

## Baromètre européen du rapport aux paiements

### Des pratiques uniformisées en Europe ?

Sondage *Harris Interactive* pour *Crédit Agricole Cards & Payments*

*Enquête réalisée en ligne du 19 au 29 septembre 2014. Echantillons de 1 000 individus représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, de 1 000 individus représentatif de la population allemande âgée de 18 ans et plus, de 1 000 individus représentatif de la population italienne âgée de 18 ans et plus et de 1 028 individus représentatif de la population polonaise âgée de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle (pour la France) ou revenus (pour les autres pays) et région de l'interviewé(e).*

\*\_\*\*

Avec l'intégration des nouvelles technologies dans les activités de commerce, **les consommateurs n'ont jamais eu autant de moyens de paiement à leur disposition** : carte bancaire sans contact, porte-monnaie électronique et paiement par smartphone se développent en parallèle des modalités traditionnelles et le paiement par mail est même envisagé. Mais **comment ces nouveautés sont-elles perçues en Europe**<sup>1</sup> ? Quelle utilisation déclare-t-on en faire et quel avenir envisage-t-on pour chacune d'entre elles ? Existe-t-il des différences d'appréciation selon le pays ou l'âge ? C'est pour répondre à ces questions que **Crédit Agricole Cards & Payments a souhaité mettre en place un baromètre européen du rapport aux paiements** dont nous présentons les résultats de la première édition dans ce document. Le choix s'est porté sur des pays européens aux cultures relativement différentes : la France, l'Allemagne, l'Italie et la Pologne.

### **Quels sont les principaux enseignements de cette étude ?**

- **Les témoignages des enquêtés quant à l'usage et le souhait d'utilisation de chaque moyen de paiement varient selon le pays** : si les Français ressortent comme les « champions » de la carte

---

<sup>1</sup> Pour cette première édition, les populations européennes interrogées étaient les Français, les Allemands, les Italiens et les Polonais.

bancaire, les Allemands se montrent plus attachés aux espèces que la moyenne, les Italiens plus ouverts aux modes de paiement numériques comme le porte-monnaie électronique et les Polonais comme de véritables précurseurs en matière de carte bancaire sans contact.

- **Les espèces et la carte bancaire apparaissent comme les moyens de paiement leaders** en Europe, les premières étant les plus régulièrement utilisées (92% des Européens indiquant y avoir recours au moins plusieurs fois par mois) alors que la seconde s'accompagne d'un souhait de développement particulièrement marqué (1 répondant sur 3 indiquant qu'il souhaiterait l'utiliser plus souvent).
- **Le porte-monnaie électronique et la carte bancaire sans contact**, s'ils apparaissent encore relativement peu utilisés (à l'exception de la Pologne qui apparaît très en avance sur le paiement sans contact) **ressortent en revanche comme de véritables challengers**, près d'un quart des répondants déclarant souhaiter les utiliser plus souvent.
- **Si les deux-tiers des Européens se disent d'accord pour supprimer les chèques** bancaires, les Français souhaitant davantage les conserver (64%), **seuls 26% se déclarent favorables à la disparition des espèces**, les Italiens étant les plus prêts à envisager cette évolution (53%).
- **La carte bancaire apparaît comme le moyen de paiement qui comporte le plus de qualités** : « pratique », « moderne », « de confiance », « économique » et « valorisant ». Les espèces offrent également de nombreux avantages mais manquent pour leur part de modernité, caractéristique plus facilement attribuée aux nouveaux modes de paiement, qui pâtissent en revanche d'une certaine réserve en termes de confiance.
- **Selon le type de dépense (courses alimentaires, loyers, visites médicales, etc.) et le pays, les moyens de paiement varient fortement**, les espèces étant privilégiées pour les petits montants alors que la carte bancaire, le prélèvement automatique et le virement ressortent plus fréquemment dans d'autres cadres. On observe en revanche dans tous les pays que **les enquêtés envisagent de réduire l'utilisation des modes de paiement traditionnels pour se tourner vers la carte bancaire sans contact et le paiement via smartphone à l'avenir**, en particulier pour les courses alimentaires et les sorties.

- **Les Européens se montrent assez méfiants lorsqu'il s'agit de leur code de carte bancaire** : 86% déclarent toujours faire attention à cacher les chiffres tapés, seuls 66% qu'ils le confient ou le confieraient facilement à leur conjoint et encore moins au reste de leur entourage.
- Enfin, **on constate que les frontières entre les genres, les générations ou les milieux sociaux ressortent moins au global que les spécificités nationales**. On observe d'ailleurs des phénomènes allant à l'encontre de certains préjugés, comme l'attachement des plus jeunes aux espèces et l'ouverture *a contrario* des seniors aux nouveaux modes de paiement.

