

Les Français et leur carte bancaire, un couple inséparable

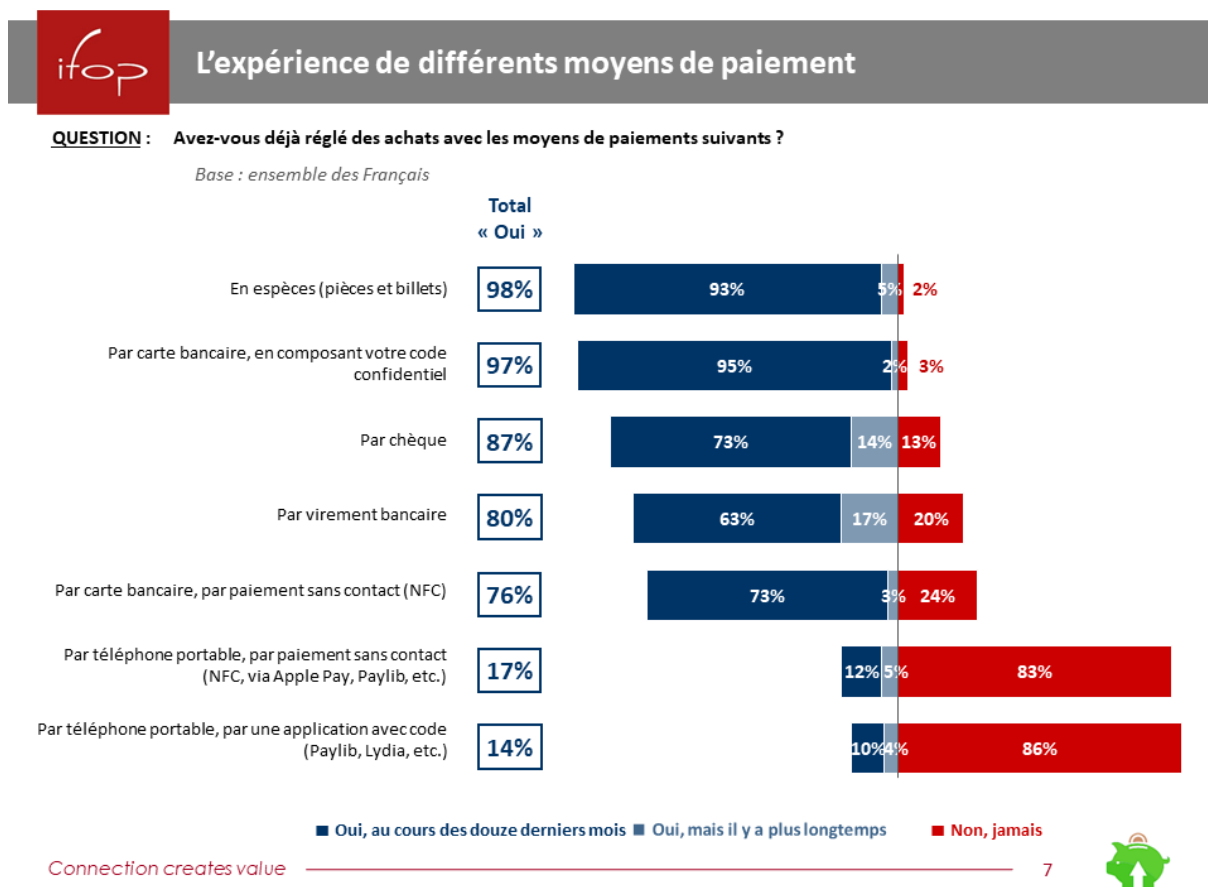
LEVÉE D'EMBARGO LE MARDI 3 DÉCEMBRE 2019 À 6 h 00

« Jamais sans ma CB ! », tel est le principal enseignement du sondage Ifop pour le site [Pour une autre économie](#), réalisé auprès d'un échantillon représentatif des Français âgés de 18 ans et plus. La carte bancaire, que quatre personnes sur cinq gardent toujours sur elles, est ainsi unanimement préférée à l'argent liquide et se renouvelle grâce au paiement sans contact, largement rentré dans les usages aujourd'hui. Une dématérialisation progressive des paiements qui va de pair avec la bonne image dont bénéficient les banques en ligne, acteurs de référence de « la CB pour tous ».

