

Les moyens de paiement en ligne et dans la vie quotidienne

Décembre 2013



Mediametrie

Association Française
AFMM
du Multimédia Mobile

Tout élément extrait de cette étude doit être accompagné de la mention:
[*Source Médiamétrie / AFMM 2013 - Perception des moyens de paiement*]

Sommaire

Achats en ligne

Partie 1 / L'achat sur Internet / P.03

Partie 2 / Paiement en ligne par carte bancaire / P.10

Partie 3 / Paiement en ligne par portefeuille électronique / P.16

Partie 4 / Paiement en ligne par carte prépayée / P.22

Partie 5 / Paiement en ligne sur facture opérateur / P.26

Achats vie quotidienne

Partie 6 / Les modes de paiement dans la vie quotidienne / P.30

Partie 7 / Intention de paiement sur facture mobile / P.34

METHODOLOGIE / P.39



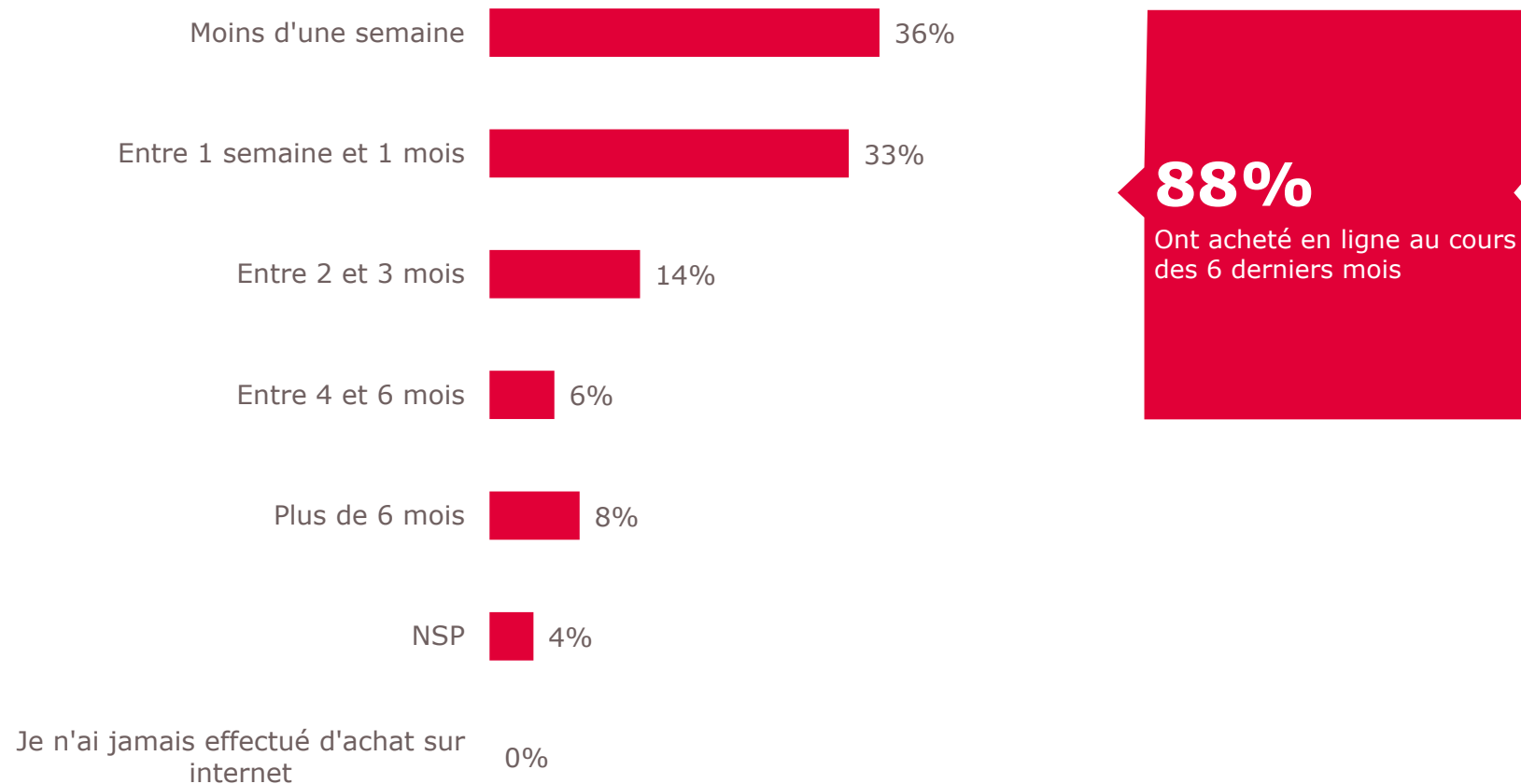
1

L'achat sur Internet



Acheteurs en ligne 6DM (6 Derniers Mois)

Près de 9 répondants sur 10 ont effectué un achat sur Internet au cours des 6 derniers mois. 36% ont réalisé des achats en ligne il y a moins d'une semaine.

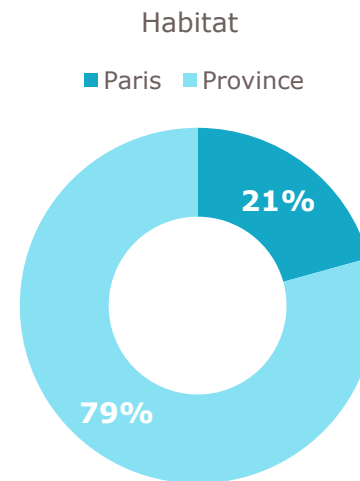
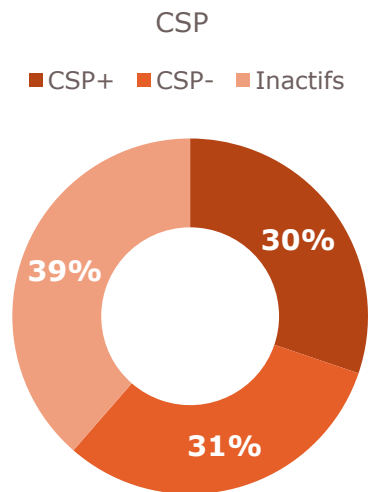
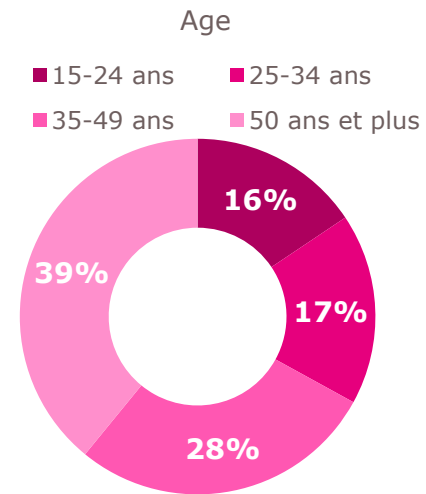
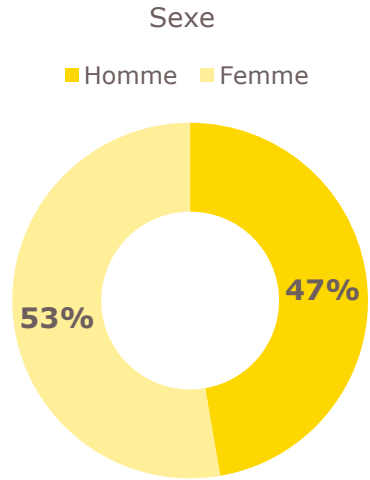


Base : Ensemble des utilisateurs principaux d'un téléphone mobile âgés de 15 ans ou plus (n=1 027)

► Question : A quand remonte votre dernier achat sur Internet ?

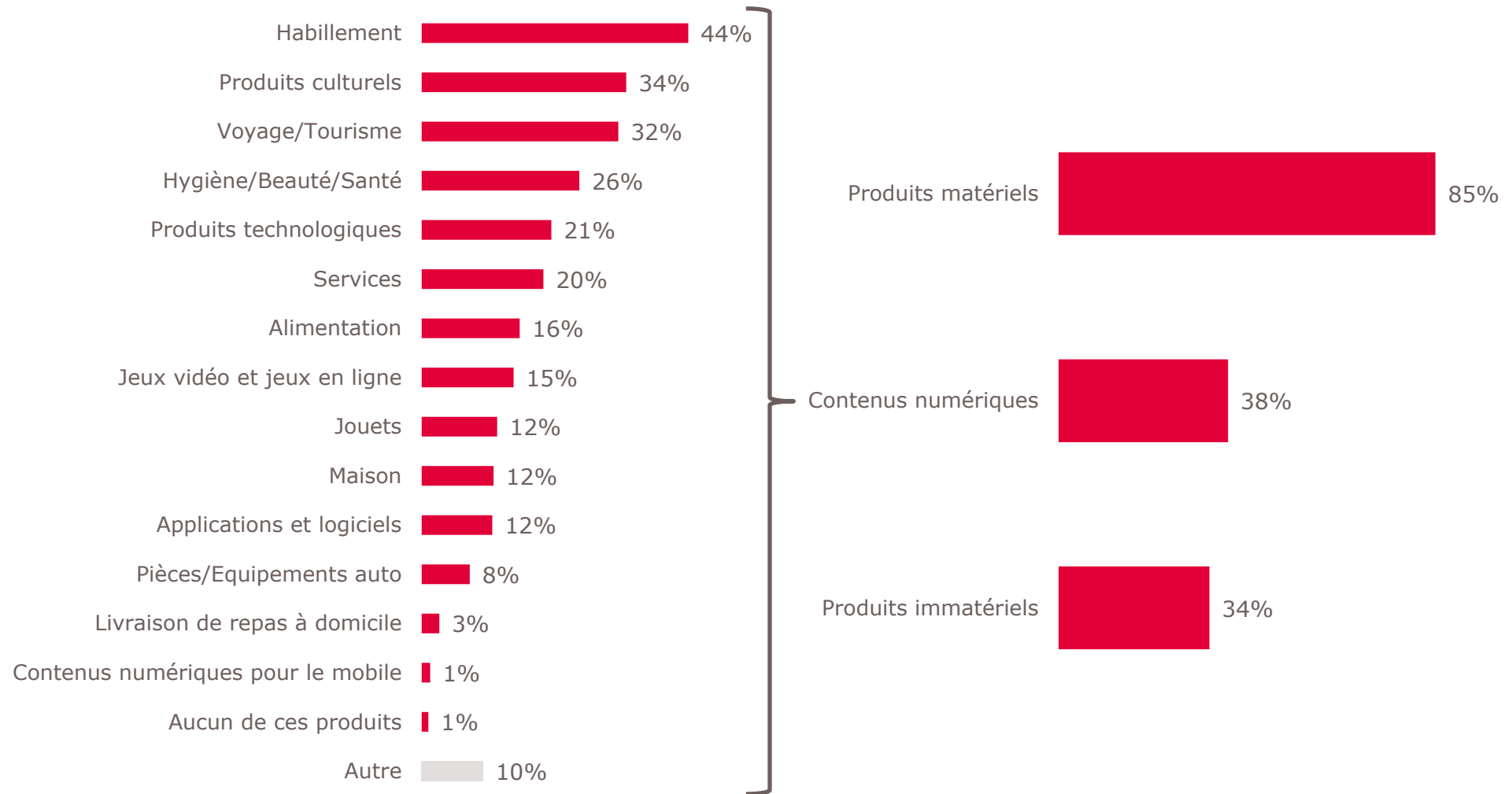
Profil des acheteurs en ligne 6DM

Les acheteurs en ligne 6DM ont un profil davantage féminin et âgé de 50 ans et plus. Les femmes et les CSP+ sont plus représentés au sein de cette cible que parmi l'ensemble des répondants.



Types d'achats effectués sur Internet au cours des 6DM

La principale catégorie de produits pour laquelle les acheteurs en ligne 6DM réalisent leurs dépenses est celle des produits matériels. Près de deux acheteurs en ligne 6DM sur 5 ont acheté des contenus numériques sur Internet.

