

**Internet : MÃ©fiance des FranÃ§ais pour le paiement en ligne**

**Internet**

PostÃ© par : JerryG

PubliÃ© le : 1/2/2012 14:00:00

Dans un contexte marquÃ© par la rÃ©cession et avec un moral des FranÃ§ais Ã  son Ã  plus bas niveau depuis 2008 (selon le rapport de l'Insee du 5 janvier 2012), Wincor Nixdorf en partenariat avec Ifop a menÃ©, pour la 2<sup>Ãªme</sup> annÃ©e consÃ©cutive, une enquÃªte visant Ã  explorer les **comportements et les attentes des FranÃ§ais concernant les moyens de paiement Ã©lectroniques**.

Ce baromÃªtre rend compte, chez les FranÃ§ais, d'un sentiment de dÃ©fiance et d'un besoin de sÃ©curitÃ© palpables Ã  travers : leur usage des moyens de paiements Ã©lectroniques, le niveau de confiance qu'ils leur tÃ©moignent et leurs attentes en matiÃªre d'innovation.



**Des usages affectÃ©s par le climat de crise et d'incertitude Ã©conomiques :**

Le taux de possession par les FranÃ§ais des moyens de paiement classiques est trÃ¨s Ã©levÃ©. Le chÃ©quier (95%), le prÃ©lÃ©vement automatique (89%) et le virement bancaire (82%) sont utilisÃ©s par plus de 4 FranÃ§ais sur 5. Ce taux de possession Ã©volue peu, comparativement Ã  l'annÃ©e derniÃ¨re (plus ou moins 1 point dans l'ensemble).

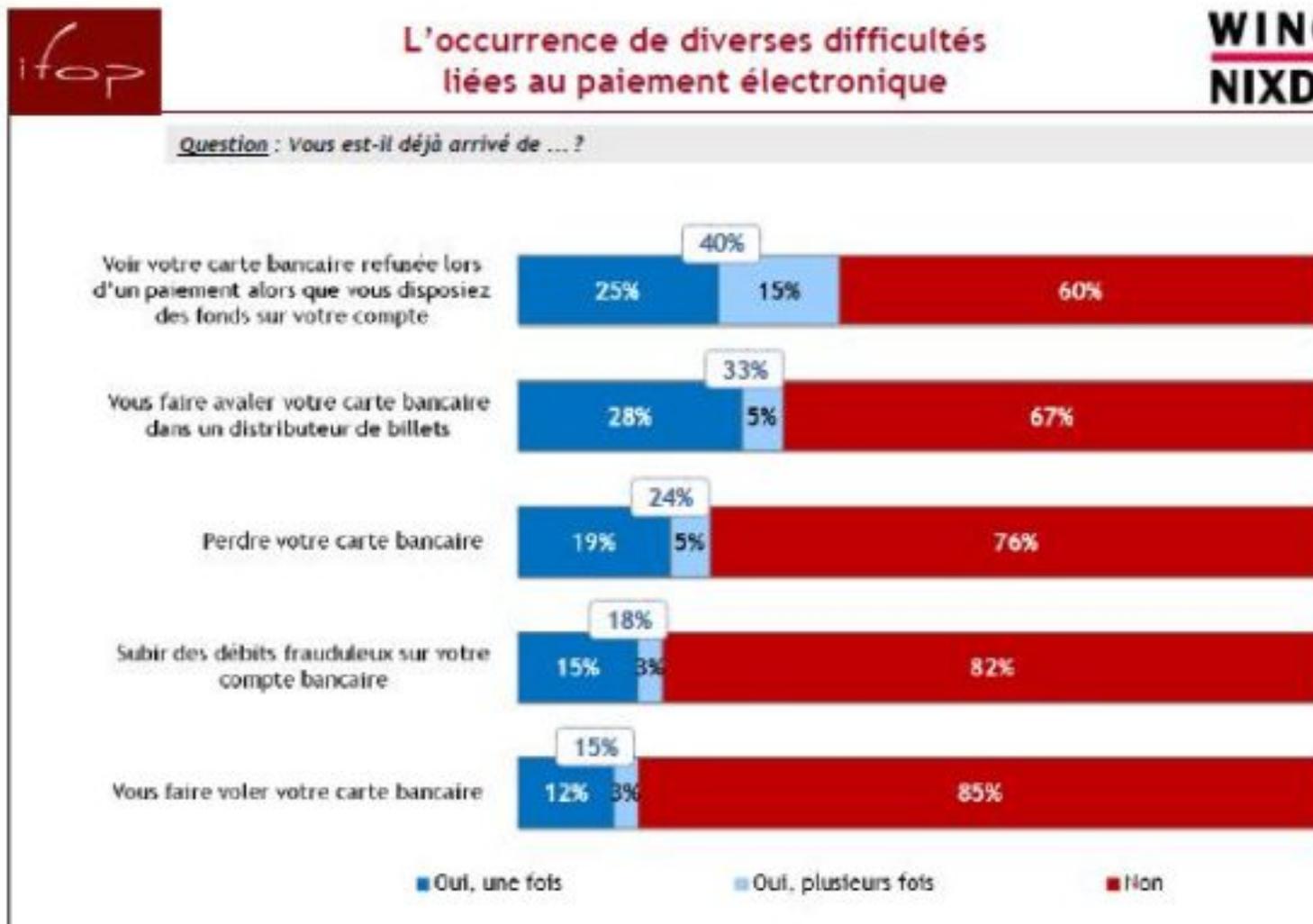
L'Ã©quipement en carte bancaire Ã©lectronique reste Ã©galement stable Ã  67% et est gÃ©nÃ©ralement limitÃ© Ã  une seule carte : en moyenne, un FranÃ§ais possÃ¨de 1,2 cartes.

