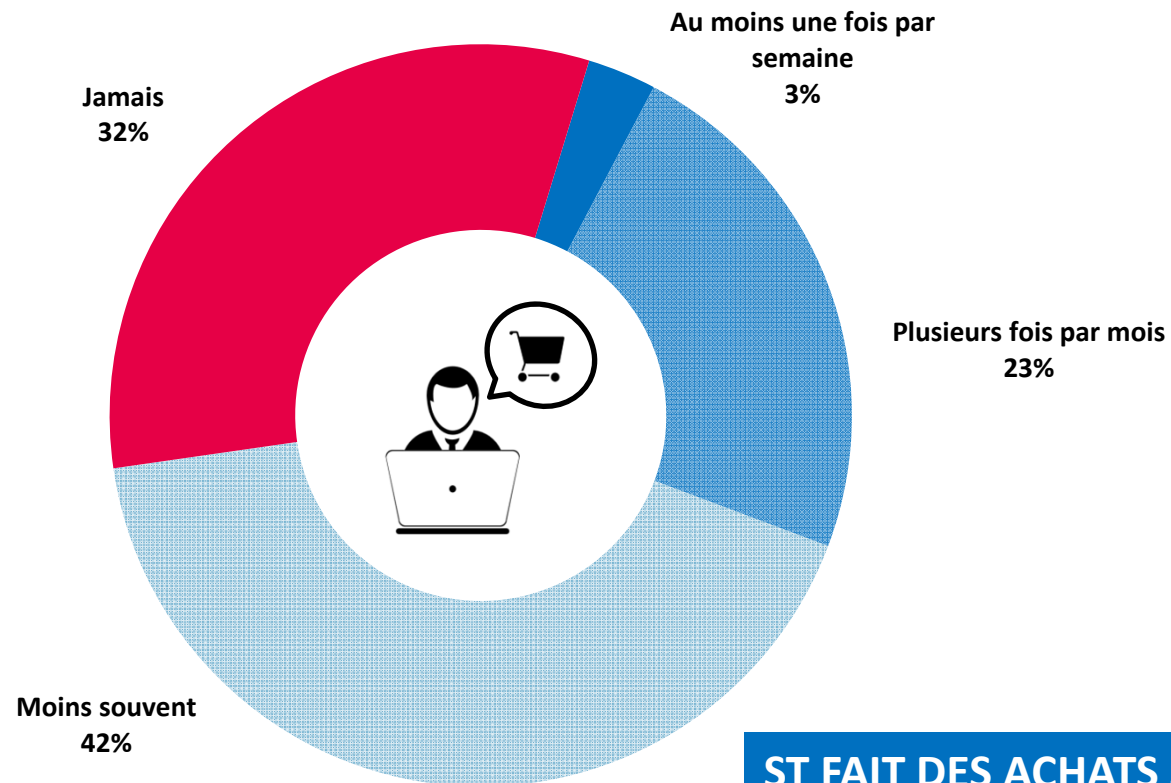


Une proposition majoritairement acceptée dans toutes les catégories de population sauf chez les plus de 65 ans, **50%** ne le souhaitant pas.

Des achats sur internet qui concernent plus des deux tiers des Français



QUESTION – Réalisez-vous des achats sur internet ?



**ST FAIT DES ACHATS SUR INTERNET
68%**

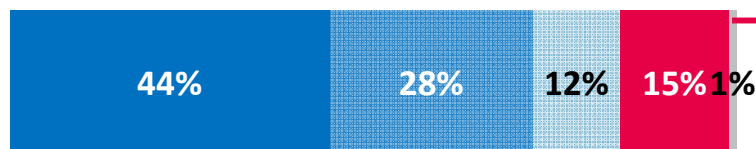
Une procédure de contrôle renforcée sur internet rencontrée fréquemment et appréciée pour la sécurité qu'elle procure



QUESTION – Lors d'un paiement par carte bancaire sur internet, vous est-il déjà arrivé que le site exige une information supplémentaire permettant de vous authentifier de manière plus sûre, par exemple en vous demandant votre date de naissance ou un code de vérification envoyé par SMS ?

A ceux qui réalisent des achats sur internet

■ Oui, souvent ■ Oui, parfois ■ Oui, rarement ■ Non, jamais ■ NSP



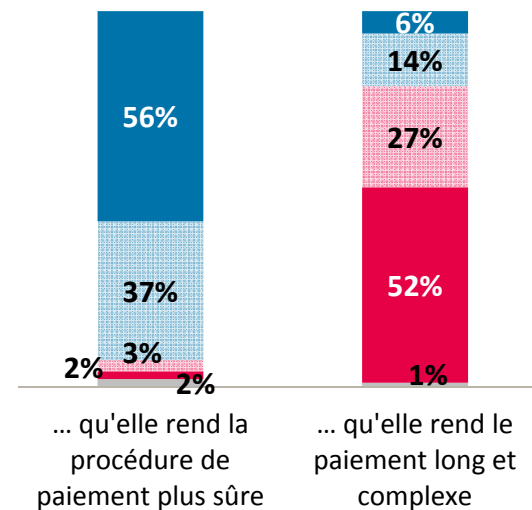
ST Oui
84%



Des procédures de contrôle moins rencontrées ou moins repérées chez les personnes moins habituées à effectuer des achats sur internet:
37% des 65 ans plus



QUESTION – A propos de cette procédure de contrôle renforcée, diriez-vous...