Sondage Ifop pour le site [Pour une autre économie](#) réalisé par questionnaire auto-administré en ligne du 19 au 20 novembre 2019 auprès d'un échantillon de 1 017 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

Comment paient les Français aujourd'hui ? La carte bancaire détrône le liquide

Aujourd'hui, en France et contrairement à d'autres pays, la carte bancaire est un moyen de paiement aussi universel que le liquide, voire plus : 95% des Français disent l'avoir utilisée « traditionnellement » (en composant leur code confidentiel) au cours des douze derniers mois, contre 93% pour l'argent sonnante et trébuchant. Autre particularité française : le chèque fait de la résistance, avec 73% d'adeptes cette année et un usage qui reflète une fracture générationnelle béante (36% d'utilisateurs chez les moins de 25 ans, contre 89% chez les 65 ans et plus !).



Parmi les nouveaux moyens de paiement, le sans-contact par carte bancaire s'est rapidement imposé puisque près de trois quarts des Français déclarent en avoir fait usage au cours des douze derniers mois (73%). On observe d'ailleurs que si le paiement traditionnel par CB est universellement utilisé, le recours au sans-contact varie fortement selon situation personnelle ; et il ne s'agit pas d'un clivage d'âge, mais plutôt de « richesse » : ainsi, 87% des CSP+ ont récemment utilisé le sans-contact, contre 72% des ouvriers ; idem avec 84% des catégories aisées, contre 64% des catégories pauvres. **Les autres moyens de paiement sans contact par téléphone**, que ce soit par porte-monnaie électronique (Apple Pay, Paylib, etc.) ou par application dédiée (Lydia, etc.), **touchent quant à eux une population plus marginale, entre 10 et 12% des Français**, et particulière : l'utilisateur type est jeune, urbain... et plutôt pauvre.

Parmi les personnes qui n'ont jamais sauté le pas du sans-contact (par carte bancaire ou autre), la première excuse n'est ni le manque d'équipement ni celui de connaissance de ces nouveaux moyens de paiement : c'est **la crainte de perdre la maîtrise de ses achats**. En effet, 53% des non-utilisateurs du sans-contact jugent déterminant **le manque de sécurité des transactions** dans leur choix de ne pas utiliser le sans-contact. Et 35% avancent l'argument d'**un acte d'achat qui deviendrait trop facile**. Autrement dit, un problème de maîtrise technique d'un côté... et de maîtrise psychologique de l'autre.

« Jamais sans ma CB ! » : entre praticité maximale et tracas du quotidien

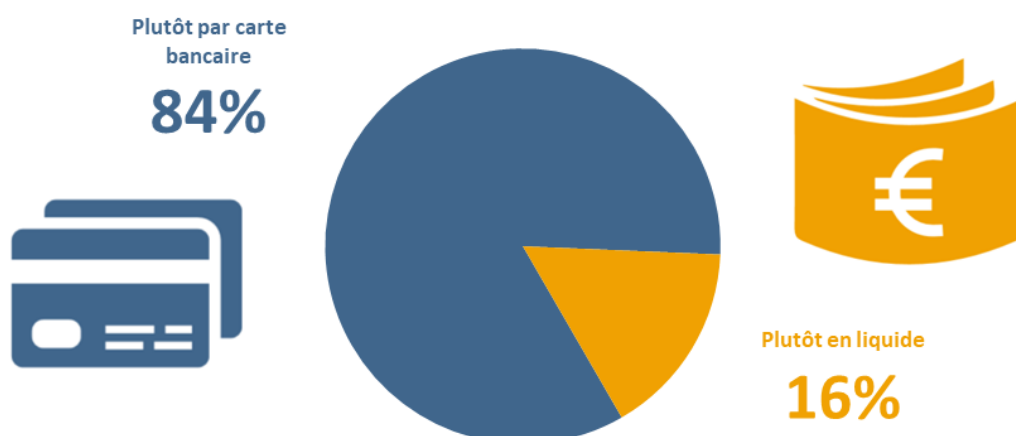
Le match carte bancaire versus argent liquide est d'ores et déjà joué : **84% des Français déclarent préférer la première, contre 16% pour les pièces et billets**. Conséquence logique de cette préférence : **82% des personnes interrogées ont toujours leur carte bancaire avec elles**. Chez cette population des « Jamais sans ma CB ! », on retrouve une tendance déjà observée chez les utilisateurs du sans-contact, à savoir une surreprésentation des plus privilégiés, ici amplifiée : 86% des CSP+ ne se séparent jamais de leur carte bancaire, contre 68% chez les ouvriers ; même clivage entre les catégories aisées (92% ont toujours leur CB sur elles) et les pauvres (70%).



