

Carte bancaire : Les Français fustigent les commerçants qui la refusent

Accros à la carte bancaire, les Français jugent sévèrement les commerçants qui la refusent et souhaiteraient étendre son usage à toujours plus de situations de la vie courante. C'est une opportunité d'augmenter ses revenus pour de nombreux nouveaux métiers et professionnels indépendants qui sauront proposer ce service à leurs clients.

- **Sept possesseurs de carte sur dix ont déjà été confrontés à l'impossibilité de payer avec leur carte dans une enseigne.**
- **Si 32% s'avouent frustrés de ne pouvoir payer en carte bancaire, 36% des Français jugent cela inadmissible.**
- **La sanction pour le commerçant peut être immédiate : en cas de refus de paiement par carte, 58% des Français ont déjà renoncé à effectuer leur achat et 58% se sont déjà tournés vers un autre commerçant qui accepte la carte.**
- **Le risque en terme d'image est lui aussi bien réel : entre suspicion de fraude fiscale (57%) et service client en berne (73%), les Français jugent sévèrement les commerçants qui refusent la carte.**
- **Plébiscité dans de nombreuses situations de la vie courante, le paiement par carte bancaire est une opportunité pour les professionnels indépendants qui sauront proposer ce service.**

Paris, le 25 septembre 2013 – Dans un marché des paiements en pleine effervescence, marqué par la guerre des géants bancaires, des opérateurs téléphoniques et des acteurs issus du monde de l'internet ou des technologies, le français PayPlug mise sur la carte bancaire pour simplifier la vie des professionnels en leur offrant une alternative innovante aux systèmes de paiement traditionnels. C'est pourquoi PayPlug a mené l'enquête avec l'IFOP auprès des Français pour faire le point sur leurs usages et recueillir leur ressenti et leurs attentes en matière de paiement par carte bancaire.

Pour 9 Français sur 10, payer par carte bancaire est devenu incontournable...

Au fil des années la carte bancaire s'est banalisée pour devenir incontournable pour neuf Français sur dix (91%), qui règlent par ce biais au moins une fois par semaine et 39% qui s'en servent tous les jours ! La fréquence d'utilisation de la carte bancaire augmente avec les revenus du foyer et la vie urbaine. Seuls 2% n'en possèdent pas, principalement parmi les revenus les plus faibles.

...mais pas toujours possible !

L'étude IFOP-Payplug révèle que sept possesseurs de carte sur dix ont déjà été confrontés à l'impossibilité de payer avec leur carte dans une enseigne. Parmi les 70% des Français disant s'être déjà retrouvés dans cette situation, c'est l'agacement qui prédomine : 36% jugent cela inadmissible ! 32% témoignent d'une frustration, car ils préfèrent payer par carte bancaire. Une certaine

résignation se retrouve chez 20% des Français qui restent indifférents et considèrent que cela n'est pas si grave, tandis que seulement 12% avouent comprendre la situation et trouvent cela normal.

Refus de paiement par carte bancaire : c'est comme ça et pas autrement !

Chez les commerçants qui leur refusent le paiement par carte bancaire, les Français se voient rétorquer une fois sur deux (49%) que le montant de leur achat est en-dessous du minimum accepté ou bien que le paiement par carte bancaire est trop coûteux (36%). Viennent ensuite les excuses matérielles : il n'y a pas de lecteur de carte bancaire (31%) ou celui-ci est en panne (24%). De façon plus compréhensible, 18% invoquent l'itinérance de leur activité (vendeur sur le marché, brocanteur, livreur, etc.) pour refuser ce type de paiement. A noter tout de même que pour 8% aucune raison n'est donnée, « c'est comme ça et pas autrement ! ».

Le regard sans concession des Français à l'égard des commerçants qui n'acceptent pas la carte

Pour autant, malgré ces justifications parfois légitimes, les Français jugent sévèrement les commerçants. Les Français sont **73% à considérer qu'un commerçant qui refuse la carte bancaire est quelqu'un qui ne se soucie pas du service à sa clientèle**. 64% le jugent archaïque. Pire, **57% n'hésitent pas à le soupçonner de fraude fiscale, en ne voulant « pas déclarer tous ses revenus » !** Les moins critiques invoquent un manque de moyen du commerçant (60%) ou une certaine peur de la technologie (50%).