■ NSP ■ Non, pas du tout ■ Non, plutôt pas ■ Oui, plutôt ■ Oui, tout à fait

Le chèque, avant tout
un moyen de paiement de secours



Le chéquier, de vraies difficultés



QUESTION – Pour chacun des moyens de paiement que je vais vous citer, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout avec les affirmations suivantes...

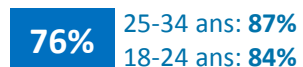
Il est possible de payer partout avec ce moyen de paiement

ST D'ACCORD

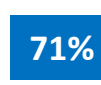
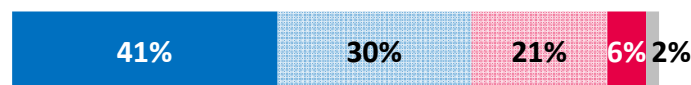
ST PAS D'ACCORD



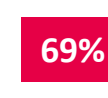
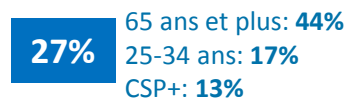
L'argent liquide



La carte bancaire



Le chéquier



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ NSP

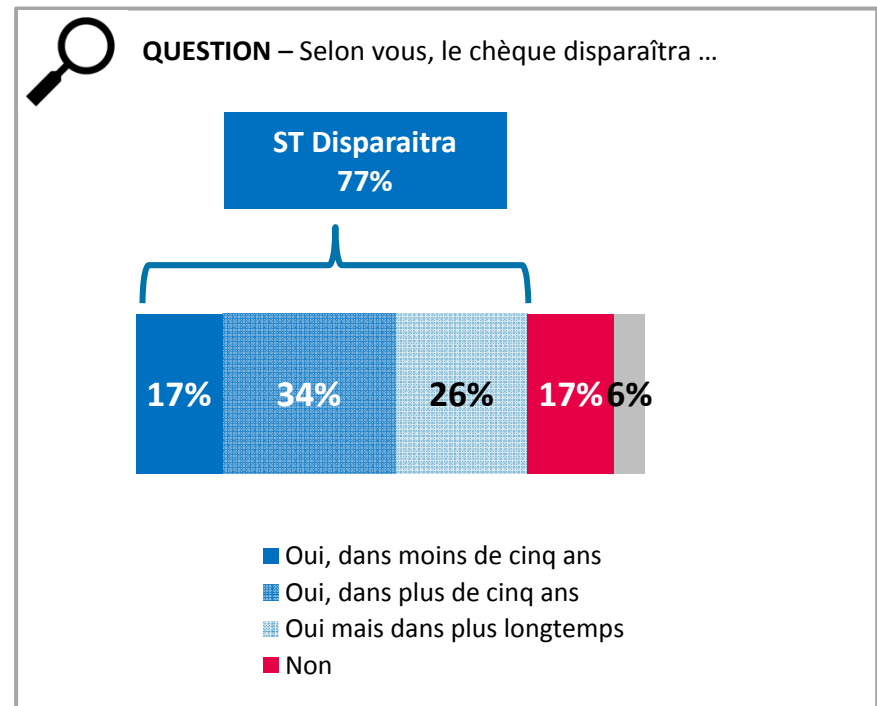
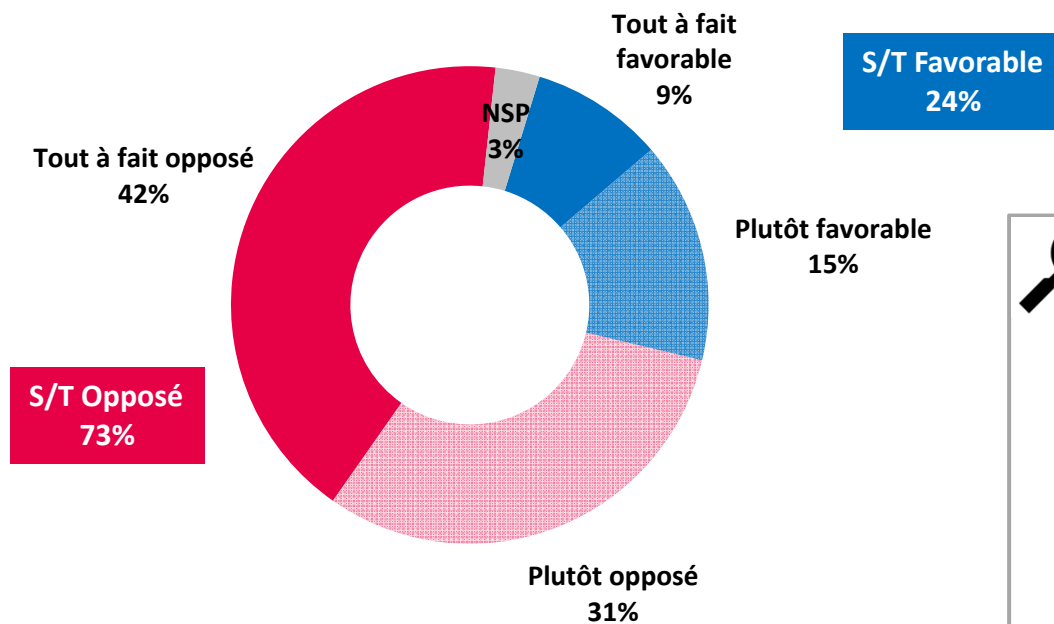