En revanche, la possession des moyens de paiement plus coÃ»teux ou ceux qui rendent difficiles la maÃ®trise de ses dÃ©penses chutent : -5 points pour la carte Ã©lectronique diffÃ©rÃ©e (41%), -6 pour le transfert de fonds (36%) et -6 points pour les cartes d'organismes de crÃ©dit (27%).

L'Ã©volution de la frÃ©quence d'utilisation des diffÃ©rents moyens de paiement indique une dÃ©fiance des FranÃ§ais vis-Ã-vis des moyens de paiement automatisÃ©s en gÃ©nÃ©ral et des cartes bancaires Ã©lectroniques (62% l'utilisent rÃ©guliÃ¨rement, -8 points) et d'organismes de crÃ©dit en particulier (6% contre 11% en 2011). Cette perte de confiance gÃ©nÃ©ralisÃ©e est liÃ©e au contexte actuel. En effet, l'annÃ©e derniÃ¨re Ã  la mÃªme Ã©poque, tous ces moyens de paiement (Ã  l'exception du chÃ©quier) faisaient l'objet d'une utilisation plus frÃ©quente. Cette dÃ©fiance est notamment sensible chez les jeunes, les ouvriers

et les foyers aux revenus inférieurs à 1 500 euros par mois.

D'ailleurs, lorsqu'ils sont amenés à s'exprimer sur les avantages des moyens de paiement électroniques par rapport à l'argent liquide, si 63% des sondés évoquent la rapidité et 62% la simplicité, seulement 42% des Français citent la sécurité.



La proportion des difficultés liées au paiement électronique n'arrange rien. Ainsi 40% des Français se sont déjà vus refuser leur carte bancaire lors d'un paiement alors qu'ils disposaient des fonds sur leur compte. 33% se sont fait avaler leur carte bancaire par un distributeur de billet et près d'un quart des Français l'ont perdue (24%). Autres chiffres, 25% des Français ont subi des débits frauduleux sur leur compte bancaire et 23% se sont faits voler leur carte. Des taux largement supérieurs à la moyenne nationale de respectivement 18% et 15%.

