

LES FRANÇAIS ET LE PAIEMENT ELECTRONIQUE : UNE FRANCE A DEUX VITESSES

*Résultats du baromètre Ifop/Wincor: les comportements et attentes des Français en matière de moyens de paiement électroniques révèlent un **vrai clivage social**.*

- Deux tiers des Français (67%) détiennent au moins une carte bancaire mais des disparités d'usages apparaissent selon leur statut économique et social :
- Adeptes des cartes à débit différé, les hauts revenus profitent des services de facilité de paiement et les utilisent plusieurs fois par semaine (88%).
- Les revenus les plus modestes semblent contraints à la carte à débit immédiat et à un usage moins fréquent (52 % l'utilise une fois par semaine).
- Le paiement par chèque reste majoritaire lors des consultations médicales alors que la carte bancaire l'emporte largement dans les autres situations de paiement testées (courses alimentaires, courses non-alimentaires, restaurant et station-essence)
- Si la carte d'organisme de crédit suscite la défiance de la majorité de la population, le niveau de confiance des Français progresse linéairement avec le niveau de revenus, les ouvriers se montrant systématiquement plus méfiants, quel que soit le mode de paiement testé.
- Les craintes liées au paiement sur Internet ne constituent plus un frein au commerce en ligne, mais elles persistent surtout auprès des femmes, des ouvriers, des habitants de communes rurales et des revenus modestes (entre 1000 et 1500 euros par mois).
- Les plus bas revenus, plus méfiant vis-à-vis des moyens de paiement électroniques, conservent davantage le secret de leur code de carte bancaire (81%) que les plus hauts revenus (68%).
- Les modes de paiement électronique actuels satisfont les Français qui boudent les innovations proposées (paiement par téléphone portable, carte prépayée, micro-paiement, ...).

Paris, le 13 janvier 2011 – A 48 heures du premier samedi des soldes d'hiver, qui devrait voir un nouveau pic du nombre de paiement par cartes bancaires (23,2 millions de transactions avaient été enregistrées le samedi 16 janvier 2010 selon les estimations du Groupement des Cartes Bancaires CB), **Wincor Nixdorf**, partenaire stratégique des banques et des magasins, dévoile aujourd'hui les résultats de son Baromètre sur « Les Français et les moyens de paiement électroniques » en partenariat avec **Ifop**. Réalisé auprès d'un échantillon de 1025 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, cette enquête vise à explorer les comportements et les attentes des Français en matière de moyens de paiement. Quels moyens de paiement ont leur préférence ? A quelles fréquences les utilisent-ils ? Quelles sont leurs craintes et quelle confiance leur accordent-ils ? Sont-ils prêts pour le paiement sur mobile ou les cartes sans contacts ?

L'intégralité de l'enquête est disponible en téléchargement ici : <http://www.wincor-nixdorf.com/internet/cae/servlet/contentblob/716008/publicationFile/68115/Etude%20IFOP%20Janvier%202011.pdf>.

UNE FORTE INEGALITE SOCIO-ECONOMIQUE QUANT A LA DETENTION ET A L'USAGE DES MOYENS DE PAIEMENT ELECTRONIQUES

Parmi les différents moyens de paiement testés dans l'enquête, seuls trois sont détenus par une majorité de Français. **96% des Français possèdent un chéquier**. Le virement bancaire est également utilisé par une large majorité de Français (81%). En ce qui concerne la détention de carte bancaire, **la carte à débit immédiat (67%) est davantage détenue que la carte à débit différé (43%)**.

« Les modes de paiement électroniques installés c'est-à-dire le chèque, la carte bancaire et le virement, occupent une place prépondérante dans les habitudes des Français et ne subissent que faiblement la concurrence de moyens plus récents, comme les comptes de transferts de fonds ou le porte-monnaie électronique », commente Steve Bousabata, Directeur Banking France de Wincor Nixdorf. *« A cet égard, la carte bancaire, à débit différé ou immédiat, affirme sa suprématie par rapport aux autres moyens de paiement électroniques, notamment le chèque ».*

Toutefois, on observe **une inégalité socio-économique flagrante quant à la détention et à l'usage des moyens de paiement électroniques**. Alors que la quasi-totalité des Français dispose aujourd'hui d'une carte bancaire, **les cartes à débit différé, permettant une plus grande souplesse de trésorerie, s'imposent comme un critère de différenciation sociale** : davantage répandu parmi les catégories socio-économiques les plus favorisées, qui tendent également à l'utiliser plus fréquemment et lui accordent unanimement leur confiance, ce type de carte provoque une certaine défiance parmi les catégories les plus modestes. De même, l'utilisation du virement bancaire apparaît fortement corrélée au statut socio-économique des Français et offre un exemple de cette inégalité d'accès et d'information liée aux moyens de paiement électroniques.

La simplicité est identifiée comme le principal avantage des moyens de paiement électroniques par rapport à l'argent liquide par trois quarts des Français (73%). Sur cette question aussi, le clivage selon le niveau de revenus joue à plein. Ainsi, les hauts revenus reconnaissent davantage la traçabilité (61%), la sécurité (45%) et la possibilité de débit différé (45%). A l'inverse, les Français ayant un revenu mensuel inférieur à 1000 € identifient davantage la possibilité d'effectuer des achats de montants importants (45%) et l'anonymat (12%).