67%

des utilisateurs de chèques déclarent l'utiliser moins souvent qu'avant (dont 34% *beaucoup moins souvent*)

Malgré tout, des Français vivement opposés à la disparition du chèque

QUESTION – Diriez-vous que vous êtes favorable ou opposé à la suppression du chèque ?

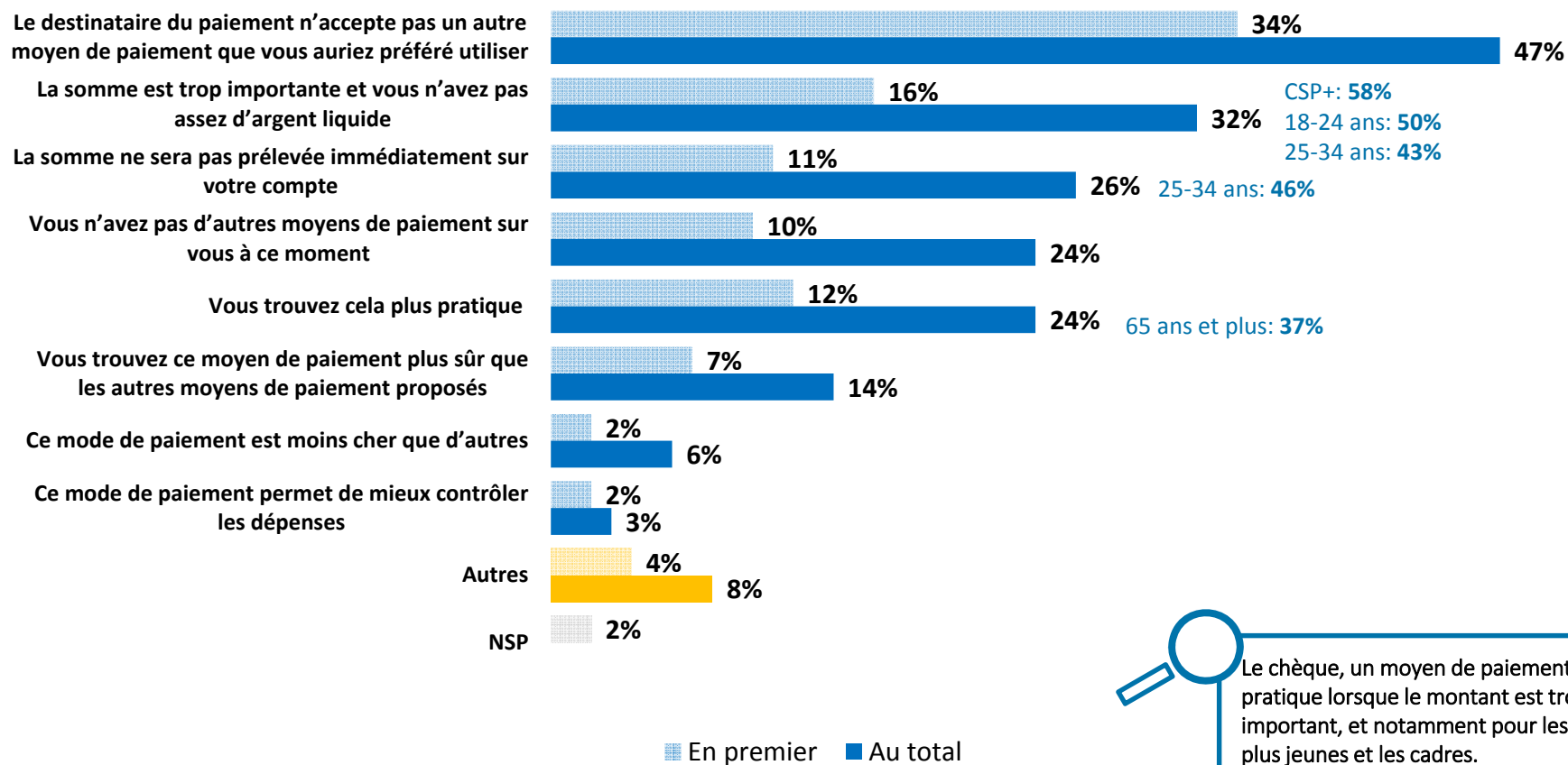


Le chèque, une alternative à la carte bancaire lorsqu'elle n'est pas acceptée et que le montant de la dépense est trop élevé



QUESTION – Si vous pensez aux situations dans lesquelles vous utilisez le chèque, pouvez-vous indiquer pourquoi vous utilisez ce mode de paiement et pas un autre ? En premier ? En second ?