**Dans le détail :**

Espèces et carte bancaire sont les moyens de paiement que les Européens déclarent le plus utiliser régulièrement, le porte-monnaie électronique et la carte sans contact émergent néanmoins comme des solutions d'avenir

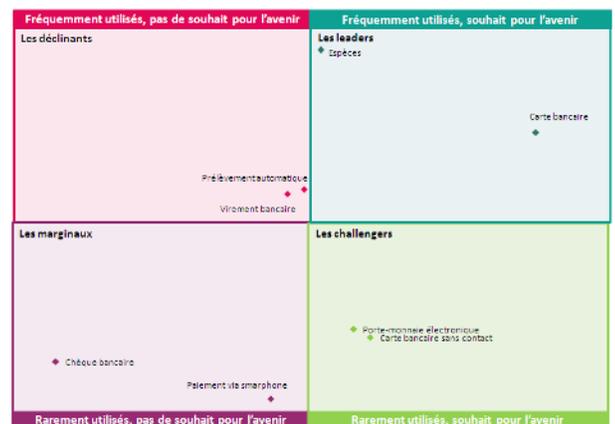
En termes d'utilisation actuelle déclarée, **les Européens indiquent avant tout utiliser régulièrement les espèces** (92% déclarent y avoir recours au moins plusieurs fois par mois, dont 45% « tous les jours ou presque ») **puis la carte bancaire** (72%). Une courte majorité indiquent également utiliser le prélèvement automatique (60%) et le virement bancaire (55%). **Les moyens de paiement plus novateurs** comme le porte-monnaie électronique (25%), la carte bancaire sans contact (22%) et *a fortiori* le paiement via smartphone (7%) **apparaissent en revanche plus rares pour le moment**, tout comme l'utilisation du chèque bancaire (16%).

Dans l'absolu, la plupart des répondants déclarent qu'ils ne souhaitent utiliser ni plus ni moins chacun de ces moyens de paiement, bien que certains expriment tout de même le désir de **réduire la régularité de leurs paiement en espèces** (31%) **et en chèque** (30%) quand un tiers d'entre eux indiquent au contraire qu'ils voudraient **avoir plus souvent la possibilité d'utiliser une carte bancaire**.

Globalement, **les espèces et la carte bancaire ressortent donc comme les moyens de paiement leaders aujourd'hui**, les premières parce qu'elles constituent toujours une solution incontournable dans la pratique et la seconde parce qu'elle allie utilisation déjà régulière et attractivité supplémentaire auprès d'une part non-négligeable de la population étudiée.

**Le prélèvement automatique et le virement bancaire**, un peu moins utilisés et sans souhait véritable de développement apparaissent pour leur part comme **des moyens de paiement plus secondaires**, dans une dynamique de stabilité, alors que **le porte-monnaie électronique et la carte bancaire sans contact**

**émergent comme des challengers** aux modes de paiement plus traditionnels car s'ils sont aujourd'hui peu utilisés ils suscitent un certain enthousiasme au-delà des contraintes actuelles potentielles (taux d'équipement, coût, niveau d'information).



**Nettement plus en retrait, on trouve le chèque bancaire et le paiement par smartphone.** Le premier fait figure de vestige du passé - peu utilisé avec en plus une volonté de trois Européens sur dix d'y avoir encore moins recours - alors que l'offre autour du second n'est pour le moment pas suffisamment bien cernée pour susciter un véritable engouement.

L'usage déclaré et le souhait d'utilisation de ces moyens de paiement varie néanmoins en fonction du pays. **Les Français ressortent ainsi comme les « champions » de la carte bancaire** (94% l'utilisent régulièrement) **alors que les autres populations étudiées se déclarent plus utilisatrices des espèces** (94% en Allemagne ainsi qu'en Pologne et 92% en Italie contre 89% en France). Plus de 4 personnes sur 10 en Italie et en Pologne indiquent néanmoins qu'elles souhaiteraient davantage utiliser la carte bancaire quand l'attachement aux espèces apparaît un peu plus fort en Allemagne.