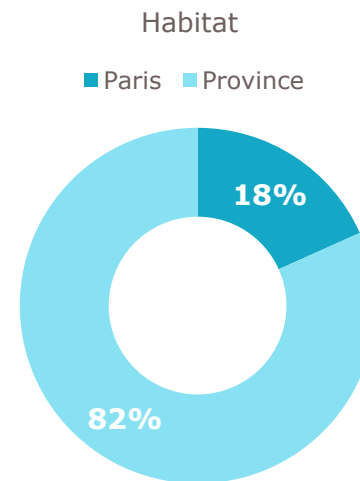
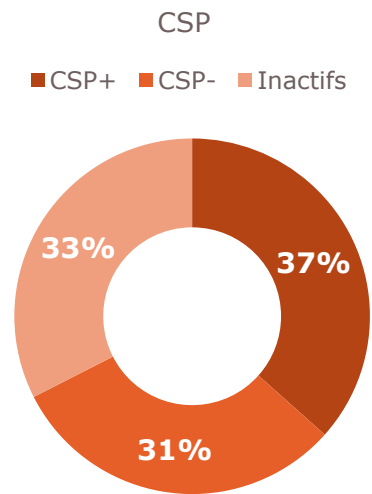
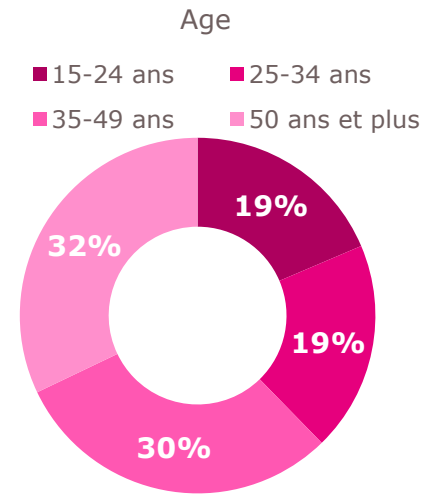
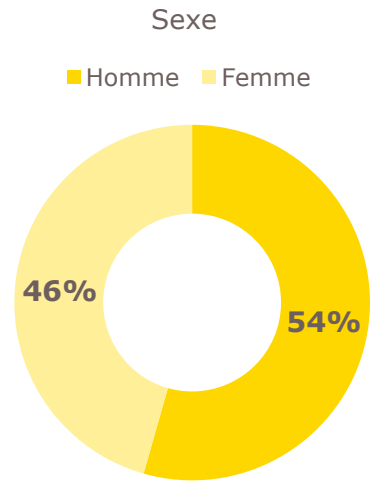


Base : Ensemble des acheteurs en ligne 6DM (n=908)

► Question : Parmi les biens et services suivants, lesquels avez-vous achetés sur Internet au cours des 6 derniers mois ?

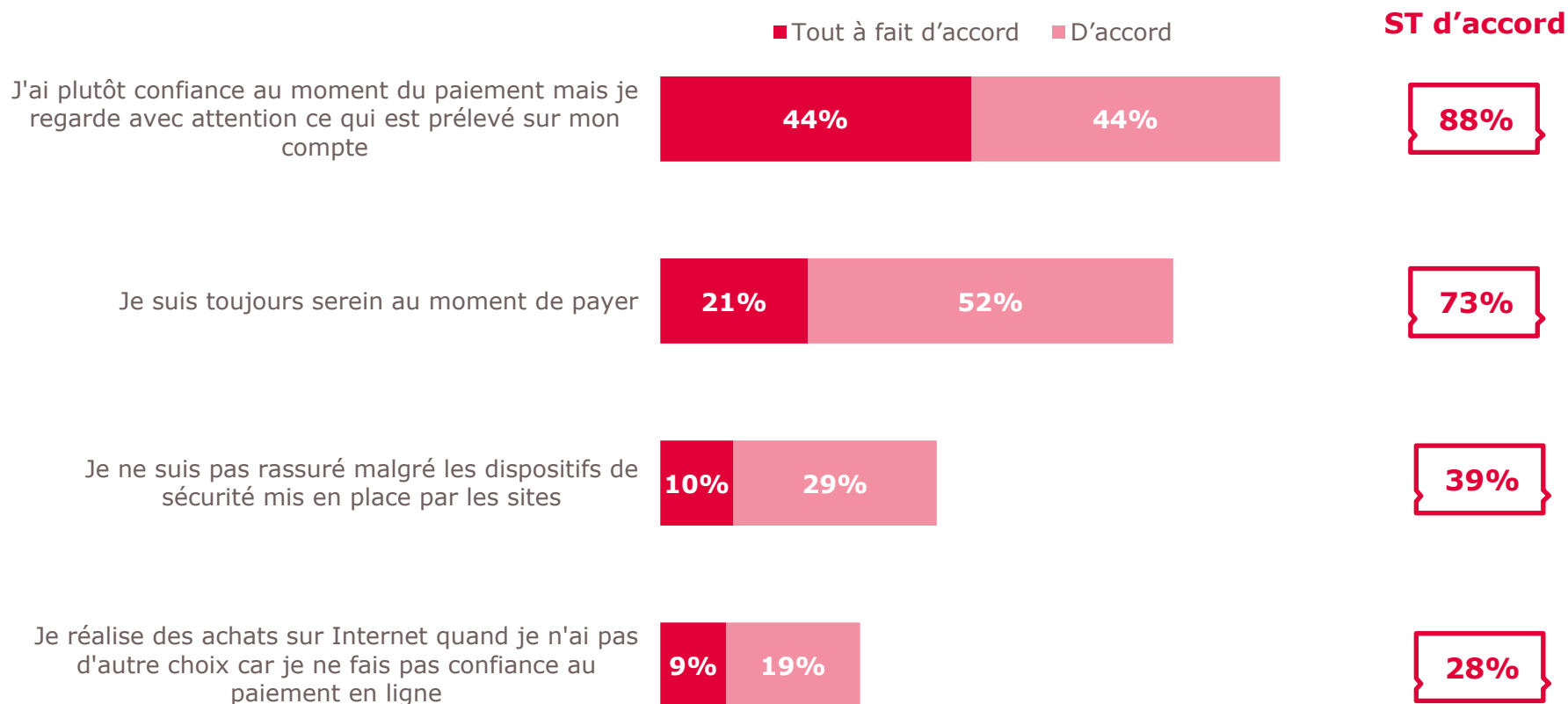
Profil des acheteurs de contenus numériques

Les hommes et les CSP+ sont surreprésentés parmi les acheteurs de contenus numériques par rapport aux acheteurs en ligne 6DM.



La confiance dans le paiement en ligne

Près de 9 répondants sur 10 ont plutôt confiance dans le paiement en ligne mais surveillent les prélèvements effectués sur leur compte et près des ¾ sont sereins au moment du paiement. Près des ¾ sont toujours sereins au moment de payer.



Base : Ensemble des utilisateurs principaux d'un téléphone mobile âgés de 15 ans ou plus (n=1 027)

► Question : Quel est votre degré d'accord pour chacun des affirmations suivantes ?

Raisons de la rareté ou du non-achat sur Internet 6DM

Selon les individus qui n'ont pas réalisé d'achat en ligne au cours 6 derniers mois, le principal frein à l'achat sur Internet réside dans le fait qu'ils préfèrent voir les produits avant de les acheter. Plus d'1/3 n'a pas confiance dans le paiement en ligne par carte bancaire et 1 sur 5 ne souhaite pas divulguer d'informations personnelles sur la toile.

12% des utilisateurs principaux d'un téléphone mobile sont des acheteurs très occasionnels ou des non-acheteurs en ligne 6DM



Base : Ensemble des non-acheteurs en ligne ou acheteurs très occasionnels 6DM (n=119)

► Question : Pourquoi n'achetez-vous pas plus régulièrement sur internet ? / Pourquoi n'avez-vous jamais effectué d'achat sur internet ?

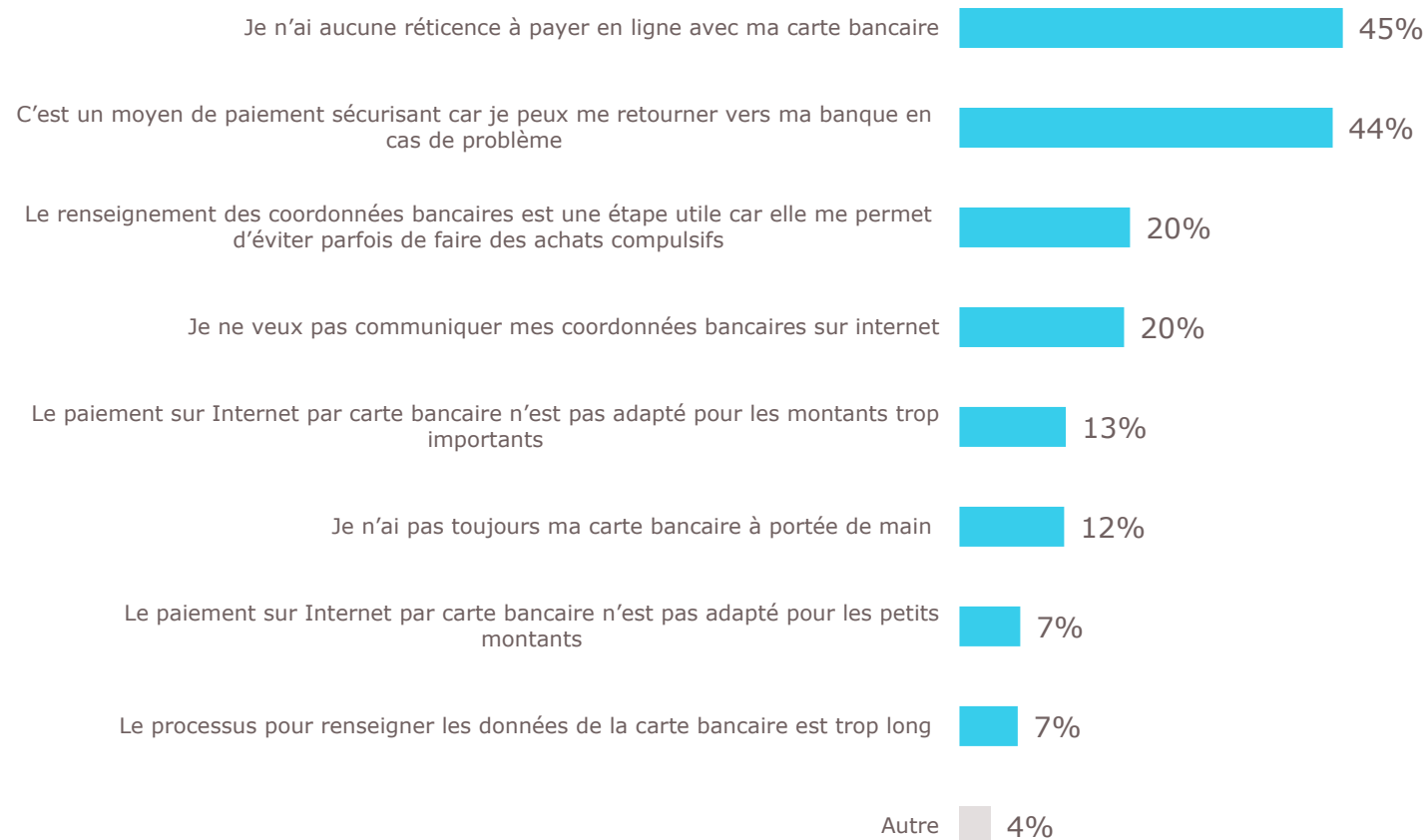
2

Paiement en ligne par carte bancaire



Perception du paiement par carte bancaire sur internet

45% des acheteurs en ligne ne sont pas réfractaires au paiement sur Internet avec leur carte bancaire. Dans la même proportion, ils considèrent le règlement par carte bancaire comme un moyen de paiement sécurisant, car ils ont la possibilité de se retourner vers leur banque en cas de problème.