A ceux qui utilisent le chèque



Le chèque, un moyen de paiement pratique lorsque le montant est trop important, et notamment pour les plus jeunes et les cadres.

Des moyens de paiement
dématérialisés (prélèvement,
virement) privilégiés pour leur
sécurité et leur flexibilité

CSA
COMPRENDRE
POUR MIEUX DÉCIDER

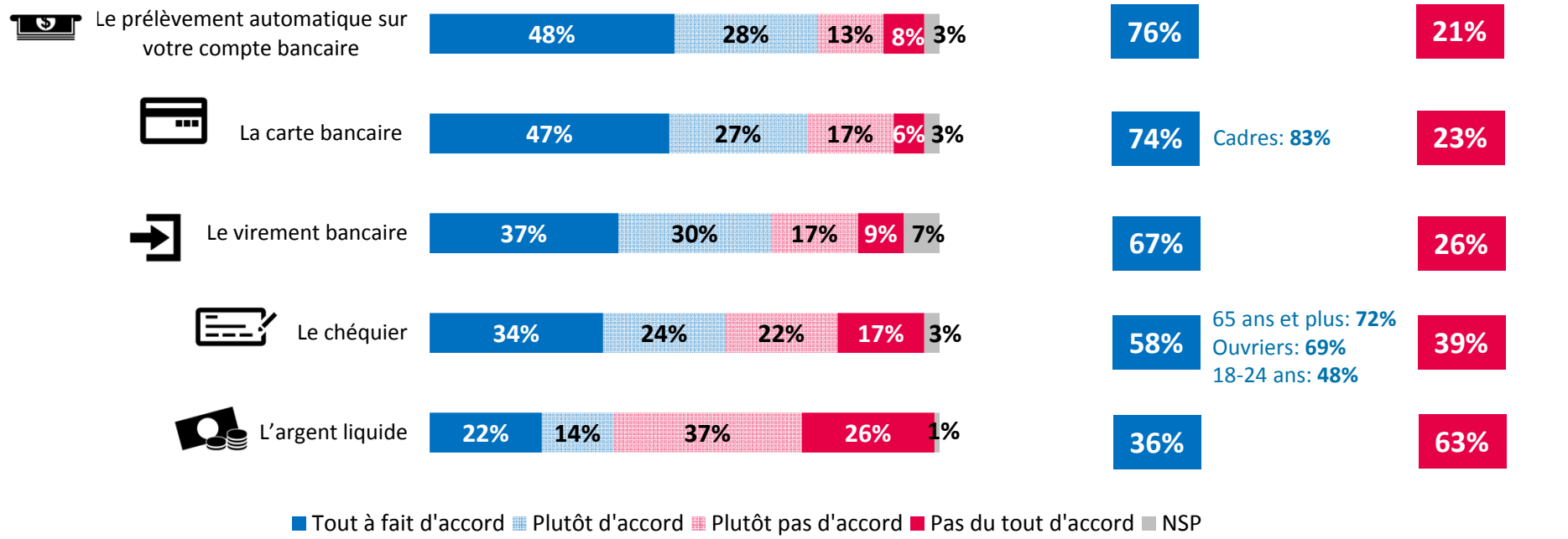


Les moyens de paiement électroniques, adaptés pour payer quel que soit le montant



QUESTION – Pour chacun des moyens de paiement que je vais vous citer, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout avec les affirmations suivantes...