La France apparaît en revanche comme particulièrement consommatrice de chèques (44% contre 11% en Italie, 5% en Pologne et 2% en Allemagne) mais plus en retard sur les nouveaux moyens de paiement, contrairement à **la Pologne qui se détache comme le pays précurseur en matière de carte bancaire sans contact** (69% d'utilisation régulière, 45% de souhait d'une plus grande régularité) et **l'Italie et l'Allemagne qui indiquent davantage se tourner vers le porte-monnaie électronique** (37% et 33% d'utilisation et même 36% de souhait supplémentaire en Italie). Le paiement par smartphone, encore marginal dans tous les pays de l'étude, apparaît cependant un peu plus répandu en Pologne (14%) et en Italie (9%) qu'en Allemagne (5%) et *a fortiori* en France (1%).

**Les deux-tiers des Européens indiquent qu'ils seraient d'accord pour supprimer les chèques mais les trois quarts s'opposent au contraire à la disparition des espèces**

Lorsqu'on évoque la **suppression potentielle des chèques**, moyen de paiement qui ne concerne principalement que la France comme on l'a vu, **les Européens se déclarent d'accord à hauteur de 66%** (dont 33% « tout à fait d'accord ») et ce d'autant plus dans les pays qui ne l'utilisent pas : 84% des Allemands indiquent ainsi être en faveur d'une disparition de ce mode de paiement, 77% des Polonais et 67% des Italiens. Seuls les Français s'opposent majoritairement (64%) à sa disparition.

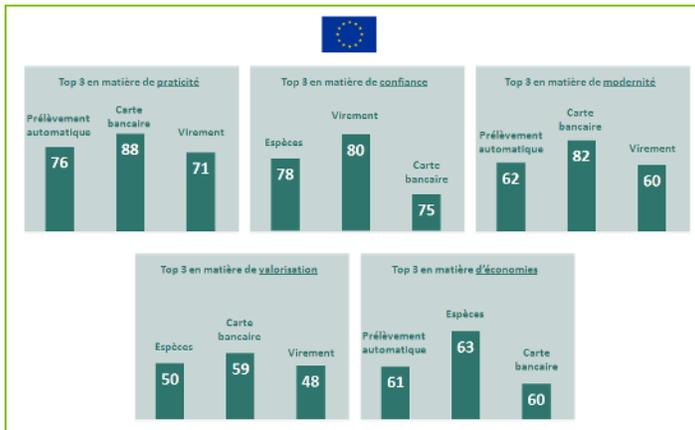
Les trois-quarts des Européens rejettent en revanche l'idée d'abandonner les espèces comme moyen de paiement, les Italiens étant les seuls à sérieusement envisager cette évolution (53%), loin devant les Polonais (24%), les Allemands (17%) et les Français (15%).

### Pratique, moderne et sûre, la carte bancaire est le moyen de paiement qui offre le plus d'avantages selon les Européens

Si les espèces sont considérées par une majorité d'Européens comme un moyen de paiement « de confiance » (78%), « pratique » (68%), « économique » (63%) et plutôt « valorisant » (50%), elles ne sont pas perçues comme modernes (34%). La carte bancaire pour sa part cumule majoritairement l'ensemble de ces qualités aux yeux des enquêtés : praticité (88%), modernité (82%), confiance (75%), économies (60%) et valorisation (59%).

Le prélèvement automatique et le virement sont pour leur part principalement appréciés pour leur caractère « pratique » (76% et 71%) et « de confiance » (66% et 80%) mais ils sont moins souvent définis comme

« modernes » (62% et 60%) que la carte bleue bien qu'« économiques » (61% et 57%) et surtout ne sont pas vraiment perçus comme « valorisants » (45% et 48%).



Les nouveaux moyens de paiement sont ensuite nettement moins bien identifiés, les répondants ayant du mal à se prononcer quant à leurs qualités, ce qui conduit à des scores d'appréciation plus bas et principalement centrés autour des notions de modernité et de praticité

que ce soit pour le porte-monnaie électronique (55% et 49%), la carte bancaire sans contact (54% et 52%) ou le paiement via smartphone (55% et 47%).

Sur ces dimensions, le chèque bancaire apparaît encore une fois en retrait, ni vraiment considéré comme sûr (38%), pas « économique » (27%) ou « pratique » (27%) et encore moins « valorisant » (20%) ou « moderne » (14%).

Dans le détail, on note des préférences légèrement différentes selon le pays des répondants : les Allemands apprécient davantage les qualités des espèces ; les Français de la carte bancaire, du prélèvement automatique

et des chèques ; les **Polonais** de la plupart des moyens de paiement dématérialisés (virement, porte-monnaie électronique, carte sans contact et paiement par smartphone) ; alors que les **Italiens** mettent davantage en avant celles du porte-monnaie électronique et du chèque. Sur ces dimensions, utilisation et perception semblent donc relativement liées.