La préférence entre paiement en liquide ou par carte bancaire

QUESTION : De manière générale, préférez-vous régler vos achats... ?

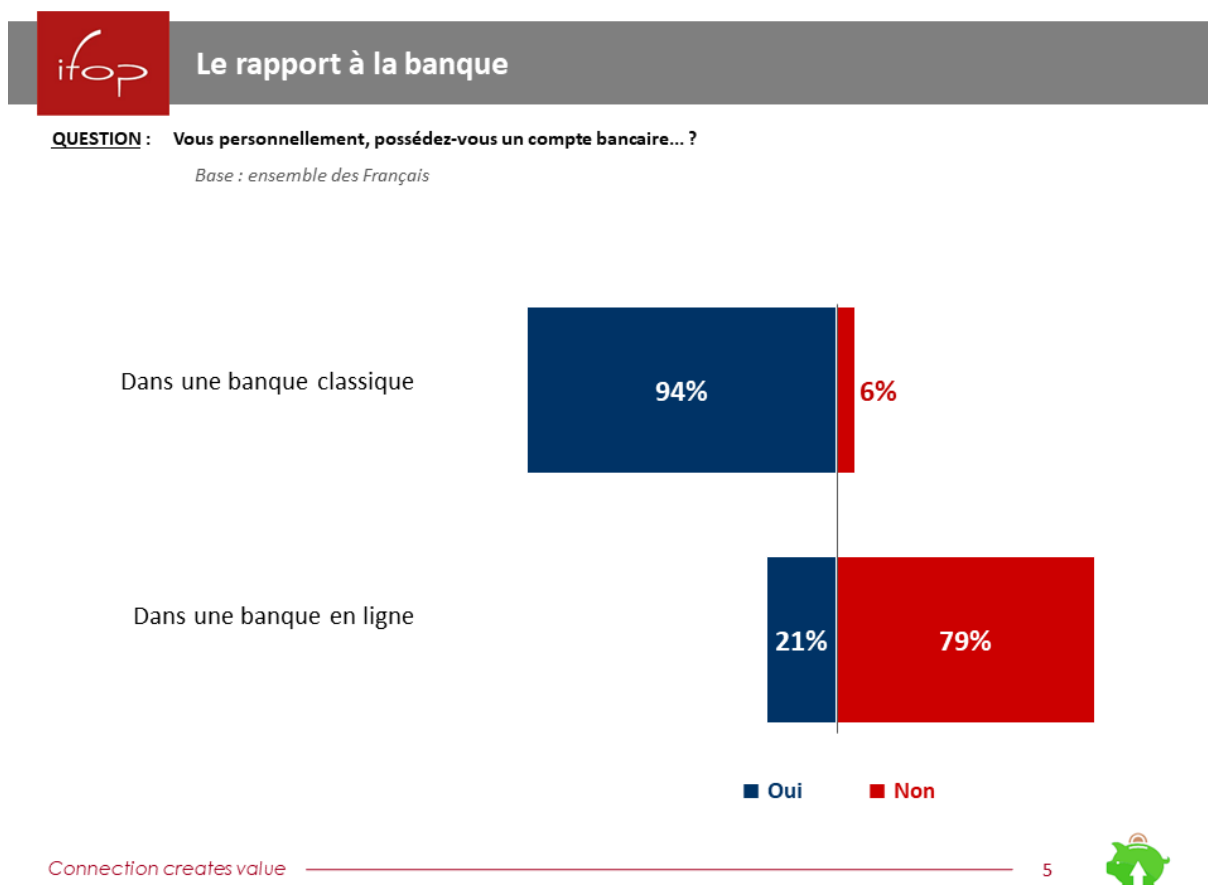
Base : aux détenteurs d'une carte bancaire, soit 97% de l'échantillon