Il est adapté pour payer quel que soit le montant

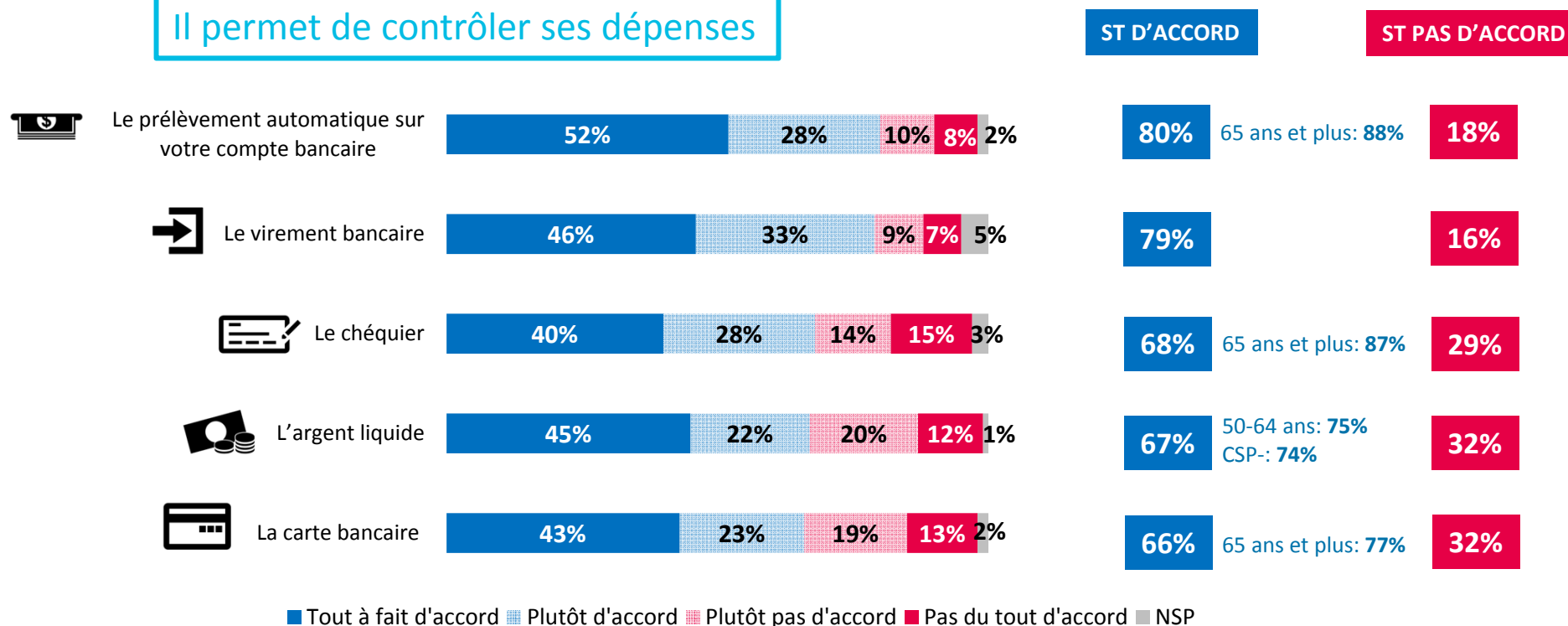


Le prélèvement automatique et le virement, moyens de paiement les plus pratiques pour gérer son budget



QUESTION – Pour chacun des moyens de paiement que je vais vous citer, dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout avec les affirmations suivantes...

Il permet de contrôler ses dépenses



Les nouveaux moyens de paiement: des résistances significatives, surtout sur le paiement par téléphone mobile

