

Internet : Une France Ã 2 vitesses pour le paiement Ã©lectronique

Internet

PostÃ© par : JulieM

PubliÃ© le : 13/1/2011 14:00:00

Quels moyens de paiement ont leur prÃ©fÃ©rence ? A quelles frÃ©quences les utilisent-ils ? Quelles sont leurs craintes et quelle confiance leur accordent-ils ? Sont-ils prÃªts pour le paiement sur mobile ou les cartes sans contacts ?, **Wincor Nixdorf**, partenaire stratÃ©gique des banques et des magasins, dÃ©voile aujourd'hui les rÃ©sultats de son BaromÃ¨tre sur Ã« Les FranÃ§ais et les moyens de paiement Ã©lectroniques Ã» en partenariat avec lâIfop.

RÃ©alisÃ©e auprÃ¨s d'un Ã©chantillon de 1025 personnes reprÃ©sentatif de la population franÃ§aise Ã¢gÃ©e de 18 ans et plus, cette enquÃªte vise Ã explorer les comportements et les attentes des FranÃ§ais en matiÃ¨re de moyens de paiement.

UNE FORTE INÃ©GALITÃ SOCIO-Ã©CONOMIQUE QUANT Ã LA DÃ©TENTION ET Ã L'USAGE DES MOYENS DE PAIEMENT Ã©LECTRONIQUES

Parmi les diffÃ©rents moyens de paiement testÃ©s dans lâenquÃªte, seuls trois sont dÃ©tenus par une majoritÃ© de FranÃ§ais. 96% des FranÃ§ais possÃ©dent un chÃ©quier. Le virement bancaire est Ã©galement utilisÃ© par une large majoritÃ© de FranÃ§ais (81%). En ce qui concerne la dÃ©tention de carte bancaire, la carte Ã dÃ©bit immÃ©diat (67%) est davantage dÃ©tenue que la carte Ã dÃ©bit diffÃ©rÃ© (43%).

Ã« Les modes de paiement Ã©lectroniques installÃ©s câest-Ã -dire le chÃ©que, la carte bancaire et le virement, occupent une place prÃ©pondÃ©rante dans les habitudes des FranÃ§ais et ne subissent que faiblement la concurrence de moyens plus rÃ©cents, comme les comptes de transferts de fonds ou le porte-monnaie Ã©lectronique Ã», commente **Steve Bousabata**, Directeur Banking France de Wincor Nixdorf. Ã« A cet Ã©gard, la carte bancaire, Ã dÃ©bit diffÃ©rÃ© ou immÃ©diat, affirme sa suprÃ©matie par rapport aux autres moyens de paiement Ã©lectroniques, notamment le chÃ©que Ã».



Toutefois, on observe une inÃ©galitÃ© socio-Ã©conomique flagrante quant Ã la dÃ©tention et Ã lâusage des moyens de paiement Ã©lectroniques. Alors que la quasi-totalitÃ©

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 à galement 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-économico-social 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 (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 ».

	Oui (%)	Non (%)	TOTAL (%)
• Un chéquier	96	4	100
• Un virement bancaire	81	19	100
TOTAL Carte bancaire	56	44	100
• Une carte bancaire à débit immédiat	67	33	100
• Une carte bancaire à débit différé	46	54	100
• Un compte de transfert de fonds (Paypal, Western Union...)	42	58	100
• Une carte d'organisme de crédit	33	67	100
• Des titres de paiement (ticket restaurant, chèques cadeaux...)	27	73	100
• Un porte-monnaie électronique (Monéo...)	15	85	100

UNE CONFIANCE MAJORITAIRE MAIS VARIABLE

Capitalisant sur leur simplicité d'utilisation et les possibilités de transférabilité 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 dernière décennie, 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 DAVANTAGE 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.

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.

ââ 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).

ââ Les plus bas revenus, plus méfiants 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%).

ââ Les modes de paiement électronique actuels satisfont les Français qui boudent les innovations proposées (paiement par téléphone portable, carte payée, micro-paiement).