Si la carte bancaire représente aujourd'hui le couteau suisse du paiement chez les Français, une part non négligeable de ses utilisateurs subit encore des tracas liés à cet outil. Ainsi, 38% des détenteurs de CB disent avoir déjà été bloqués alors qu'ils n'avaient pas dépassé leur plafond de dépenses. Parallèlement, 37% ont rencontré le même problème... après avoir dépassé leur plafond. Parmi les étourderies, un quart des Français a déjà bloqué sa carte bancaire en composant le mauvais code (26%) ou tout simplement perdu son sésame (25%) ! Enfin, 14% se sont fait voler leur CB, une situation encore plus problématique dans une société où la carte bancaire règne en maître sur les moyens de paiement. **Mais pour autant qu'elles soient agaçantes au quotidien, ces situations, et en particulier celles liées aux plafonds de paiement, sont aujourd'hui facilement et immédiatement corrigibles grâce aux services des banques en ligne...**

La banque en ligne, en phase avec les attentes des Français

Aujourd'hui, près de vingt ans après l'arrivée des banques en ligne, seul un Français sur cinq (21%) déclare posséder un compte dans une banque en ligne, contre 94% dans une banque classique. Vis-à-vis de ce nouvel usage numérique, on pourrait croire qu'il existe de fortes disparités en fonction de l'âge. Or, celles-ci, même si elles existent, sont nettement moins prégnantes que la fracture socioprofessionnelle : alors que 37% des CSP+ possèdent un compte dans une banque en ligne, la proportion chute à 14% chez les ouvriers, une fracture similaire se dessinant selon le niveau de vie des personnes interrogées. **On observe ainsi le paradoxe suivant : les plus démunis sont moins adeptes des banques en ligne alors que celles-ci sont réputées moins coûteuses à l'usage.**



Car l'image des prestations des banques en ligne est excellente ! Elles permettent de gérer son compte à distance pour 90% des Français, disponibles 24 h / 24 pour 81%, gratuites pour 70% et sûres pour 63%. Seuls les items relatifs à l'accompagnement suscitent une adhésion massive mais non majoritaire : 48% estiment que les banques en ligne accompagnent leurs clients et 44% qu'elles accordent facilement des prêts. **A noter que ces résultats sont encore plus positifs chez les personnes possédant un compte bancaire en ligne :** l'essayer, c'est l'adopter.

Une certaine efficacité des banques en ligne, non seulement reconnue par les Français, mais aussi cruciale dans les critères de choix d'une banque ! En cela, les banques en ligne se montrent en phase avec les attentes des Français : environ la moitié estiment ainsi déterminant dans le choix d'une banque la facilité à gérer son compte (52%), le remboursement en cas de perte ou de vol de son moyen de paiement (52%), la facilité à entrer en contact avec quelqu'un en cas de problème (51%) et le coût de la carte bancaire (46%). *A contrario*, la facilité à obtenir des prêts (18%) ou des découverts (16%) apparaît, elle, nettement moins cruciale.

Le point de vue de l'Ifop

L'hégémonie de la carte bancaire dans l'éventail des moyens de paiement des Français n'est plus à prouver et le boom des banques en lignes ne peut que conforter cette situation et la rendre encore plus profitable et flexible pour ses bénéficiaires. Toutefois, l'étude attentive des résultats de ce sondage fait apparaître un enjeu plus global : celui de la dématérialisation. De la même manière que ce phénomène progresse plus vite chez les plus jeunes et les plus favorisés tout en laissant de côté une partie de la population, on observe un clivage de CSP et de niveau de vie entre les utilisateurs intensifs de la CB et des banques en lignes par rapport au reste des Français. Un constat particulièrement paradoxal pour les banques en lignes puisque celles-ci mettent principalement en avant leur faible coût. Dès lors, faciliter le basculement des plus pauvres vers la banque en ligne constitue non seulement un enjeu de pouvoir d'achat pour les plus fragiles, mais aussi une manière de ne pas exclure ceux-ci de la pratique commune, le tout-CB. Mais pour faciliter ce basculement, encore faut-il y voir plus clair parmi l'offre pléthorique actuelle !

Jean-Philippe Dubrulle
Directeur d'études Ifop Opinion