Base : Ensemble des acheteurs en ligne 6DM disposant d'une carte bancaire (n=887)

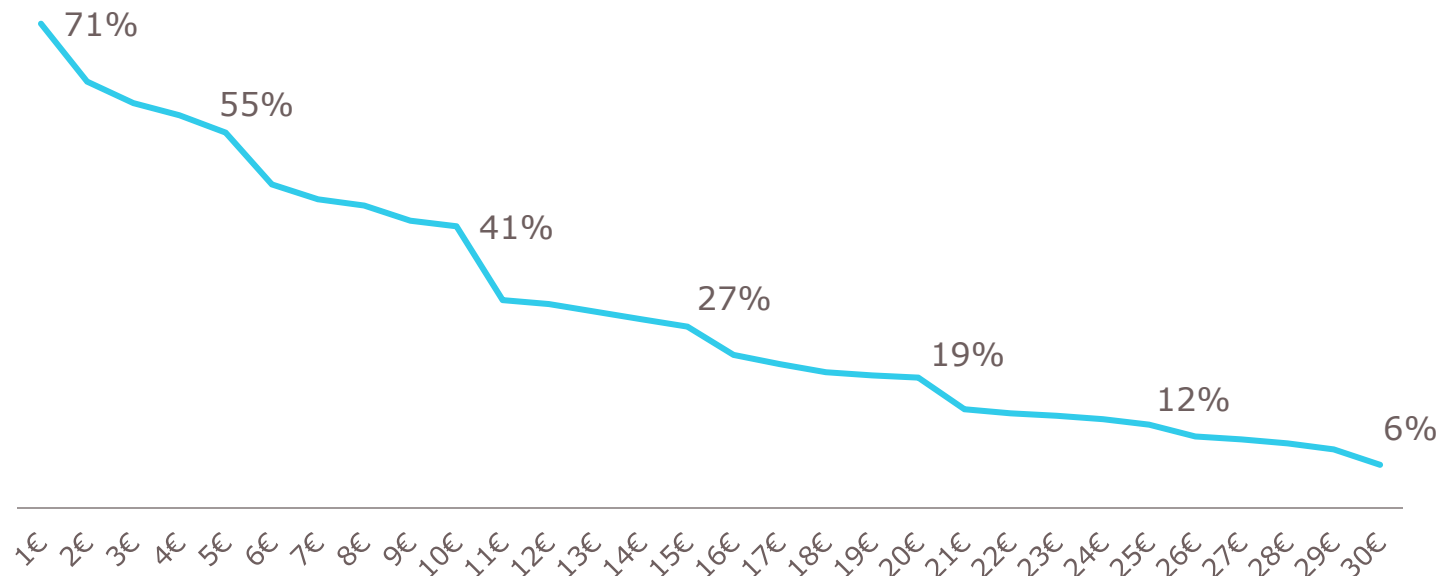
► Question : Parmi les affirmations suivantes, lesquelles décrivent le mieux votre perception du paiement sur Internet par carte bancaire ?

Montant en-dessous duquel la CB n'est pas adaptée

Les acheteurs en ligne 6DM qui possèdent une carte bancaire sont plus nombreux en proportion à hésiter à payer par CB pour des petits montants sur internet. 55% des répondants hésitent à utiliser leur carte bancaire sur internet pour des montants inférieurs à 5€. Par ailleurs, ils sont seulement 6% à hésiter lorsqu'ils s'agit de montants inférieurs à 30€.

97% des individus interrogés sont détenteurs d'une carte bancaire

Montant en-dessous duquel les répondants hésitent à payer en CB sur Internet



En moyenne,

9€

est le montant en-dessous desquels les répondants hésitent à utiliser la carte bancaire pour payer en ligne.

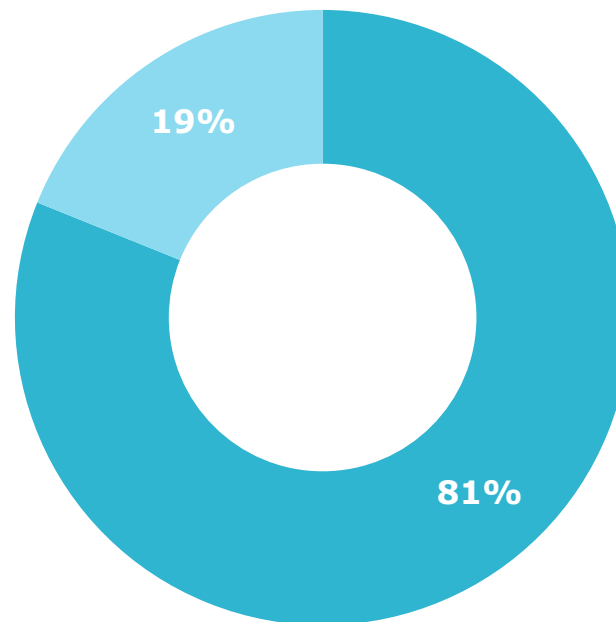
Base : Ensemble des acheteurs en ligne 6DM qui disposent d'une carte bancaire (n=887)

- ▶ Question : Disposez-vous, à titre personnel, d'une carte bancaire ?
- ▶ Question : En dessous de quel montant hésitez-vous à utiliser votre carte bancaire lors d'un achat sur internet ?

Abandon du paiement en ligne par carte bancaire 6DM

Plus de 8 acheteurs en ligne sur 10 disposant d'une carte bancaire ont déjà interrompu un paiement en ligne par carte bancaire.

- A déjà abandonné un paiement en ligne avec CB
- N'a pas abandonné un paiement en ligne avec CB

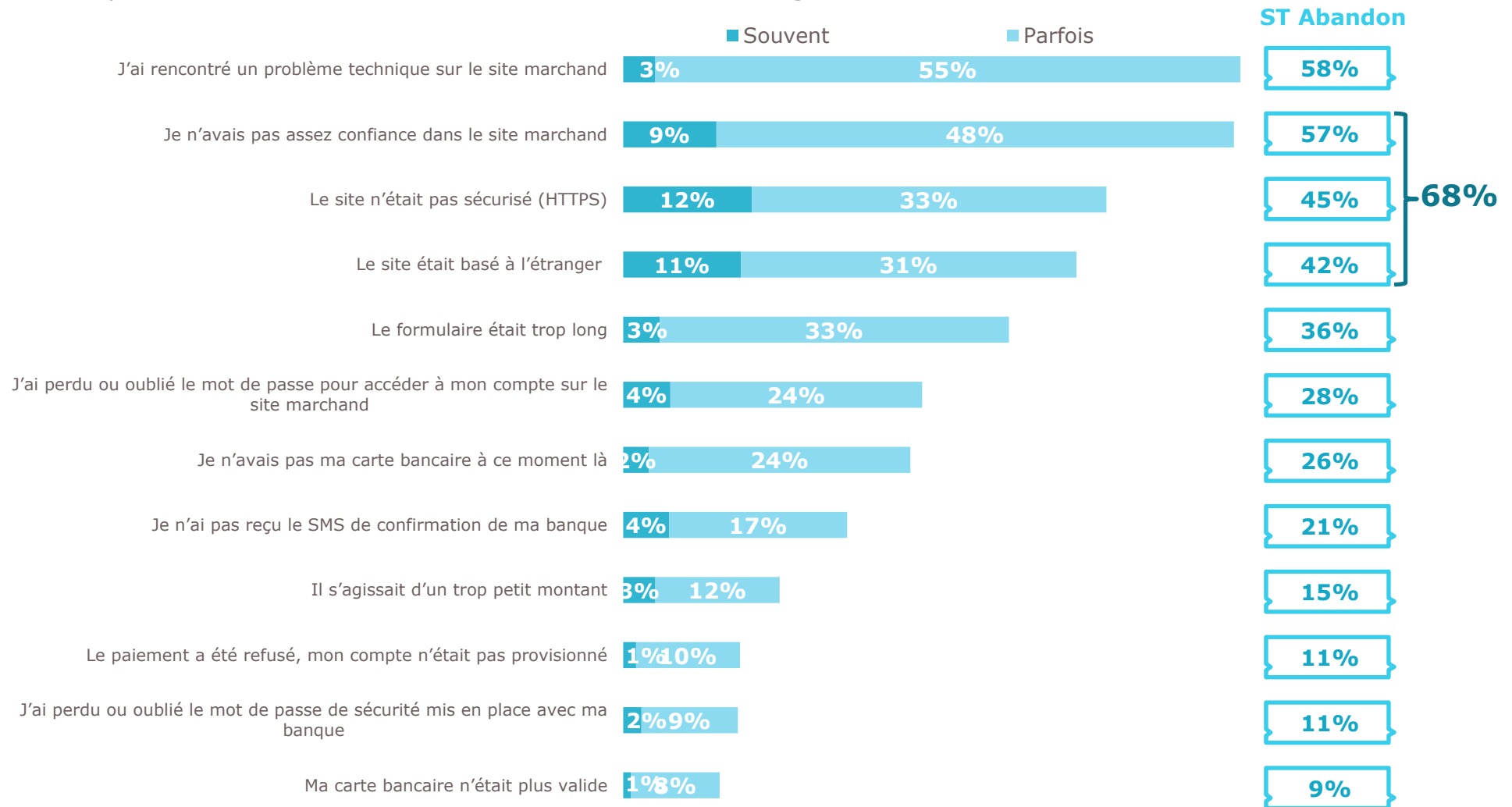


Base : Ensemble des acheteurs en ligne 6DM qui disposent d'une carte bancaire (n=887)

► Question : Question : Avez-vous déjà abandonné des achats sur internet par carte bancaire pour une des raisons ci-dessous ?

Raisons de l'abandon d'achat sur Internet par carte bancaire

Le problème technique est la 1^{ère} raison avancée par les acheteurs en ligne 6DM pour avoir interrompu un paiement en ligne par CB, mais ce n'est pas une situation récurrente. Viennent ensuite le manque de confiance envers le site, l'absence de sécurité sur le site ou encore les sites basés à l'étrangers auxquels sont souvent confrontés 10% des acheteurs en ligne.



Base : Ensemble des acheteurs en ligne 6DM qui disposent d'une carte bancaire (n=887)

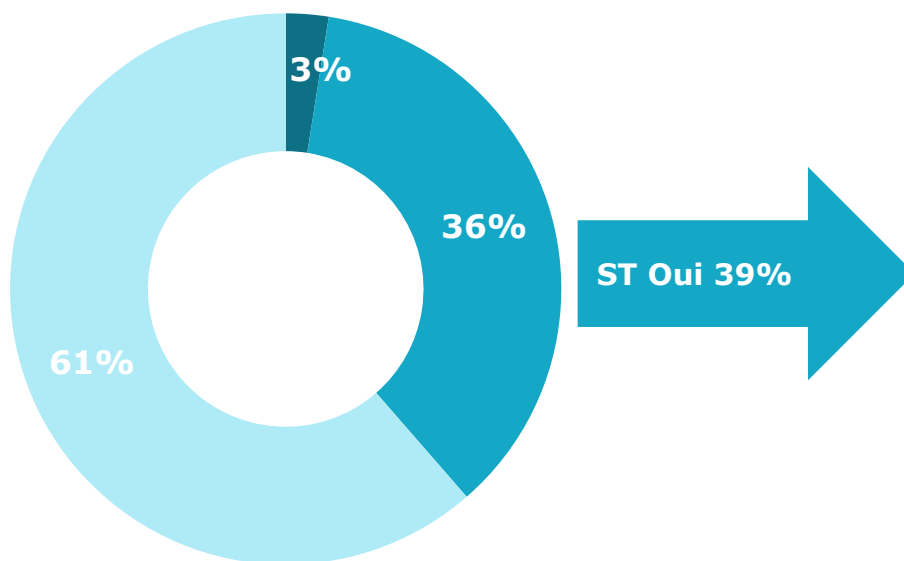
► Question : Avez-vous déjà abandonné des achats sur internet par carte bancaire pour une des raisons ci-dessous ?