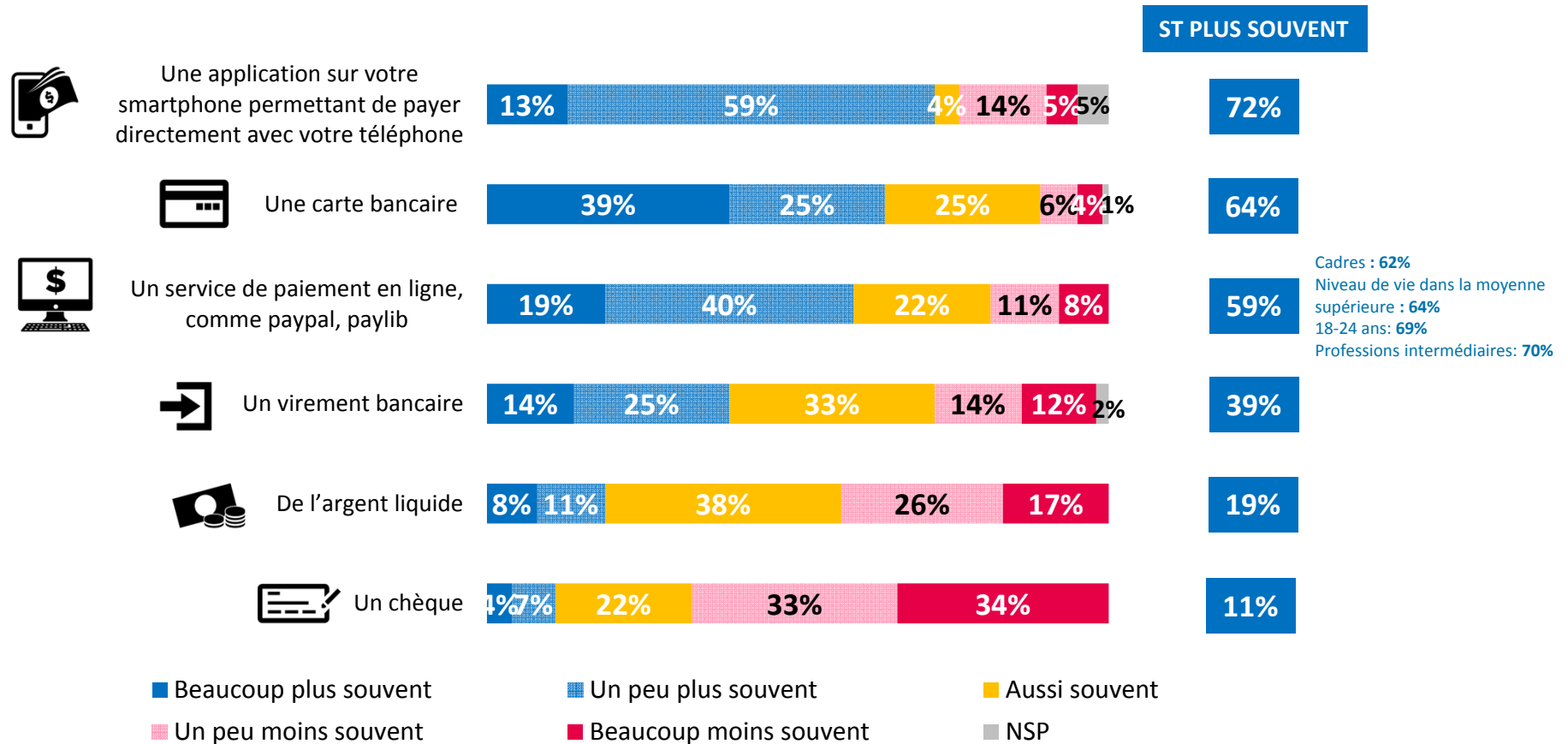


Même si la carte bancaire continue sa progression, de plus en plus de Français ont recours au service de paiement en ligne



QUESTION – Et, par rapport à il y a quelques années, diriez-vous que vous utilisez ces moyens de paiement beaucoup plus souvent, un peu plus souvent, aussi souvent, un peu moins souvent ou beaucoup moins souvent ?