**Des espèces surtout utilisées pour les petites courses quotidiennes alors que les achats plus conséquents passent davantage par la carte, le prélèvement ou le virement**

Si **80% des Européens déclarent régler leurs petites courses quotidiennes principalement en espèces** à l'heure actuelle, les autres dépenses se répartissent généralement sur plusieurs moyens de paiement. Carte bancaire et espèces pour les courses alimentaires (45% et 38%) et les sorties (37% et 47%), prélèvement automatique et virement pour les abonnements (57% et 21%) et le loyer (25% et 26%) voire des combinaisons de trois moyens différents comme pour les équipements (50% de carte, 15% d'espèces et 12% de virement), les visites chez le médecin (36% d'espèces, 18% de carte et 15% de chèque) ou les vacances (44% de carte, 16% de virement et 13% d'espèces). Le prélèvement automatique apparaît donc logiquement pour les dépenses à récurrence très marquée (loyer et abonnements) alors que cartes, virements et espèces se disputent les dépenses relativement conséquentes.

Pour toutes ces situations, chaque pays semble également avoir ses traditions, probablement liées à la culture mais également aux taux d'équipement des différents acteurs de l'opération. Ainsi, **en France, le chèque arrive comme premier moyen de règlement des visites médicales (52%) et la carte bancaire pour les courses alimentaires (77%) et les sorties (72%)** alors que dans les autres pays les espèces dominent dans ces trois cas.

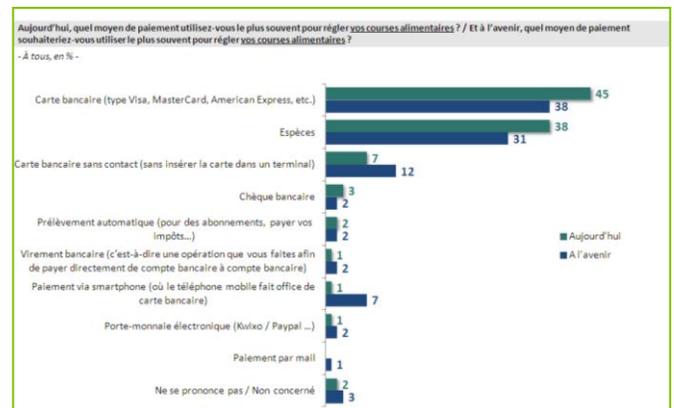
Dans le même esprit, en **Pologne on observe un recours plus fréquent à la carte bancaire sans contact pour les courses quotidiennes (19%) et alimentaires (22%) et pour les sorties (12%)** mais pas nécessairement pour les autres types de dépenses. Enfin, on note que pour les frais à fréquence très régulière comme les abonnements et le loyer, **Français et Allemands se tournent majoritairement vers le prélèvement automatique quand les Polonais optent plutôt pour le virement.**

**Pour la plupart de leurs dépenses, les Européens envisagent d'avoir un peu plus recours à l'avenir à la carte bancaire - notamment sans contact - et au paiement via smartphone**

Interrogés sur le moyen de paiement qu'ils envisagent utiliser principalement à l'avenir pour chacune des situations évoquées précédemment, les Européens citent un peu plus qu'à l'heure actuelle la **carte bancaire**, notamment sans contact et le **paiement via smartphone**. Le porte-monnaie électronique et le paiement par mail peinent en revanche à s'imposer dans les représentations pour le moment.

Ainsi, pour les **petites courses quotidiennes** ce sont 16% des répondants qui anticipent de régler par carte bancaire dans le futur (+6 points par rapport à l'utilisation actuelle déclarée), 11% par carte bancaire sans contact (+7 points) et 8% par smartphone (+7 points) alors que les espèces sont moins citées (54%, -26 points). La tendance observée est la même pour les **visites médicales** (27%, +9 points pour la carte / 8%, +6 points pour la carte sans contact / 5%, +4 points pour le smartphone / 21%, -15 points pour les espèces).

Dans certaines situations comme les **courses alimentaires**, les Européens souhaitent même utiliser moins souvent la carte bancaire « classique » dans le futur (38%, -7 points) en plus du recul des espèces (31%, -7 points) pour privilégier la carte sans contact (12%, +5 points) et le paiement via smartphone (7%, +6 points). La même logique se retrouve pour le règlement des **sorties** (35%, -2 points pour la carte / 33%, -14 points pour les espèces / 8%, +4 points pour la carte sans contact / 8%, +7 points pour le smartphone).