Note positive pour les établissements bancaires, plus de 60% des Français se considèrent bien informés sur les démarches à suivre en cas d'utilisation frauduleuse de leur compte bancaire. Toutefois, suivant l'âge, la profession et le niveau de revenus, les Français n'ont

pas le même niveau d'information. Les hauts revenus (68%), les plus de 65 ans (83%), les artisans (84%) s'estiment bien informés ; un sentiment qui chute chez les personnes aux plus faibles revenus (52%), les moins de 35 ans (49%) et les ouvriers (44%).

### La confiance des Français dans les moyens de paiement Électroniques recule :

L'écrochante majorité des Français fait confiance au virement bancaire (94%), à leur carte bancaire à débit immédiat (91%), à leur titre de paiement à ticket restaurant, chèques cadeaux ; (89%), au prélèvement automatique (89%) et à leur chéquier (88%). Toutefois, par rapport au baromètre de l'année dernière, la confiance à l'égard de ces moyens de paiement automatisés est systématiquement en recul. Dans le contexte actuel de crispation financière, ils semblent présenter moins de garanties pour les Français, peut-être vis-à-vis de leurs propres dépenses. Cette augmentation de la défiance est notamment perceptible à l'encontre du porte-monnaie électronique, du compte de transfert de fonds et de la carte d'organismes de crédit, qui enregistrent des chutes de 8 à 9 points par rapport à l'année dernière.