Refus de la carte bancaire : 58% des Français prêts à changer de crèmerie !

Si le risque en terme d'image est réel pour le commerçant qui refuse un paiement par carte, il peut vite devenir tout à fait tangible. En effet, **en cas de refus de paiement par carte, 58% des Français ont déjà renoncé à effectuer leur achat et 58% se sont déjà tournés vers un autre commerçant qui accepte la carte**. A noter tout de même que 76% des Français anticipent et contournent le problème en prévoyant de retirer de l'argent en liquide pour ces achats où ils savent qu'ils ne pourront payer avec leur carte bancaire, d'autres sont beaucoup moins compréhensifs.

Nouveaux métiers, professionnels indépendants : les Français plébiscitent le paiement par carte bancaire dans de nombreuses situations de la vie courante

La carte bancaire s'est tellement imposée dans la vie quotidienne des Français, que ceux-ci souhaiteraient étendre son usage à de nombreuses situations de la vie courante. Ainsi, plus de six possesseurs de carte sur dix aimeraient pouvoir l'utiliser davantage pour réserver des chambres d'hôtes ou des locations de vacances (64%), payer une course en taxi (63%, et jusqu'à 80% à Paris) ou faire des achats sur une foire ou un salon (61%). **Le paiement par carte bancaire de certaines prestations du quotidien (plomberie, réparation informatique, bâtiment, etc.) est espéré par 57% des Français** concernés, ainsi que le règlement de la nourriture (pizza, sushis, etc.) lorsqu'elle est livrée (53%). Dans une moindre mesure, les Français souhaitent le règlement par carte des factures (49%), de dons ou cotisations (39%) ou d'achats dans une brocante (27%).

« Aujourd'hui, sortir sa carte bancaire est devenu un geste quotidien pour nombre d'entre nous », déclare Antoine GRIMAUD, co-fondateur de PayPlug. « Dans la jungle des innovations et la guerre du paiement à laquelle se livrent des acteurs très hétérogènes, nous pensons réellement que la carte bancaire, par sa simplicité et son universalité, n'a pas dit son dernier mot. Cette étude a ainsi révélé une vraie appétence des Français pour étendre son usage à toujours plus de situations de la vie courante. Grâce au service offert par PayPlug, c'est pour de nombreux nouveaux métiers et professionnels indépendants une opportunité d'augmenter leurs revenus ».

L'intégralité de l'étude est disponible en téléchargement ici : www.payplug.fr/presse

Méthodologie : Enquête réalisée du 4 au 6 septembre 2013 auprès d'un échantillon de 1001 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. La représentativité a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession) après stratification par région et par catégorie d'agglomération. Enquête réalisée par questionnaire auto-administré en ligne (CAWI).

A propos de PayPlug :

PayPlug permet aux professionnels français d'accepter les paiements par carte bancaire en face-à-face, à distance et en ligne. L'activation est immédiate sur www.payplug.fr, et ne nécessite pas de contrat bancaire, de terminal ou d'intégration technique. Pour le client final, rien de plus simple : il paie avec sa carte sans avoir besoin de s'inscrire ou de télécharger une app. Des freelances aux chambres d'hôte, en passant par les e-marchands, les auto-entrepreneurs ou les associations, près de 1000 professionnels ont déjà adopté cette solution innovante depuis son lancement au printemps 2013.

PayPlug a été fondée par deux ingénieurs français diplômés de Harvard, Antoine Grimaud et Camille Tyan, autour d'une ambition : simplifier la vie des professionnels en leur offrant une alternative innovante aux systèmes de paiement traditionnels par carte.

Depuis sa création en mai 2012, l'entreprise a déjà levé plus de 500.000 euros et est accompagnée par l'Accélérateur et par Agoranov.

Pour plus d'informations : www.payplug.fr

Contacts presse :

Rumeur publique

Thomas Boullonnois / Cynthia Funes

+33 1 55 74 52 29 / + 33 1 55 74 84 96

thomas@rumeurpublique.fr / cynthia.fun@rumeurpublique.fr

www.rumeurpublique.fr