Enregistrement des coordonnées bancaires sur les sites marchands

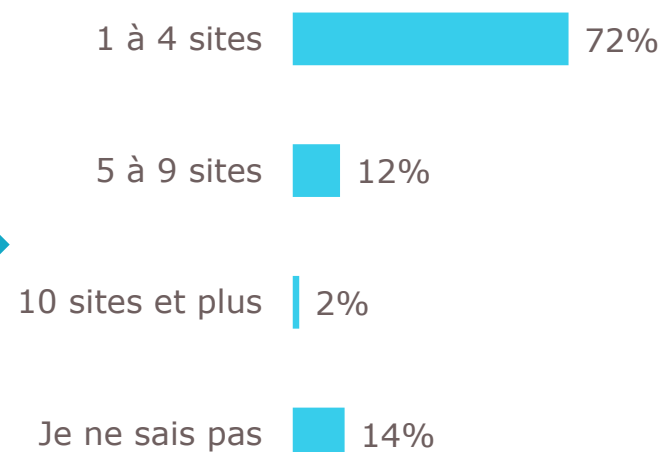
Plus de 6 acheteurs en ligne 6DM sur 10 qui disposent d'une carte bancaire refusent systématiquement d'enregistrer leurs coordonnées bancaires sur des sites marchands. $\frac{3}{4}$ de ceux qui l'acceptent l'ont déjà fait sur moins de 4 sites Internet.

Enregistrement des données bancaires sur les sites marchands

- Oui, systématiquement
- Oui, mais seulement quand je connais bien le site marchand
- Non, jamais



Nombre de sites marchands sur lesquels les coordonnées bancaires sont enregistrées



Base : Ensemble des acheteurs en ligne 6DM qui disposent d'une carte bancaire (n=887)

▶ Question : Lorsqu'un site marchand vous propose d'enregistrer vos données de carte bancaire, l'acceptez-vous ?

▶ Question : Connaissez-vous le nombre de sites commerçants pour lesquels vous avez enregistré vos données de carte bancaire ?

3

**Paielement en ligne
par portefeuille électronique**

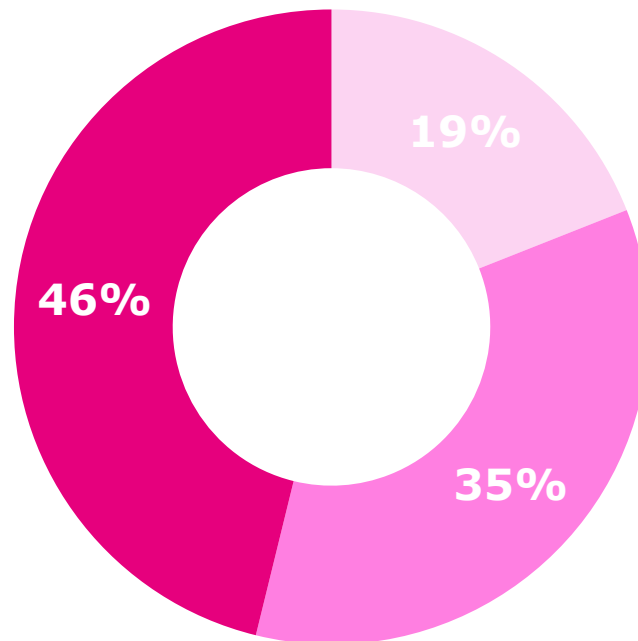


PayPalTM

Notoriété et possession de portefeuilles électroniques

46% des utilisateurs principaux de téléphone mobile connaissent et possèdent un portefeuille électronique.

- Non / NSP
- Oui, mais ne possède pas de portefeuille électronique
- Oui, et possède un portefeuille électronique



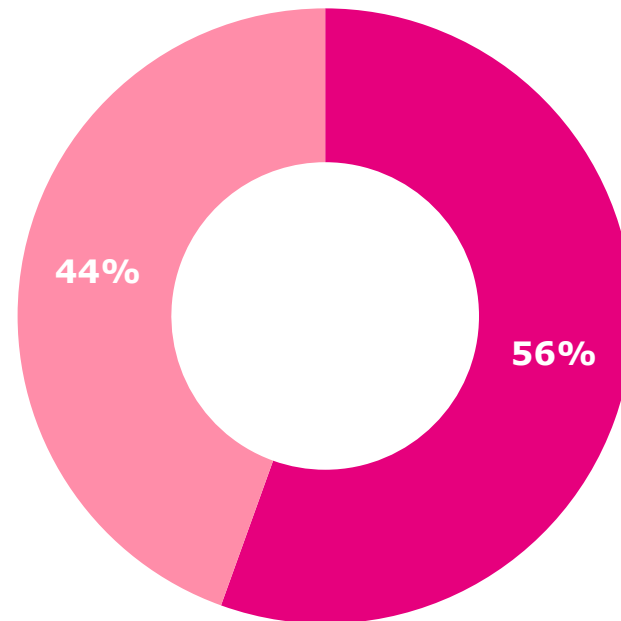
Base : Ensemble des utilisateurs principaux d'un téléphone mobile âgés de 15 ans ou plus (n=1 027)

- ▶ Question : Connaissez-vous ce type de solution de paiement ?
- ▶ Question : Disposez-vous d'un portefeuille électronique ?

Abandon du paiement via le portefeuille électronique

Plus de la moitié des acheteurs en ligne 6DM qui ont souhaité réaliser un paiement grâce à un portefeuille électronique ont déjà abandonné leur achat.

- A déjà abandonné un paiement en ligne avec portefeuille électronique
- N'a pas abandonné un paiement en ligne avec portefeuille électronique



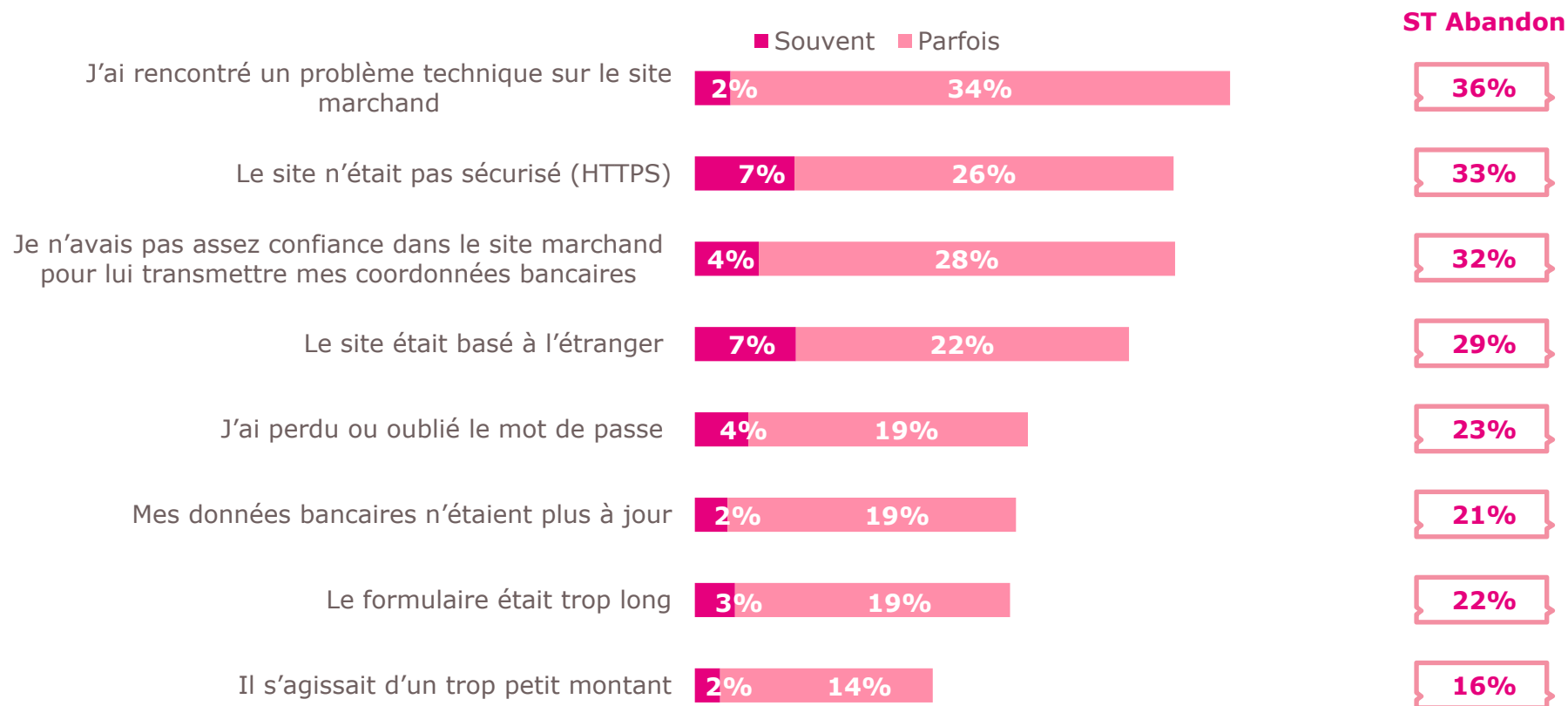
Base : Ensemble des acheteurs en ligne 6DM qui disposent d'au moins un portefeuille électronique (n=502)

► Question : Avez-vous déjà abandonné des achats sur internet au moment de payer grâce à un portefeuille électronique pour une des raisons ci-dessous ?

Raisons d'abandon du paiement via le portefeuille électronique

Pour les acheteurs en ligne 6DM, les problèmes techniques et le manque de confiance envers le site marchand justifient l'abandon du paiement en ligne via portefeuille électronique. Comme pour la CB, ce sont les sites non sécurisés qui sont le plus souvent une raison d'abandon.

56% des individus qui possèdent un portefeuille électronique ont déjà abandonné un paiement en ligne par portefeuille électronique

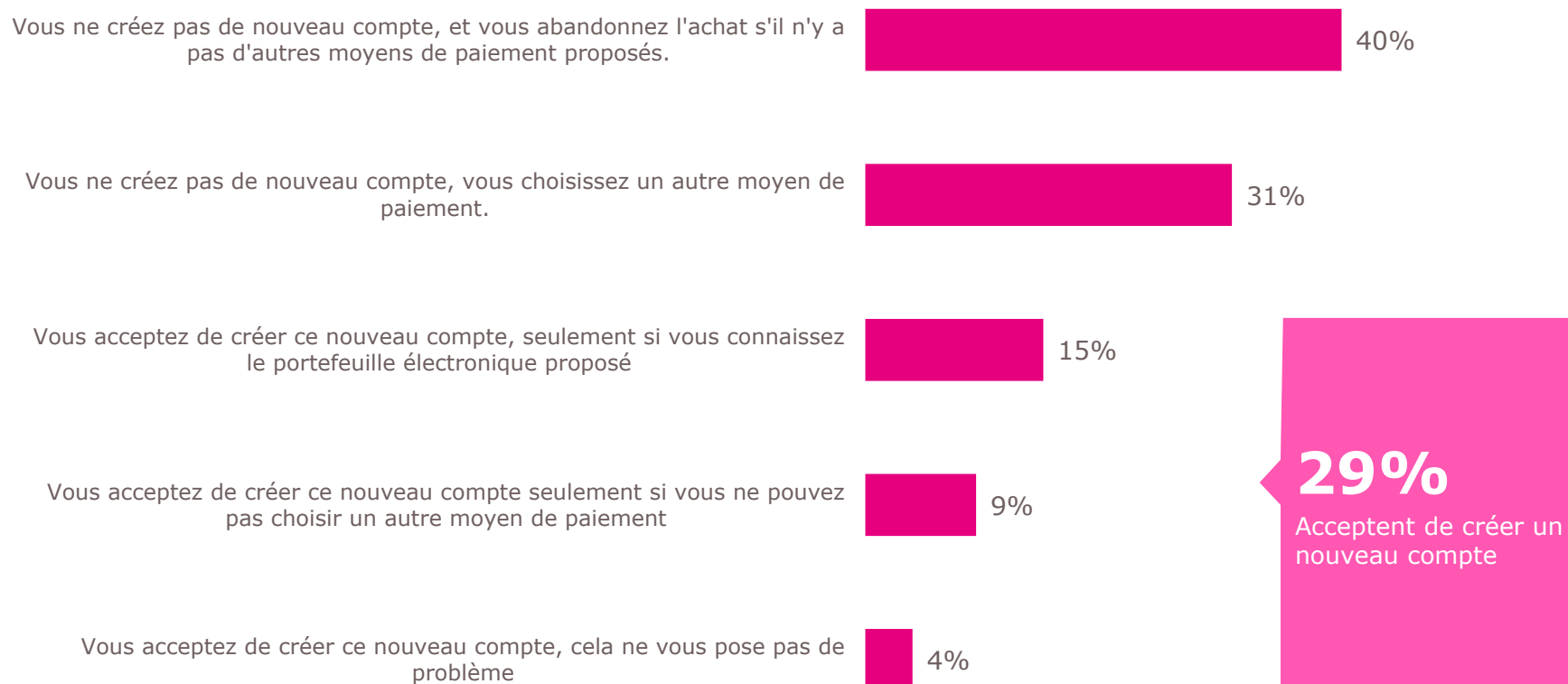


Base : Ensemble des acheteurs en ligne 6DM qui disposent d'au moins un portefeuille électronique (n=502)

► Question : Avez-vous déjà abandonné des achats sur internet au moment de payer grâce à un portefeuille électronique pour une des raisons ci-dessous ?