Si le chèque est privilégié lors des consultations médicales (67% contre 21% pour la carte bancaire et 12% pour d'autres moyens de paiement), dans l'ensemble des autres situations de paiement testées, **la carte bancaire affirme sa suprématie par rapport au chèque**. Les courses alimentaires sont réglées par carte bancaire dans 89% des cas, au même niveau que les courses non alimentaires (90%). La carte bancaire est largement préférée au chèque au moment de l'addition au restaurant (86% contre 6%) et à la station-essence (93%). Ces chiffres ne doivent pas occulter l'attachement des Français pour les espèces. Comme l'a révélé l'enquête Ifop/Wincor Nixdorf du 7 avril 2010 intitulée « Les Français et l'argent liquide », l'usage des espèces reste massif. **80% d'entre eux privilégient les espèces pour les dépenses courantes inférieures à un montant de 15 euros**, qui semble être le seuil psychologique au-delà duquel les Français commencent à choisir un moyen de paiement alternatif. Par ailleurs, 54% estiment qu'ils payeront autant ou plus en espèces dans quelques années.

« Le décalage de perception de moyens de paiements électroniques entre les différentes catégories socio-économiques, incite à penser que les catégories modestes ne disposent ou n'accèdent pas à l'information adéquate », analyse Steve Bousabata. « Seuls les plus hauts revenus tirent pleinement parti des différents services offerts par les moyens de paiement électroniques. Les catégories modestes retiennent davantage l'idée que le paiement électronique offre la possibilité d'effectuer des achats de montants plus importants ».

UNE CONFIANCE MAJORITAIRE MAIS VARIABLE

Capitalisant sur leur simplicité d'utilisation et les possibilités de traçabilité qu'ils offrent par rapport à l'argent liquide, **ces moyens de paiement électroniques inspirent aujourd'hui une confiance à la fois largement répandue et solidement enracinée**, à l'exception notable des cartes d'organismes de crédit. Cette confiance, condition et levier du développement du commerce électronique au cours de la décennie écoulée, se lit dans l'absence de craintes majeures lors de réalisation d'achats sur Internet. **Toutefois, le niveau de confiance des Français progresse linéairement avec le niveau de revenus, les ouvriers se montrant systématiquement plus méfiants, quel que soit le mode de paiement testé.**

Ces craintes en matière de sécurité des paiements électroniques ont été largement levées mais n'ont pas totalement disparu. Ainsi, la sécurité ne constitue pas un avantage majeur de ces moyens de paiement par rapport à l'argent liquide. De la même façon, le paiement par téléphone portable suscite encore de la réticence, même si la progression de la confiance accordée au paiement sur Internet laisse entrevoir la possibilité d'une évolution similaire le concernant. Et parmi les diverses innovations testées, seule la carte bancaire à usage unique obtient une adhésion majoritaire, sans doute en raison du supplément de sécurité qu'elle procurerait dans les transactions.

DES INNOVATIONS QUI SEDUISENT DAVANTAGES LES HAUTS REVENUS

La multiplicité des modes de paiement disponibles actuellement semble combler les Français qui accueillent sans enthousiasme les différentes innovations en la matière : seule la carte bancaire à usage unique recueille une majorité d'assentiment positif (52%). Seulement deux personnes interrogées sur cinq (41%) souhaitent bénéficier d'une carte sans contact et un peu plus du tiers aimerait pouvoir payer avec leur téléphone portable (37%) ou encore bénéficier d'une carte bancaire prépayée à recharger avec du cash (34%). La possibilité d'envoyer un micro paiement via Twitter/PayPal et la possibilité de retirer de l'argent liquide dans un distributeur avec son téléphone portable, sans carte bancaire, suscitent l'intérêt de 31% des personnes interrogées. Enfin, le transfert d'argent d'un téléphone portable à un autre (19%) et la possibilité de payer en donnant son numéro de téléphone au lieu de son numéro de carte de crédit (13%) font l'objet d'un accueil très minoritaire.

L'étude complète est disponible en téléchargement à l'adresse : <http://www.wincor-nixdorf.com/internet/cae/servlet/contentblob/716008/publicationFile/68115/Etude%20IFOP%20Janvier%202011.pdf>.

A propos de Wincor Nixdorf

Intégrateur Métier pour la Banque et la Distribution, Wincor Nixdorf conçoit, met en œuvre et opère des solutions globales permettant d'accompagner les plus grands acteurs de ces marchés dans l'amélioration de leurs process Métier en agissant sur trois flux stratégiques : les flux clients, les flux de gestion d'espèces et les flux de paiements électroniques.

Avec un chiffre d'affaires dépassant deux milliards d'euros, notre Groupe déploie dans plus de 100 pays son expertise métier, sa maîtrise des technologies (logicielles et matérielles) et sa capacité de services en s'appuyant sur plus de 9 000 collaborateurs fédérés par une culture d'entreprise forte et des valeurs partagées.

La filiale française occupe, depuis 2004, la place de n°1 du marché français en livraison tant sur les solutions de libre service bancaires que sur les technologies d'encaissement.

www.wincor-nixdorf.com/fr

Méthodologie de l'enquête Ifop

Echantillon de **1025** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de l'interviewé) après stratification par région et catégorie d'agglomération. Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing) du 19 au 21 octobre 2010.

Contacts presse

Rumeur Publique

Thomas Boullonnois

01 55 74 52 29

thomas@rumeurpublique.fr

Félix Bassous

01 55 74 52 24

felix@rumeurpublique.fr

Wincor Nixdorf

Mike Hadjadj

Directeur de la communication

01 30 67 04 16

mike.hadjadj@wincor-nixdorf.com

Ifop

Frédéric Micheau

Directeur Adjoint - Département Opinion et

Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

frederic.micheau@ifop.com