Si utilise le moyen de paiement

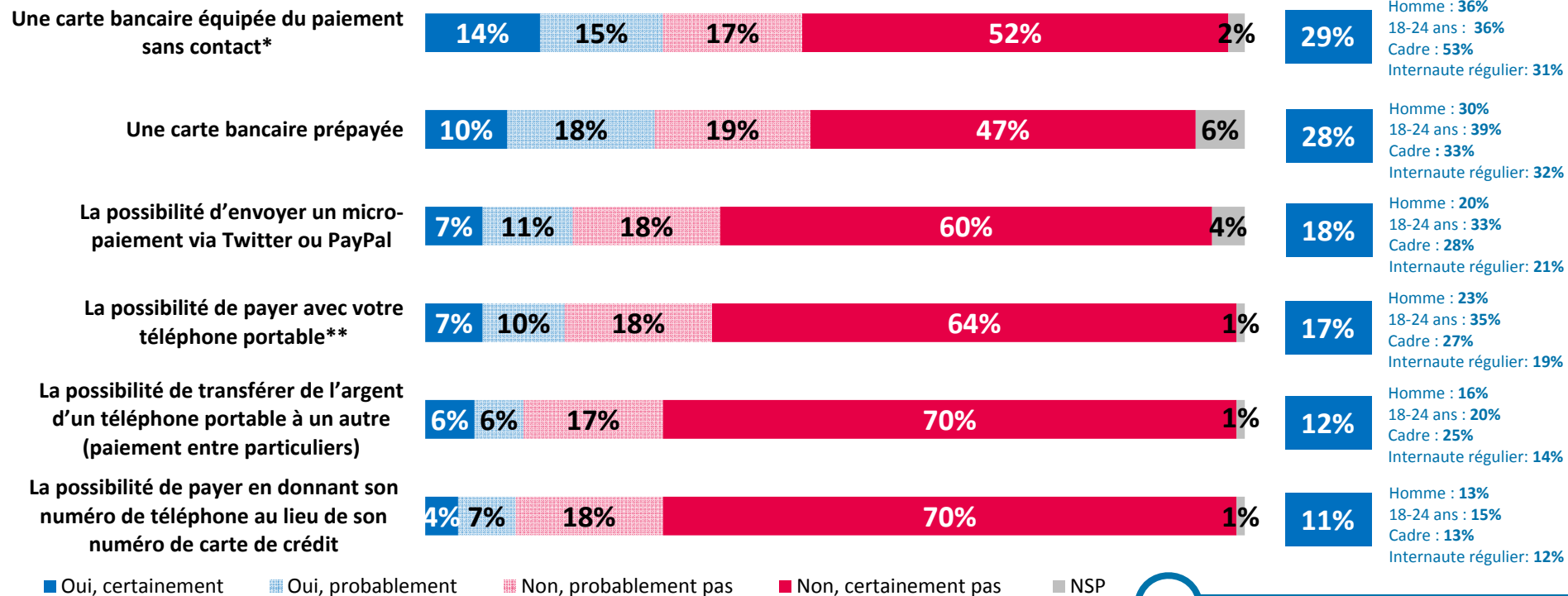


Cela étant, de nouveaux moyens de paiement qui peinent à susciter l'enthousiasme des Français



QUESTION – Souhaiteriez-vous disposer de chacun des moyens de paiement suivant ?

ST Oui



Des nouveaux moyens de paiement qui attirent surtout les personnes les plus à l'aise avec les nouvelles technologies: les plus jeunes et les cadres.



*à ceux qui n'ont pas de CB sans contact ou qui ne savent pas si leur CB permet le paiement sans contact

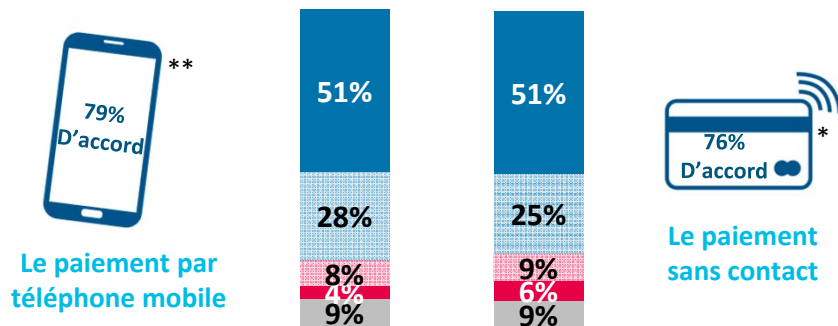
** à ceux qui ne sont pas équipés d'application permettant de payer avec leur téléphone portable

Le paiement sans contact et surtout par téléphone mobile souffrent d'un manque d'attractivité en raison d'une crainte de possibles fraudes

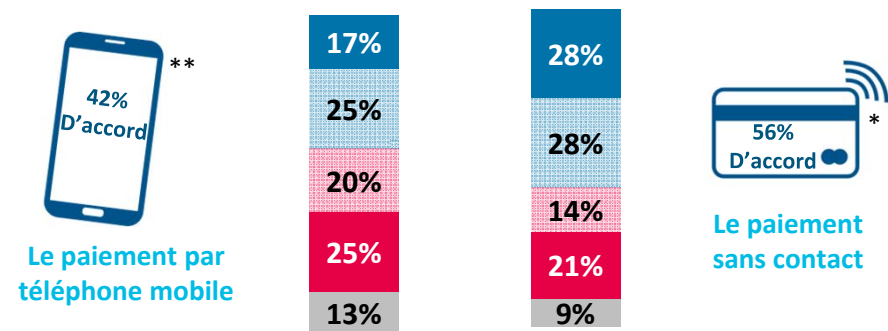


QUESTION – Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout avec les phrases suivantes ?

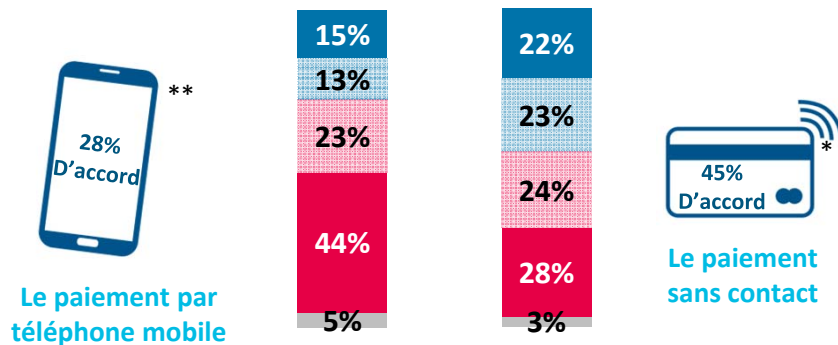
expose davantage au risque de fraude ou de piratage de ses données bancaires