Attitude face à la proposition d'ouverture d'un portefeuille électronique

Lorsqu'un site marchand propose d'ouvrir un portefeuille électronique pour régler un achat, 4 individus sur 10 connaissant ce mode de paiement refusent de créer un compte et abandonnent l'achat s'ils n'ont pas d'autres choix. Plus de 3 sur 10 refusent de créer un compte et choisissent un autre moyen de paiement.



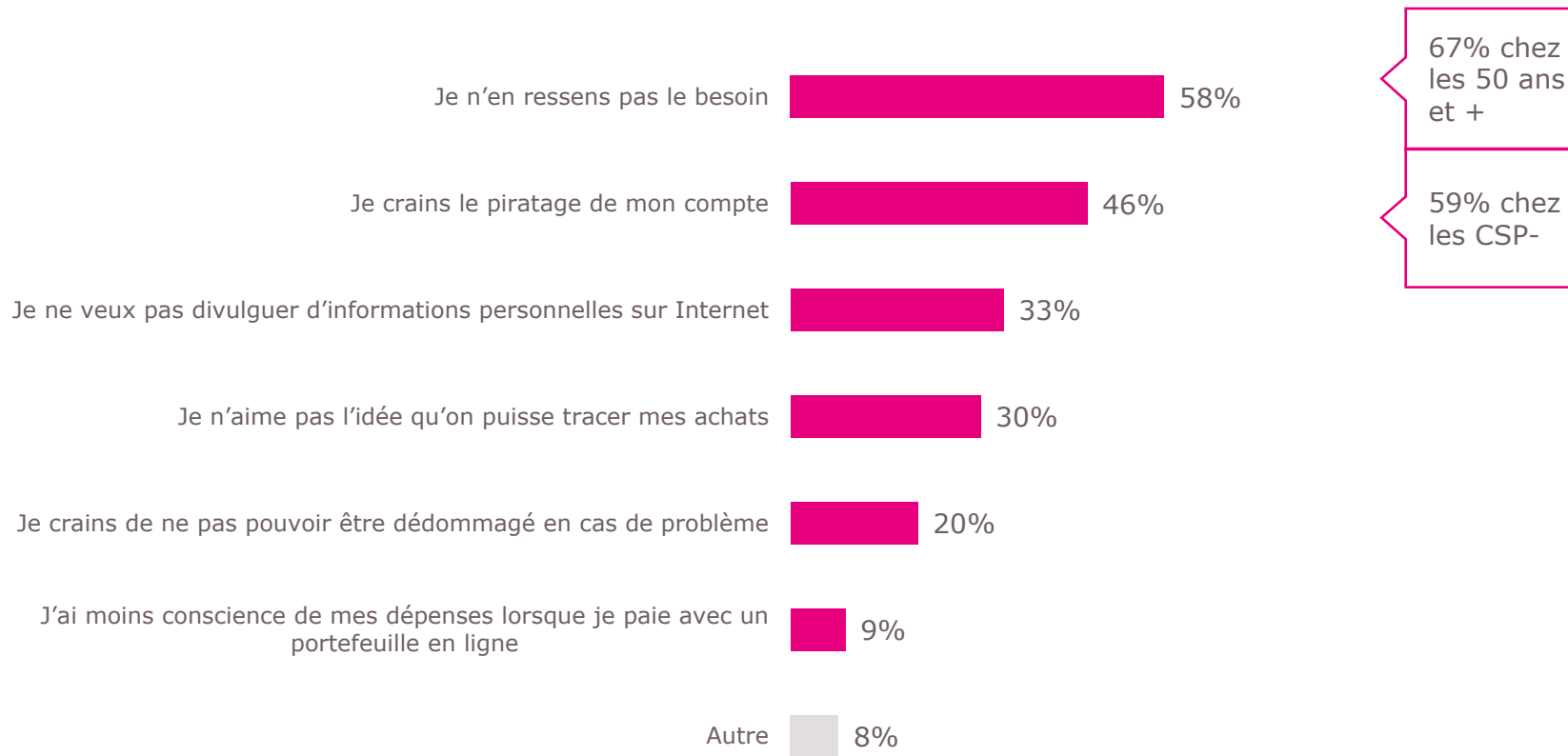
Base : Ensemble des individus qui connaissent les portefeuilles électroniques (n=832)

► Question : Lorsqu'un site marchand vous demande de créer un portefeuille électronique pour régler vos achats, que faites-vous ?

Raisons de la non-possession d'un portefeuille électronique

Parmi les individus ne possédant pas de portefeuille électronique, près de 60% déclarent ne pas ressentir le besoin de créer un compte. Près de la moitié craint que ce type de compte puisse être piraté.

39% des utilisateurs principaux d'un téléphone mobile qui connaissent les portefeuilles électroniques n'en possèdent pas



Base : Ensemble des individus qui connaissent les portefeuilles électroniques mais qui n'en possèdent aucun (n=306)

4

Paiement en ligne par carte prépayée

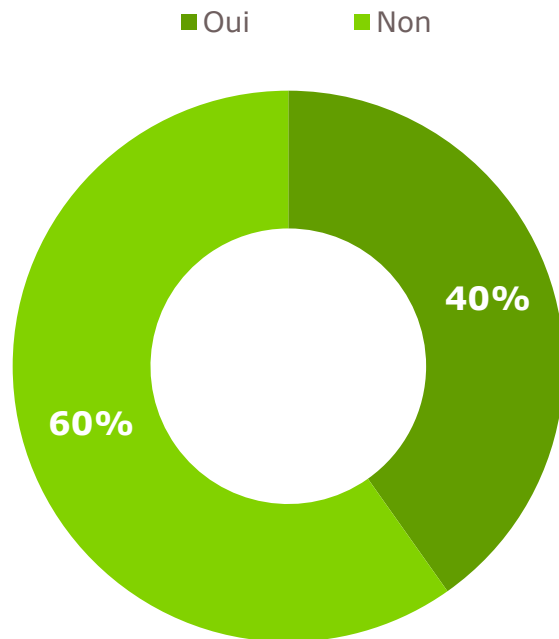
**Carte
Prépayée**



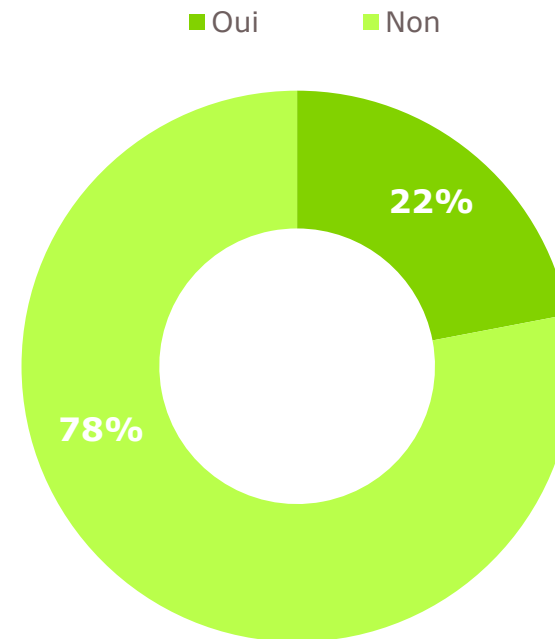
Notoriété et usage du paiement par carte prépayée

4 répondants sur 10 connaissent le paiement par carte prépayée. Parmi eux, 22% ont déjà utilisé ce moyen de paiement. Les utilisateurs sont en proportion plus nombreux chez les 25-34 ans.

Notoriété de la carte prépayée



Utilisation de la carte prépayée

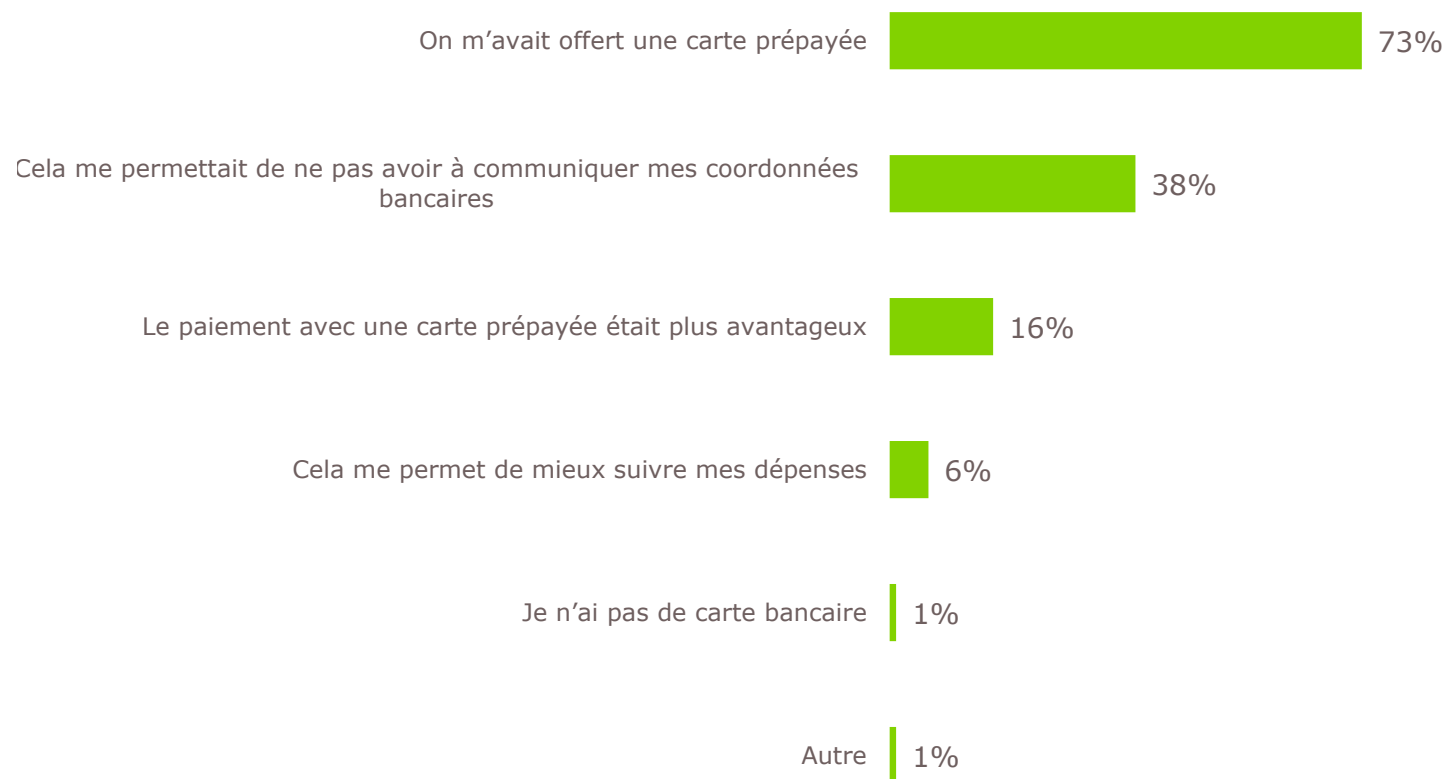


Base : Ensemble des utilisateurs principaux d'un téléphone mobile âgés de 15 ans ou plus (n=1 027)

- ▶ Question : Connaissez-vous les cartes prépayées en tant que solution de paiement sur Internet ?
- ▶ Question : Avez-vous déjà utilisé des cartes prépayées pour régler vos achats sur internet ?

