

Quel accueil pour les innovations en matière de paiement ?

Baromètre nouveaux moyens de paiement - Vague 2

Thierry Backer, Directeur du Département Services & Expérience clients
Elodie Lefèvre, Directrice de clientèle, Département Services & Expérience clients

Présentation de l'étude

Devant les enjeux liés à la dématérialisation croissante des paiements, Harris Interactive a choisi de s'intéresser aux innovations en matière de paiement

> Quelle méthodologie ?

- **1000 Français de 18 ans et +** interrogés en ligne (CAWI) sur le panel Harris Interactive. Leur représentativité a été assurée par une interrogation selon la méthode des quotas sur les critères de sexe, d'âge, de CSP et de région
- Du 27 février au 1^{er} mars 2018

> Quels objectifs ?

- **Disposer d'un état des lieux des principales innovations** (monnaies virtuelles, mode d'authentification par empreinte corporelle....)
- Faire une **bilan** des moyens de paiement actuels
- **Mesurer** l'équipement et l'utilisation actuelle des nouveaux moyens de paiement
- **Evaluer** les intentions d'utiliser les nouveaux moyens de paiement
- **Comprendre** comment les français envisagent l'avenir de ces moyens de paiement
- **Typer** les français en fonction de leurs attitudes face à la dématérialisation et de leur rapport aux nouveaux moyens de paiement

10 nouveaux moyens de paiement testés

Carte bancaire sans contact

Carte bancaire permettant de payer ses achats en magasins sans avoir à insérer sa carte bancaire dans le lecteur de carte et sans avoir à taper son code secret.

Carte titre restaurant

Titres restaurants disponibles sous forme de carte à puce.

Services de paiement en ligne

Services intermédiaires entre les banques et les sites marchands : l'acheteur entre un code secret et le service garantit la sécurisation de la transaction.

Carte prépayée rechargeable

Carte non associée à un compte en banque et son rechargeable en espèces, par cartes bancaires ou par chèque.

Monnaies virtuelles

Mode de paiement complètement dématérialisé et alternatif. La plus connue est le Bitcoin.

Monnaies locales

Monnaie pouvant être utilisée dans les commerces locaux partenaires pour payer ses achats.

Paiement par sms

Pour des paiements de faible valeur, il est parfois possible de payer via un SMS surtaxé.

Paiement par QR code

Applications permettent de générer un QRCode de paiement. Les commerçants équipés peuvent alors scanner le code pour encaisser le montant dû.

Paiement sans contact

Possibilité de payer directement avec son téléphone portable en le déposant sur le terminal de paiement.

Paiement à distance

Utilisation du téléphone mobile pour payer des services à distance.

Typologie des français



Le pionnier

Citadin et très équipé en mobilité, il est passionné par les services bancaires en général. Il connaît bien les nouveaux moyens de paiements et aime les tester.



Le technophile

Jeune et en couple, suréquipé en mobilité, adepte du Smartphone, il est passionné par les nouvelles technologies. Le sans-contact, qui lui simplifie la vie l'attire particulièrement.



Le e-shopper prudent

D'âge intermédiaire, CSP +, il connaît les nouveaux moyens de paiement déjà relativement démocratisés mais seuls les services de paiement en ligne l'ont convaincu.

Le spectateur

Agé et retraité, il est peu dépendant de son Smartphone et ne l'associe pas aux services bancaires. Il se tient plutôt au courant des nouveautés en termes de moyens de paiement, sans pour autant les expérimenter.



Le réfractaire

De sexe féminin, CSP- et très peu équipé en mobilité, il est peu intéressé et méfiant envers les nouveaux moyens de paiement et la technologie en général. Ils est très attachés aux espèces.



Informations disponibles avec accès payant

Thierry Backer

Directeur de département

01 44 87 60 76

tbacker@harrisinteractive.com



Elodie Lefèvre

Directrice de clientèle

01 44 87 61 07

elefevre@harrisinteractive.com

Accès payant à l'ensemble des informations détaillées : **900 € H.T.**

Résultats complets des innovations en matière de paiement (monnaies virtuelles, modes d'authentification..) et des 10 nouveaux moyens de paiement testés

- > *Taux de possession et d'utilisation, intentions d'utilisation, perspectives d'évolution, types d'achats envisagés*
- > *Résultats selon l'âge, le sexe, la CSP, la région et les revenus*

Analyse typologique

- > *Profil sociodémographique, usages et attitudes à l'égard des moyens de paiement actuels*
- > *Détail de leur utilisation et de leurs intentions à l'égard des nouveaux moyens de paiement*