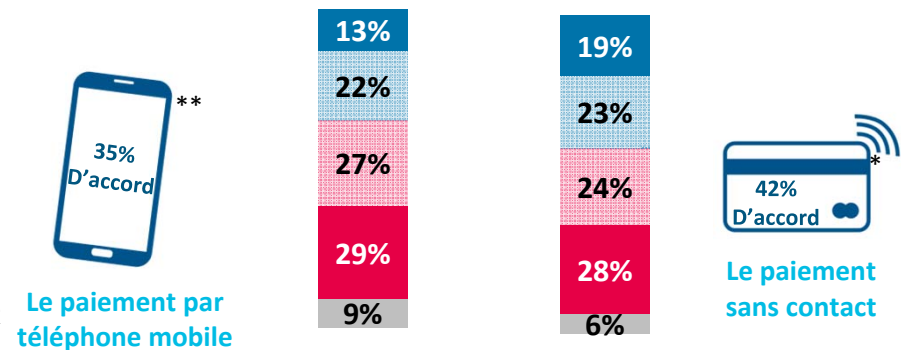
est vraiment pratique au quotidien



est un moyen de paiement à propos duquel je suis bien informé



devrait être davantage développé en France



*La question a été posée sur le modèle suivant : « Aujourd'hui, il est possible de disposer, sur sa carte bancaire, du « paiement sans contact ». Cette fonctionnalité permet de payer de petites sommes, inférieures à 20 euros, avec sa carte bancaire sans composer de code secret, seulement en approchant sa carte du terminal de paiement »

**La question a été posée sur le modèle suivant : « Aujourd'hui, il est possible de payer ses achats en magasin avec son téléphone mobile. Il suffit de télécharger une application sur un smartphone compatible. Ensuite, pour payer, il suffit par exemple d'approcher son téléphone du terminal de paiement. Aucun code n'est demandé pour les achats inférieurs à 20 euros. Au-delà de 20 euros, il faut saisir un code de sécurité sur son téléphone. » Question posée uniquement à ceux qui possèdent un téléphone mobile, soit 95% de l'échantillon

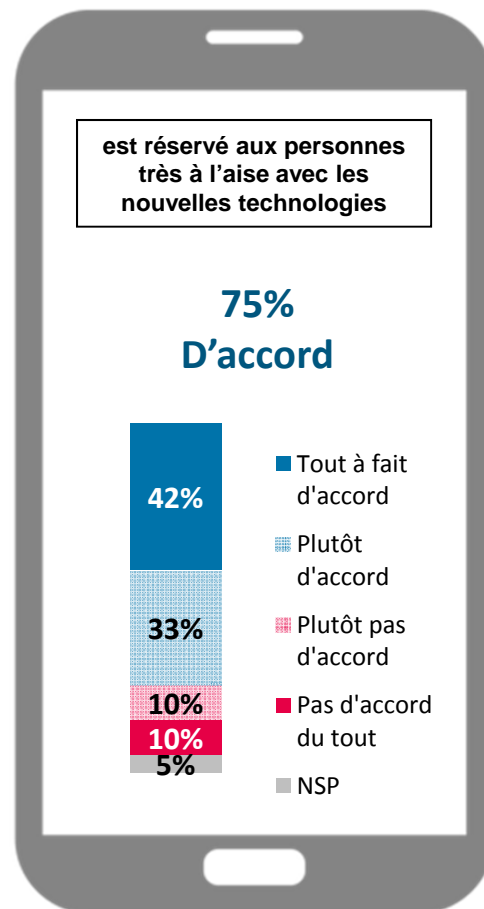
Le sentiment d'une complexité du paiement par téléphone mobile qui rebute



QUESTION – « Aujourd'hui, il est possible de payer ses achats en magasin avec son téléphone mobile. Il suffit de télécharger une application sur un smartphone compatible. Ensuite, pour payer, il suffit par exemple d'approcher son téléphone du terminal de paiement. Aucun code n'est demandé pour les achats inférieurs à 20 euros. Au-delà de 20 euros, il faut saisir un code de sécurité sur son téléphone. »

Etes-vous tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout avec les phrases suivantes ?

Question posée uniquement à ceux qui possèdent un téléphone mobile, soit 95% de l'échantillon



Un constat partagé par l'ensemble des classes d'âge, des catégories sociales et que l'on soit internaute régulier ou non.

Contacts / Pôle Opinion-Corporate

Yves-Marie CANN – Directeur en charge de l'Opinion / yves-marie.cann@csa.eu / 01 57 00 58 94

Julie GAILLOT – Directrice de clientèle / julie.gaillot@csa.eu / 01 57 00 59 06

Marek KUBISTA – Chargé d'études senior / marek.kubista@csa.eu / 01 57 00 59 02



en savoir plus : www.csa.eu - @InstitutCSA

10, rue Godefroy - 92800 Puteaux
Tel . : 01.57.00.58.00 - Fax : 01.57.00.58.01