Motivation à l'utilisation de la carte prépayée

Près des $\frac{3}{4}$ des utilisateurs de carte prépayée ont utilisé ce mode de paiement car la carte leur avait été offerte. Pour 38%, la carte prépayée offrait l'avantage de ne pas avoir à communiquer leurs données personnelles directement sur Internet.



27%
ont utilisé une carte prépayée qui ne leur a pas été offerte

Base : Ensemble utilisateurs de cartes prépayées (n=94)

► Question : Quelles sont les motivations qui vous ont conduit à régler vos achats sur internet avec une carte prépayée ?

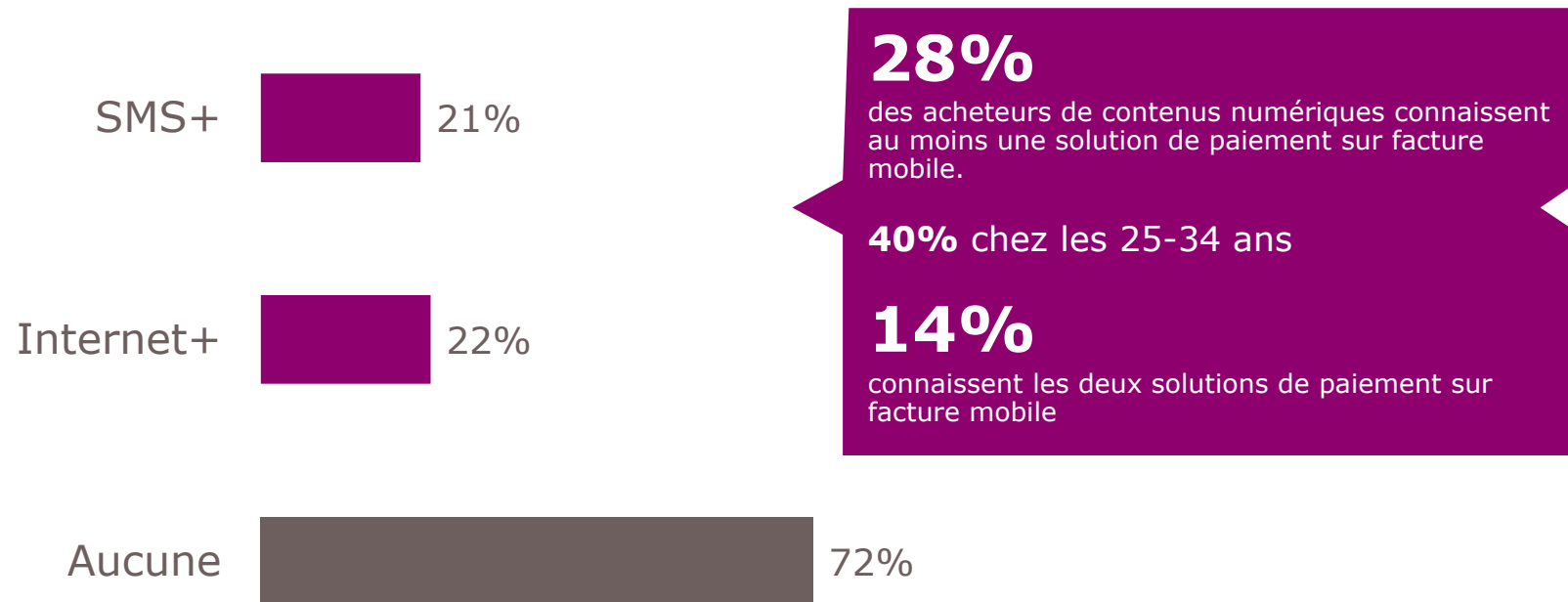
5

**Paiement en ligne sur
facture opérateur**



Notoriété des solutions de paiement sur facture mobile

Plus d'1 acheteur de contenus numériques sur 4 connaît au moins une des solutions de paiement sur facture opérateur. La moitié d'entre eux connaît les deux solutions. On notera que la notoriété de ces solutions est plus forte parmi les 25-34 ans.



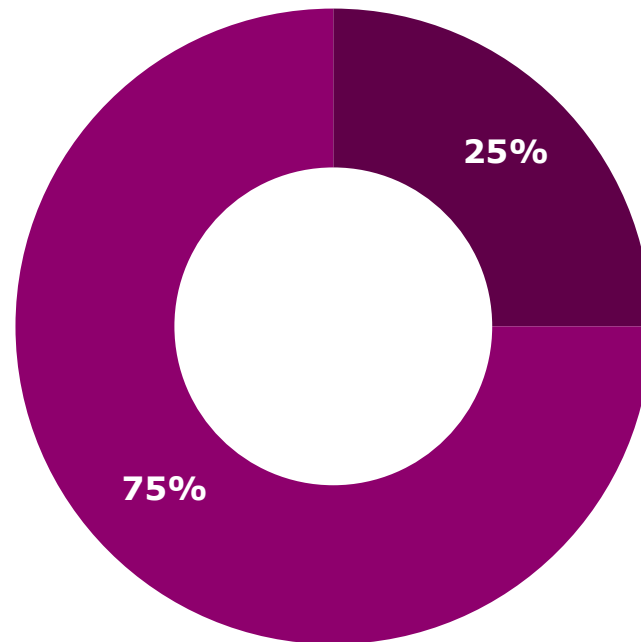
Base : Ensemble des acheteurs de contenus numériques 6DM (n=340)

► Question : Connaissez-vous les solutions de micro-paiement sur facture mobile suivantes ?

Usage du paiement sur facture mobile

Le paiement sur facture mobile a déjà été utilisé par 1 acheteur de contenus numériques sur 4.

- A déjà utilisé le paiement sur facture opérateur
- N'a jamais utilisé le paiement sur facture opérateur

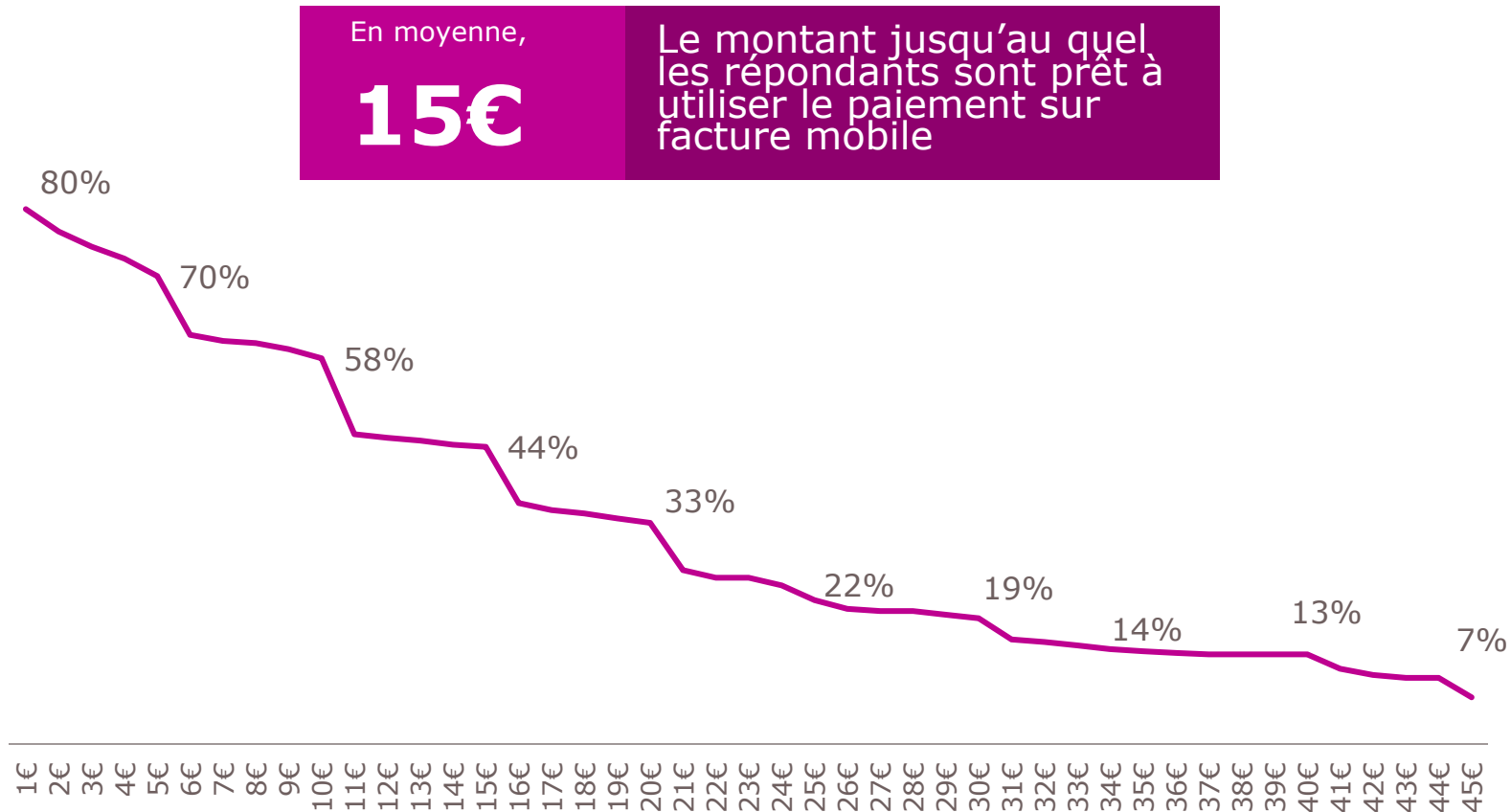


Base : Ensemble des acheteurs de contenus numériques 6DM (n=340)

► Question : Avez-vous déjà payé, sur Internet ou dans la vie quotidienne, en étant prélevé directement sur la facture de votre opérateur mobile ou internet ?

Montant maximum estimé pour le paiement sur facture mobile

Le paiement sur facture mobile est adapté aux petits montants. 70% sont prêts à utiliser le paiement sur facture mobile pour des montants allant jusqu'à 5€. A l'inverse, seuls 19% sont prêts à utiliser ce mode de paiement pour des montants allant jusqu'à 30€.



Base : Ensemble des acheteurs de contenus numériques 6DM (n=340)

► Question : Jusqu'à quel montant seriez-vous prêt à utiliser le paiement sur facture mobile?

