

Sondage IFOP – TSI Payment

Usage des espèces en Europe dans le cadre des achats en ligne

Plus d'un Français sur deux souhaiterait pouvoir payer en espèces ses achats en ligne

Aujourd'hui, les cyberacheteurs sont de plus en plus nombreux : 96% des Français ont recours aux achats en ligne. Bien que la pratique soit répandue, la plupart restent méfiants concernant la sécurité de leurs données bancaires (50% craignent une fraude bancaire). TSI Payment, Fintech française, a réalisé en partenariat avec l'IFOP, un sondage sur les modes de paiement, et plus particulièrement sur l'usage des espèces dans le cadre des achats en ligne en France et en Europe (Angleterre, Espagne et Italie). Si la carte bancaire reste le moyen de paiement privilégié pour 67% des Français, le paiement en espèces pour les achats en ligne apparaît comme une alternative plébiscitée par 57% des internautes **si l'option leur était offerte**.

Chiffres clés

- ✓ Parmi les 24% de Français ayant déjà rencontré un problème lors du paiement d'un achat en ligne par carte bancaire, 70% ont abandonné cet achat en cours après l'avoir constaté,
- ✓ 57% des Français pourraient payer en espèces lors d'un achat en ligne s'ils avaient la possibilité de le faire,
- ✓ 59% des Français perçoivent le paiement en espèces d'un achat réalisé en ligne comme une solution aux freins psychologiques liés à l'utilisation de la carte bancaire,
- ✓ 36% des Français seraient prêts à payer leurs factures courantes (électricité, téléphonie, etc.) en espèces dans un commerce de proximité.

Les Français sont prêts à payer en espèces un achat en ligne

Plus d'un Français sur deux (57%) déclare avoir l'intention d'utiliser les espèces pour régler un achat en ligne en commerce de proximité s'il en avait la possibilité et 21% en sont particulièrement convaincus.

Les 18-24 ans (61%), les CSP- (65%), les habitants de la région parisienne (53%) et du Sud-Ouest (65%) se montrent particulièrement enthousiastes à cette pratique. **Ces chiffres**

appuient la fiabilité des commerces de proximité : payer en espèces un commerçant de visu lèvent toutes les craintes des Français sur la sécurité de leurs données bancaires.

Face à ce constat, **les e-commerçants devraient proposer systématiquement aux consommateurs la possibilité de pouvoir payer en proximité (en espèces ou autre moyen de paiement accepté par le point de vente)** et les en informer dès le début du processus d'achat en ligne.

Par ailleurs, **52% des Français seraient prêts à payer certains de leurs achats en ligne en plusieurs fois et en espèces si l'option était proposée.** Les CSP- manifestent un intérêt plus soutenu pour le paiement en plusieurs fois (61%).

Ce constat est appuyé par **les 36% des internautes interrogés (et 45% des 25-34 ans) qui seraient prêts à payer leurs factures courantes (électricité, téléphonie, etc.) en espèces dans un commerce de proximité.** Un pourcentage prometteur car il s'agit d'un nouveau service encore très peu expérimenté par les consommateurs.

Les consommateurs expriment un réel besoin et souhaitent pouvoir payer en espèces dans un commerce de proximité lors d'un achat en ligne ou pour régler une facture courante. Le paiement en proximité est plébiscité par les Français de par sa praticité et sa fiabilité (plus de sécurité). Ce moyen de paiement apporte plus de choix aux cyberacheteurs tout en complétant les moyens de paiement existants disponibles sur les sites E-commerce.

En raison de la méfiance des Français à l'égard de la sécurité bancaire, le fait de ne pas à avoir à utiliser sa carte bancaire sur Internet ressort comme étant le principal avantage du paiement en espèces de l'achat en ligne. **Plus d'un Français sur deux (59%) préférerait, en effet, payer en espèces afin de ne pas divulguer ses informations bancaires et se prémunir des fraudes.**

« A l'heure du tout numérique, le partage de données rend les français soucieux, notamment lors des achats en ligne. Afin d'apporter fiabilité et sérénité aux cyberacheteurs, les e-commerçants proposent des solutions de paiement plus sûres et adaptées aux besoins des consommateurs, il paraît donc intéressant de proposer l'alternative de paiement en proximité. D'autant plus qu'aujourd'hui le paiement est, comme le commerce, devenu cross canal. Ce sondage confirme que le paiement en proximité, qu'il soit effectué en espèces ou par carte bancaire, est loin de disparaître et que les Français restent prêts à l'utiliser lors d'un achat en ligne. Nous en sommes conscients et c'est pour cela que nous avons déjà déployé notre solution YESBYCASH auprès d'acteurs du e-commerce majeurs et qui permet justement de payer un achat en ligne en toute sécurité dans un de nos 150 000 commerces de proximité partenaires en Europe,» commente **Erwann Bruyelle, Président Directeur Général de TSI Payment.**

Un quart des Français a déjà été confronté à un problème lors d'un paiement par carte bancaire sur Internet

Aujourd'hui, 96% des Français réalisent des achats en ligne, dont 19% au moins une fois par semaine.