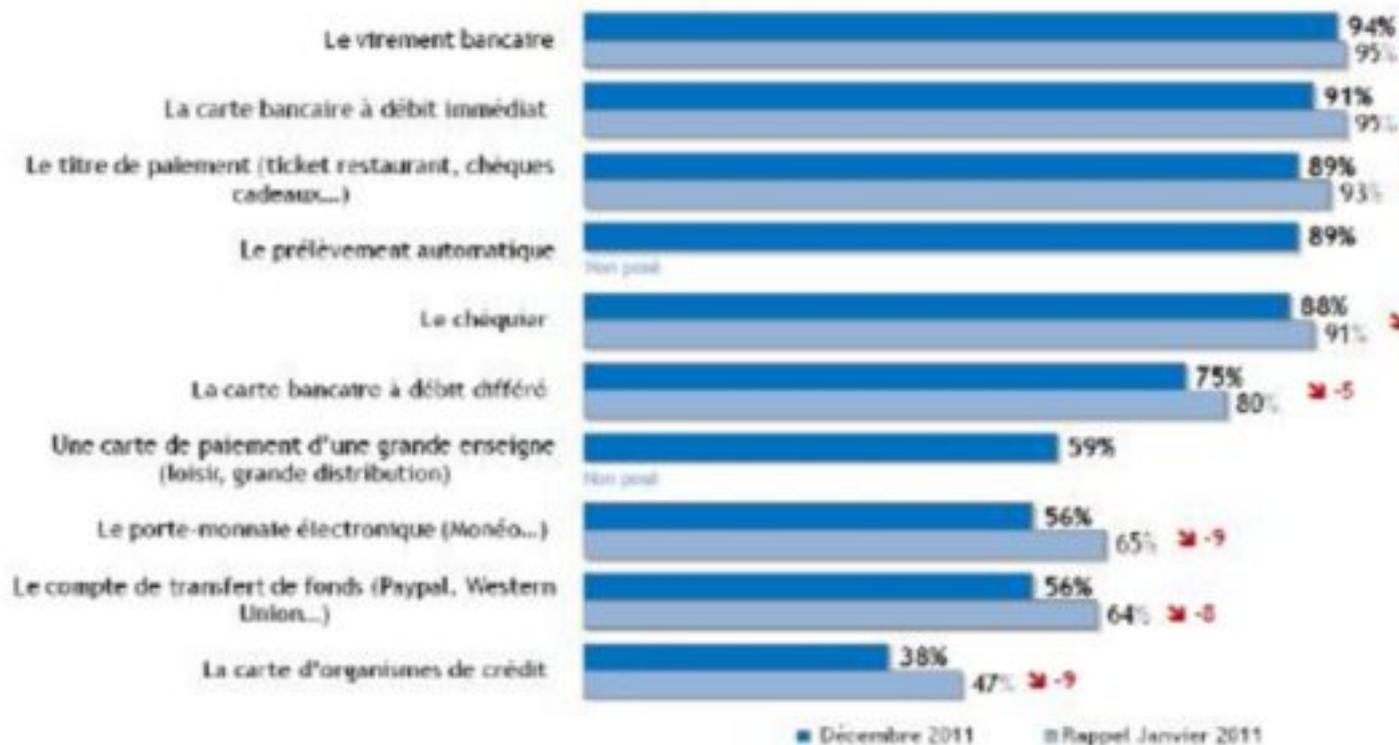


## La confiance accordée aux différents moyens de paiement



Question : Faites-vous confiance à chacun des moyens de paiement suivants ?