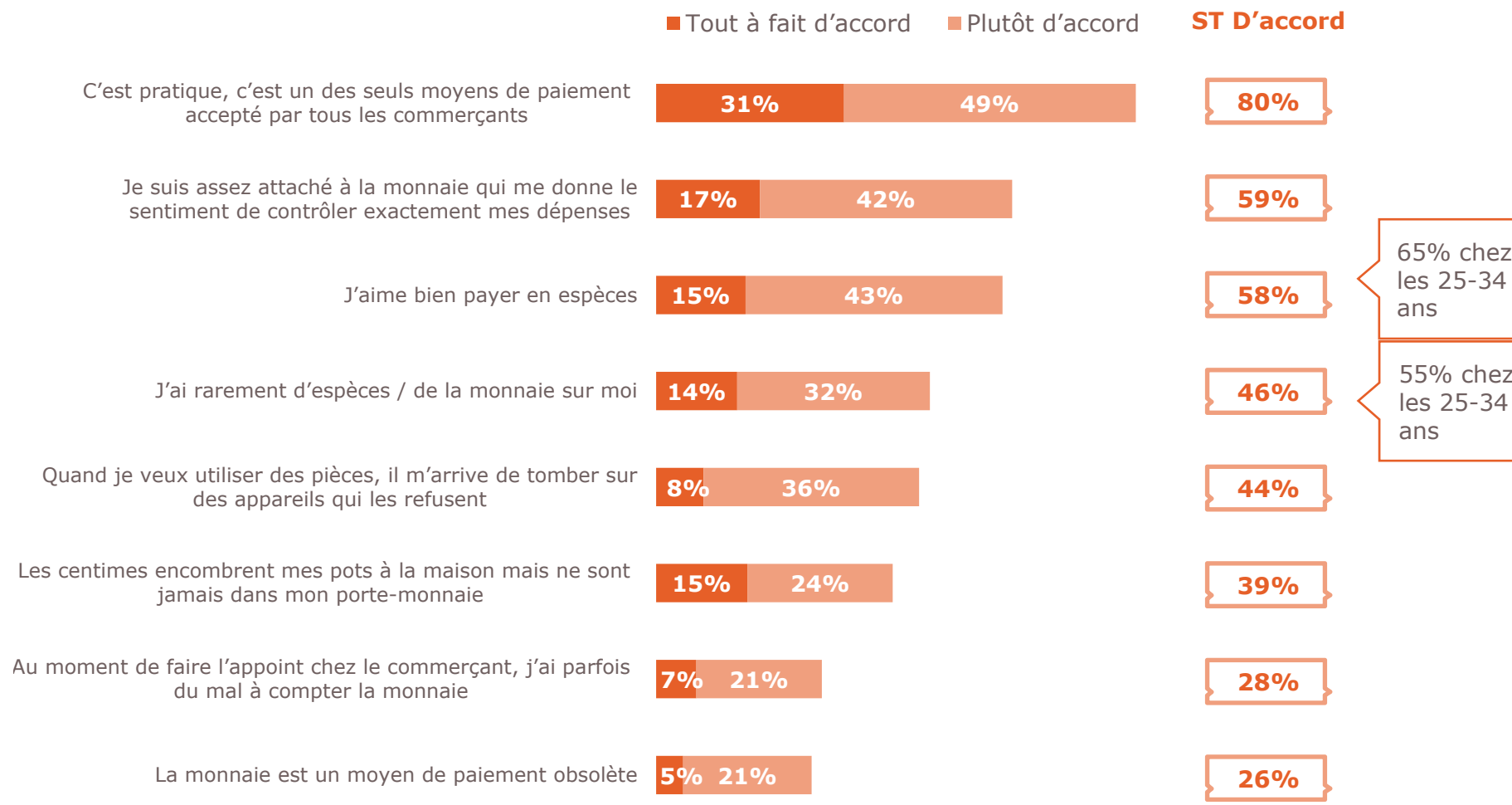
6

Les modes de paiement dans la vie quotidienne



Opinion sur le paiement en espèces

8 utilisateurs principaux de téléphone mobile sur 10 s'accordent pour dire que le paiement en espèces est pratique, car il est accepté par tous les commerçants. Près de 6 individus sur 10 aiment payer en espèces et ont le sentiment de mieux contrôler leurs dépenses. 46% indiquent cependant avoir rarement de monnaie sur eux.

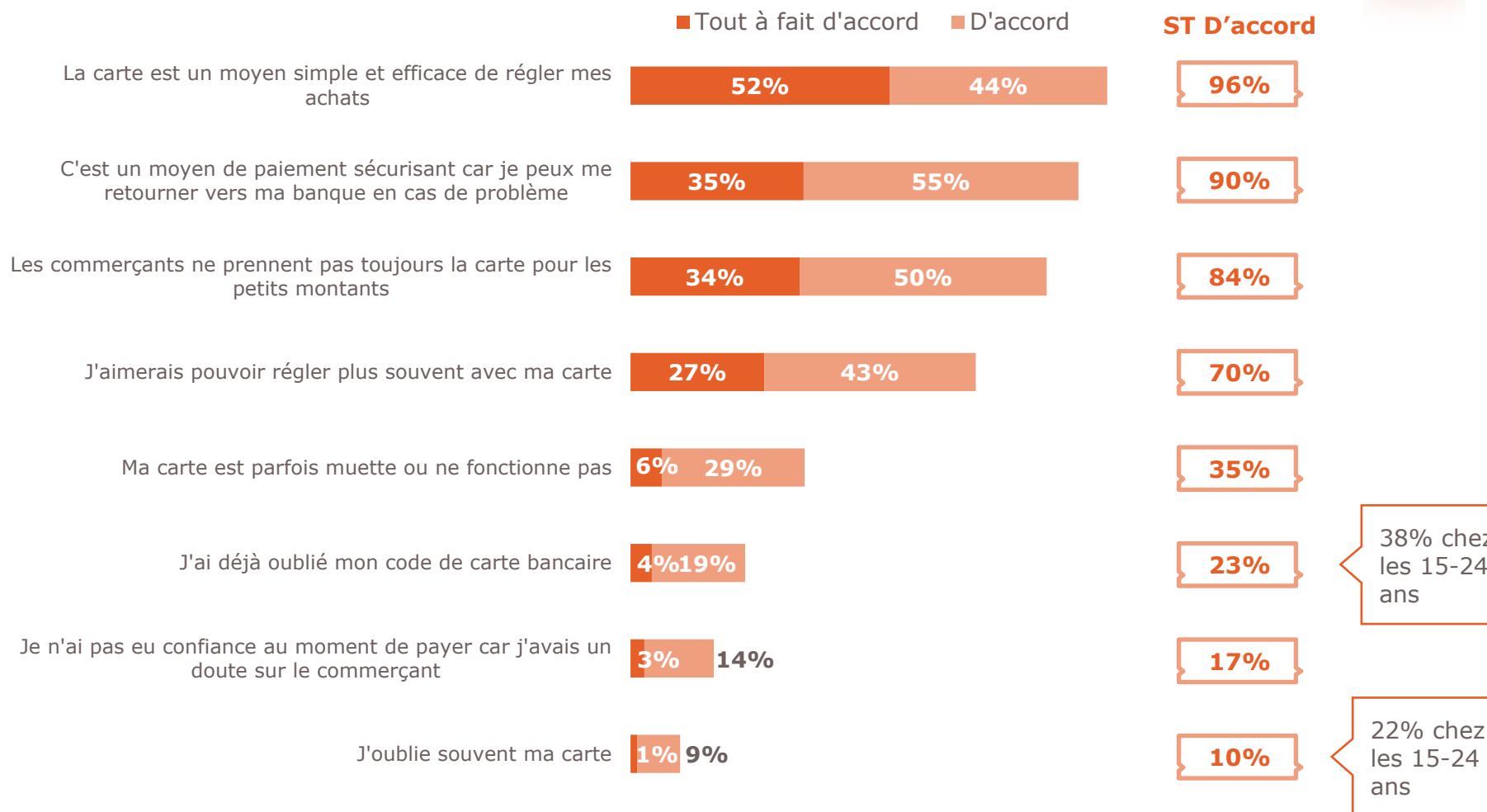


Base : Ensemble des utilisateurs principaux d'un téléphone mobile âgés de 15 ans ou plus (n=1 027)

► Question : Au quotidien, les espèces et notamment la monnaie constituent un moyen parmi d'autres pour régler vos achats. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ?

Opinion sur le paiement par carte bancaire

La quasi-totalité des détenteurs d'une carte bancaire trouvent ce moyen de paiement simple et efficace. 9 sur 10 estiment qu'il s'agit d'un mode de règlement sécurisant, du fait de la possibilité de se retourner vers la banque si nécessaire. Cependant, près de 85% s'accordent sur le fait que les commerçants ne prennent pas toujours la carte pour de faibles montants. On note que les plus jeunes sont plus nombreux à oublier leur code ainsi que leur CB.



Base : Ensemble des possesseurs d'une carte bancaire (n=995)

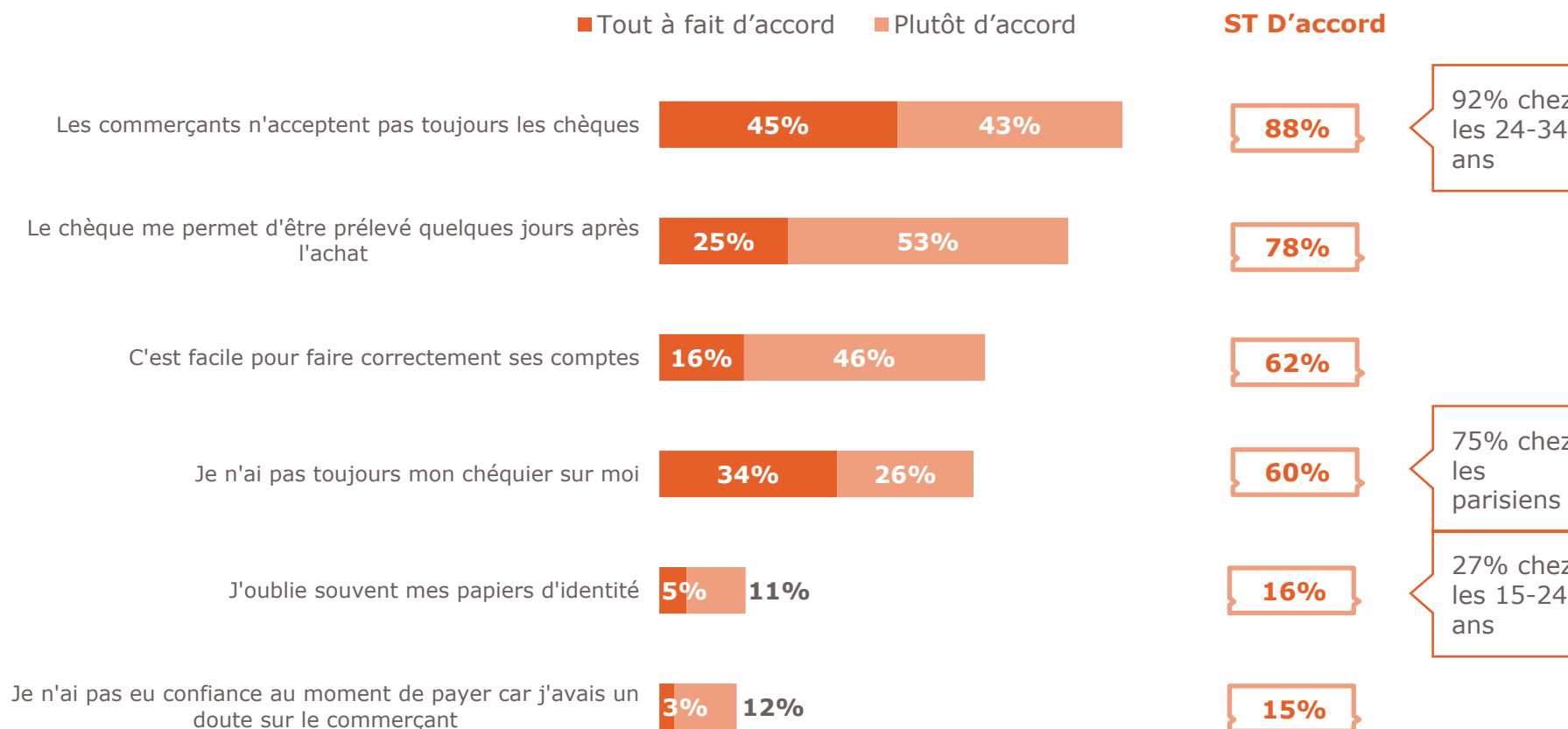
► Question : Au quotidien, la carte bancaire constitue un moyen parmi d'autres pour régler vos achats. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ?