Si 67% des **cyberacheteurs** Français utilisent en priorité la carte bancaire lors d'un achat sur Internet, **24% d'entre eux ont déjà rencontré un problème lors du paiement** (bug sur le site Internet, panne informatique, rejet de la carte bancaire, etc.) **au cours des 12 derniers mois**. Cette part s'élève à **47%** des internautes effectuant au moins un achat en ligne **par semaine**, 41% des 25 à 34 ans, 33% des habitants de la région parisienne et 30% des CSP+.

70% des Français ayant déjà rencontré un problème lors du paiement d'un cyberachat par carte bancaire déclarent avoir abandonné cet achat en ligne en cours. Une tendance davantage partagée par les jeunes de 18-24 ans (75%), les CSP- (76%) et en province (76%).

Par ailleurs, **80% des internautes interrogés perçoivent au moins un frein lors d'un achat en ligne par carte bancaire.** Les deux les plus cités sont :

- la fraude bancaire, notamment via le piratage des coordonnées bancaires, pour 50% des Français,
- la peur de divulguer ses informations bancaires pour 11% des internautes.

Le paiement en espèces est perçu comme une alternative pour lever les freins « techniques » rencontrés lors d'un paiement par carte bancaire (échecs de paiement), mais également les freins psychologiques comme les craintes de fraude bancaire et de divulgation des données bancaires.

Ce moyen de paiement permet aux sites e-commerce de ne plus perdre de client en cas d'échec de paiement, il leur donne la possibilité d'augmenter leur taux de conversion et, par conséquent, leur chiffre d'affaires. En effet, les abandons de panier sont des comportements fréquents chez les internautes. Pour palier à cela et ainsi répondre aux attentes des consommateurs de demain, les professionnels doivent se doter de moyens de paiement alternatifs.

Paiement en espèces : une tendance bien ancrée chez les voisins européens

De manière générale, la carte bancaire reste le moyen le plus privilégié en Europe : 75% en Espagne, 68% en Italie et 85% en Angleterre. Toutefois, le paiement via PayPal y est plus intégré : 67% pour les Italiens, 65% pour les Espagnols et 66% pour les Anglais.

Cependant, la peur de la fraude reste assez présente (**37% en Italie, 38% en Espagne et 7% en Angleterre**) et **le fait de l'éviter est également perçu** comme le principal avantage du paiement en proximité.

Concernant le paiement en proximité des achats en ligne, une tendance émerge.

D'un côté, l'Espagne et l'Italie sont largement favorables à cette pratique. En effet, **78% des Espagnols et 74% des Italiens interrogés déclarent souhaiter avoir recours au paiement en espèces lors d'un achat sur Internet si l'option était proposée.**

Autre signe de conviction à l'égard du paiement en proximité en Espagne et en Italie : **respectivement 60% des Italiens et 54% des Espagnols interrogés seraient prêts à payer leurs factures courantes en espèces dans un commerce à proximité de leur domicile ou lieu de travail**, contre 42% en Angleterre et 36% en France.

Enfin, **les Espagnols et les Italiens sont respectivement prêts à payer en plusieurs fois leurs achats en ligne, dans un commerce de proximité et en espèces pour 70% et 67% d'entre eux respectivement.** En Angleterre, 43% des interrogés seraient prêts pour cet usage.

Le paiement en proximité répond à des attentes fortes des consommateurs européens exprimées à travers ce sondage.

Méthodologie

L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de 1001 personnes, représentatif de la population de chaque pays âgée de 18 ans et plus. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession et région). Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 23 au 29 août 2018.

A propos de TSI Payment

TSI Payment propose, entre autres, des moyens de paiement alternatifs permettant d'augmenter la conversion tels que YesbyCash, solution de paiement en proximité d'un achat en ligne et Ticket Premium, un coupon prépayé à valeur garantie et protégée (code PIN à 16 chiffres). Ces solutions sont disponibles pour le e-commerce et acceptées dans plus de 150 000 points de vente en Europe. Plus de 400 enseignes leur font confiance : TSI Payment leur permet d'encaisser efficacement leur chiffre d'affaires, de mieux engager leurs utilisateurs autour de leur marque, et enfin de les aider à se développer en place de marché.

Contacts presse

Myriam Baghdadi

m.baghdadi@millesoixantequatre.com

01 85 76 12 09

Julie Leplus

j.leplus@millesoixantequatre.com

01 85 76 12 10