Concernant **les équipements, les abonnements, le loyer et les vacances**, les moyens de paiement aujourd'hui les plus utilisés apparaissent également un peu en recul au profit des nouveautés mais les évolutions ressortent moins marquées.

Dans ces projections, des spécificités nationales émergent également, les Allemands témoignant par exemple d'un plus grand attachement aux espèces alors que les Polonais anticipent davantage un passage à la carte sans contact, les Italiens au paiement par smartphone et les Français à la carte « classique ».

## Des Européens plutôt méfiants lorsqu'il s'agit de leur code de carte bancaire

Si les Européens tendent à déclarer que la carte bancaire est un moyen de paiement de confiance, ils se montrent plutôt méfiants lorsqu'il s'agit de leur code et ce quel que soit le pays : **seuls 66% indiquent qu'ils le confient ou le confieraient facilement à leur conjoint** et dans une moindre mesure à l'un de leurs parents (43%) ou de leurs enfants (41%). Confier son code bancaire à un ami ou un collègue apparaît ensuite rarement envisageable aujourd'hui (15% et 6%).

**86% des répondants déclarent d'ailleurs qu'ils font toujours attention à cacher les chiffres tapés lorsqu'ils composent leur code** et environ la moitié d'entre eux témoignent d'un certain malaise lorsqu'ils doivent l'utiliser dans un lieu ouvert (47%) ou inconnu (53%), plus particulièrement en Allemagne et en Pologne.

Quel type de sécurisation du paiement rassurerait alors le plus les Européens interrogés ? **La reconnaissance des empreintes digitales** pour 56% d'entre eux, loin devant le code personnel (tout de même cité par 24% de l'échantillon) et la présentation d'une pièce d'identité (14%). La signature et la reconnaissance vocale peinent en revanche à convaincre (4% et 2%).

## Des perceptions finalement plus liées au pays qu'au profil sociodémographique des enquêtés

Enfin, s'il apparaît au global que **les hommes, les jeunes et les catégories les plus favorisées** déclarent des pratiques plus diversifiées en matière de paiement du fait d'une ouverture un peu plus fréquente aux nouveaux moyens de paiement, **ces différences sont généralement moins marquées que celles entre pays**, signe que le rapport aux paiements est étroitement lié au contexte économique, culturel et pratique des répondants.

En termes de profil sociodémographique, les différences ne sont d'ailleurs pas toujours aussi évidentes qu'on pourrait le penser. Ainsi, **les jeunes apparaissent dans l'enquête plus attachés aux espèces que les personnes âgées** (34% des Européens de 18 à 24 ans déclarent qu'ils aimeraient plus souvent les utiliser comme moyen de paiement contre 14% seulement des personnes âgées de 65 ans et plus) et ils les associent systématiquement plus souvent aux qualités de confiance, de praticité, d'économies, de valorisation et de modernité. Les jeunes accordent probablement aux espèces une valeur particulière, car ces dernières peuvent incarner à leurs yeux le fait de disposer concrètement d'argent, à un âge où ils peuvent entrer dans l'activité professionnelle et devenir indépendants financièrement.

D’autre part, si les nouveaux moyens de paiement apparaissent comme plus souvent utilisés, envisagés pour l’avenir et appréciés par le jeunes, il ressort que **ce sont tout de même 20% des 50-64 ans qui déclarent avoir recours aujourd’hui à la carte bancaire sans contact et au porte-monnaie électronique (soit 1 personne sur 5 dans cette classe d’âge)** et une part équivalente indique souhaiter les utiliser plus souvent. Parmi cette catégorie de population, c’est également près d’un individu sur deux qui décrit ces moyens de paiement comme « pratiques », on est donc loin d’un rejet total de ces nouvelles solutions de la part des seniors aujourd’hui.

\*\_\*\*

***Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d’éléments techniques tels que : la méthode d’enquête, les dates de réalisation, le nom de l’institut – Harris Interactive-, la taille de l’échantillon.***

**A propos de Harris Interactive**

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études. Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l’institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l’international. Animé par l’énergie de la passion, porté par l’innovation et convaincu que le marché est en pleine mutation, Harris Interactive accompagne ses clients face à leurs nouveaux challenges et repense avec eux le métier des études. Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP (société mère de Toluna) permettant ainsi à ce groupe international d’étendre sa présence dans la filière études.

**Contact Harris Interactive en France:**

Laurence Lavernhe – 39 rue Crozatier – 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 – 01 44 87 60 30 - [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)  
 Jean-Daniel Lévy – Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 – [jdlevy@harrisinteractive.fr](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)