Opinion sur le paiement par chèque

88% des possesseurs de chéquier déclarent que les commerçants n'acceptent pas toujours les chèques. Ils sont près de 8 sur 10 à apprécier le prélèvement différé après l'achat. Cependant, 3 détenteurs d'un chéquier sur 5 indiquent ne pas toujours avoir leur chéquier sur eux.



89% des individus interrogés disposent, à titre personnel, d'un chéquier



Base : Ensemble des possesseurs d'un chéquier (n=933)

▶ Question : Avez-vous, à titre personnel, un chéquier ?

▶ Question : Au quotidien, le chèque constitue un moyen parmi d'autres pour régler vos achats. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants ?

7

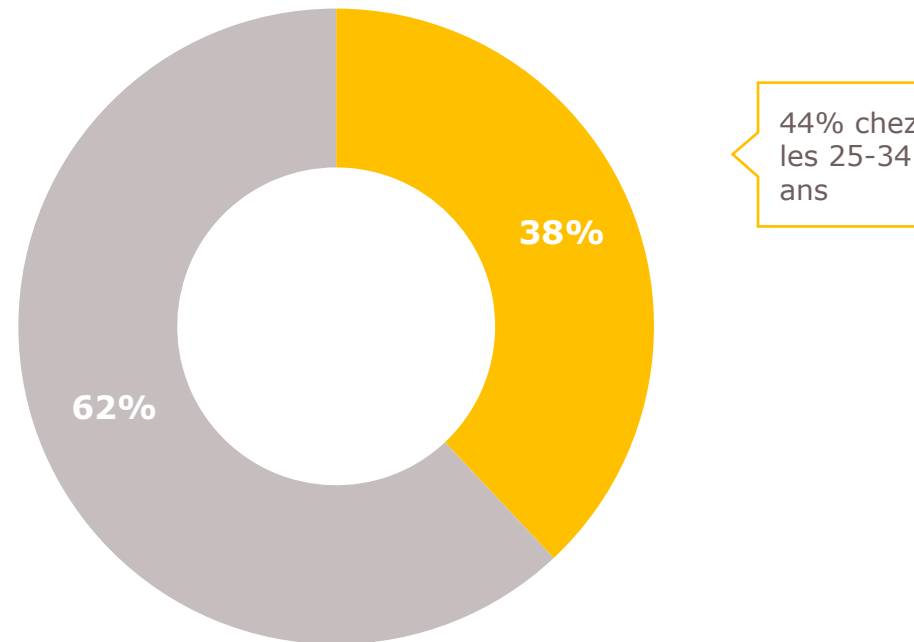
Intention de paiement sur facture mobile



Intention de paiement sur facture mobile

4 répondants sur 10 sont prêts à utiliser les solutions de paiement sur facture mobile pour régler leurs achats de la vie quotidienne.

- Ont l'intention d'utiliser le paiement sur facture mobile
- N'ont pas l'intention d'utiliser le paiement sur facture mobile



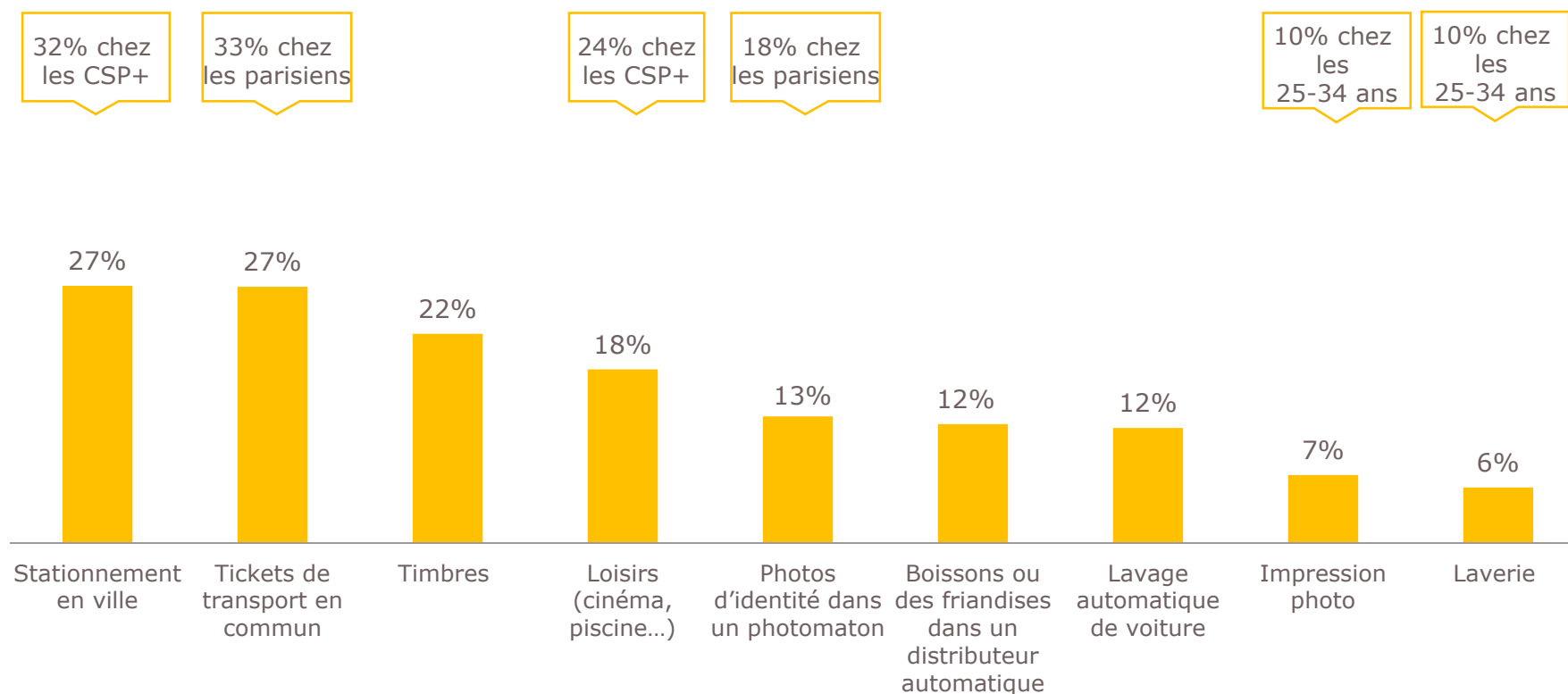
Base : Ensemble des utilisateurs principaux d'un téléphone mobile âgés de 15 ans ou plus (n=1 027)

► Question : Parmi la liste suivante, quels biens et services seriez-vous prêt à payer avec votre mobile, en étant prélevé sur votre facture mobile ?

Intention de paiement sur facture mobile

Plus d'1 répondant sur 4 serait prêt à payer son stationnement en ville ou des tickets de transports en commun via le paiement sur facture mobile. 22% seraient prêts à régler leurs timbres grâce à leur facture opérateur.

38% des individus interrogés seraient prêts à utiliser le paiement sur facture mobile pour au moins un des produits ou services proposés



Base : Ensemble des utilisateurs principaux d'un téléphone mobile âgés de 15 ans ou plus (n=1 027)

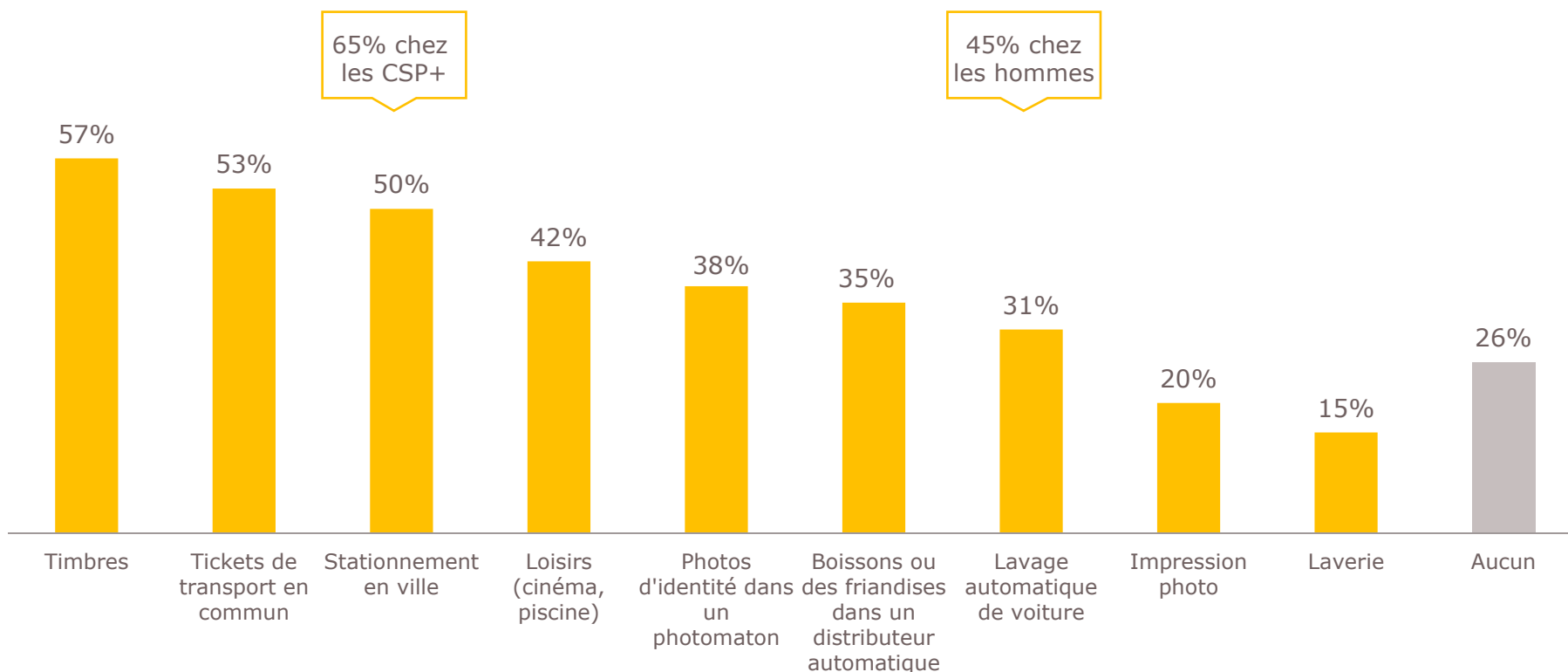
► Question : Parmi la liste suivante, quels biens et services seriez-vous prêt à payer avec votre mobile, en étant prélevé sur votre facture mobile ?

Intention de paiement sur facture mobile

– Zoom sur les utilisateurs du paiement sur facture mobile

74% des utilisateurs du paiement sur facture mobile seraient prêts à utiliser ce moyen de paiement pour au moins un des biens ou services proposés. Plus de la moitié plébisciterait ce moyen pour acheter des timbres, des tickets de transport en commun ou pour payer le stationnement en ville.

74% des utilisateurs du paiement sur facture mobile seraient prêts à utiliser le paiement sur facture mobile pour au moins un des produits ou services proposés



Base : Ensemble des individus qui ont déjà utilisé le paiement sur facture mobile (n=106)

► Question : Parmi la liste suivante, quels biens et services seriez-vous prêt à payer avec votre mobile, en étant prélevé sur votre facture mobile ?

Méthodologie

- **Périmètre de l'étude** : interrogation d'internautes utilisateurs principaux d'un téléphone mobile âgés de 15 ans ou plus.
- **Période d'enquête** : du 03 octobre au 14 octobre 2013
- **Nombre d'interviews** : 1027 répondants à l'étude
- **Redressement** : afin de garantir une représentativité optimale, les interviews sur Internet (CAWI) sont redressées sur les résultats de l'enquête téléphonique TSM (CATI, 3000 interviews par trimestre, dont des exclusifs mobiles).