- Récapitulatif : TOTAL Confiance -

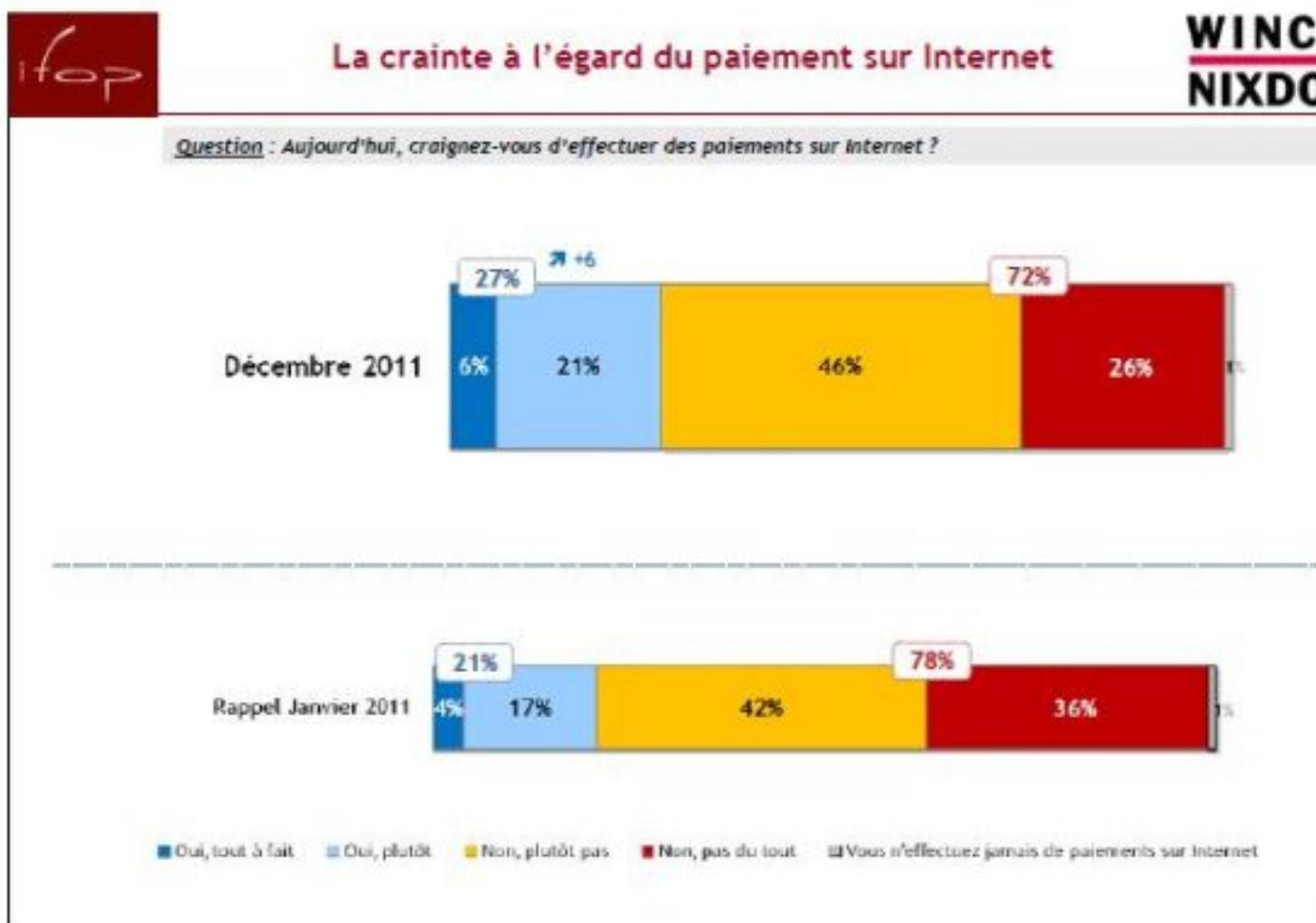


Cette perte de confiance s'Ã©tend Ã©galement au paiement sur Internet : 27% des FranÃ§ais craignent de payer en ligne (+6 points par rapport au baromÃ¨tre de 2011), alors que ce chiffre semblait baisser rÃ©guliÃ¨rement avec l'essor et la banalisation du commerce Ã©lectronique. Dans le climat anxieux actuel, l'environnement virtuel d'Internet ne rassure pas vraiment les FranÃ§ais en quÃªte de concret et de sÃ©curitÃ©. En matiÃ¨re de moyens de paiements de substitution Ã la carte bancaire sur Internet, les FranÃ§ais se recentrent sur des modes de paiements qu'ils connaissent. Ainsi, ils sont 45% Ã privilÃ©gier la carte bancaire Ã usage unique et 29% les portes-monnaies virtuels (Google check-out, PayPal...).

## Les FranÃ§ais disent Oui Ã l'innovation Ã condition qu'elle soit empreinte de sÃ©curitÃ© :

Dans leurs choix en matiÃ¨re d'innovation, les FranÃ§ais continuent de rÃ©affirmer leurs besoins de sÃ©curitÃ©. 69% des FranÃ§ais seraient prÃªts Ã remplacer le code de leur carte bancaire par la lecture de leur empreinte digitale, et lorsqu'ils s'y refusent, 35% Ãvoquent une crainte de voir leurs empreintes stockÃ©es dans une base de donnÃ©es.

Autre preuve de cette envie de plus de sÃ©curitÃ©, 66% des sondÃ©s souhaiteraient disposer d'une carte bancaire Ã usage unique (un bond de 14% par rapport au baromÃ¨tre de janvier dernier) et 45% d'une carte prÃ©payÃ©e Ã recharger Ã volontÃ©.



En revanche toutes les innovations, mÃªme en vue d'une simplification des modalitÃ©s de paiement ne sÃ©duisent pas les FranÃ§ais s'ils n'ont pas le sentiment de gagner en sÃ©curitÃ©. En effet, 64% d'entre eux seraient dÃ©favorables Ã une technologie sans contact ou NFC pour rÃ©gler leurs achats. Et 72% des personnes sondÃ©es n'envisageraient pas de changer de tÃ©lÃ©phone portable pour l'utiliser comme moyen de paiement.

« Les rÃ©sultats de ce baromÃ¨tre constituent un vÃ©ritable enseignement pour les institutions financiÃ¨res et les enseignes de la distribution », commente **Steve Bousabata**, Directeur Banking de Wincor Nixdorf France. « Les innovations, comme le sans contact ou le paiement mobile, soutenus par les acteurs de la tÃ©lÃ©phonie ou du monde de l'Internet, devront pour convaincre, dÃ©montrer Ã la fois une sÃ©curitÃ© accrue et faire l'objet d'efforts de pÃ©dagogie appuyÃ©s de la part des banques comme des commerÃ§ants. Dans ce climat Ã©conomique incertain, les FranÃ§ais sont plus que jamais prÃ©occupÃ©s par la maÃ®trise de leur budget et la sÃ©curitÃ© ».