



Swiss Payment Monitor 2018

Comment la Suisse
effectue-t-elle ses paiements?

swisspaymentmonitor.ch

Bettina Gehring
Sandro Graf
Dr. Tobias Trütsch

zhaw School of
Management and Law

 Universität St.Gallen

Préambule

Comment la Suisse effectue-t-elle ses paiements?

Pour exprimer les choses simplement, le mode de paiement est une question d'habitude. La majorité des Suisses et Suissesses paient comme ils l'ont toujours fait, mais les expériences quelque peu audacieuses qui porteraient précisément sur le choix du moyen de paiement ne sont pas demandées. Par le passé, ces habitudes étaient plutôt stables; ces derniers temps, on constate en revanche des changements sur le marché – pour la plupart dus au grand nombre de nouveaux fournisseurs – ainsi que les prémices d'une mutation. À l'heure actuelle, il est impossible de dire où nous mènera cette aventure, mais quoi qu'il en soit, retracer l'évolution des paiements suisses favoris s'annonce comme un voyage plein de suspense.

Le Swiss Payment Research Center (SPRC) de la Haute école des sciences appliquées de Zurich (ZHAW, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften) et l'Executive School of Management, Technology and Law (ES-HSG) de l'Université de Saint-Gall s'intéressent à la question du «paiement» depuis des années, chacun pour soi et avec des perspectives propres à chaque établissement. La ZHAW et l'Université de Saint-Gall ont saisi l'occasion de la dynamique de marché en croissance pour analyser, dans le cadre d'un projet de recherche commun de grande ampleur, les habitudes de paiement significatives de la population suisse, les motifs sous-jacents et l'évolution des comportements au fil du temps.

Il s'agit là de la première étude annuelle menée en Suisse sur les paiements qui établit un lien entre le point de vue des consommateurs et la perspective macroéconomique. Le présent rapport se base sur des données relevées en 2017 et constitue la première édition d'une série d'études programmée sur plusieurs années. Au total, plus de 1 000 personnes âgées de 18 à 65 ans et venant des trois zones linguistiques de Suisse ont été interrogées. L'étude est subventionnée par la Swiss Payment Association (SPA) et les partenaires industriels Concardis et SIX Payment Services.

Nous vous souhaitons une lecture captivante!

Bettina Gehring, Sandro Graf, Dr Tobias Trütsch

Sommaire

I. PRINCIPALES DÉCOUVERTES ÉMANANT DU PAYMENT MONITOR 2018	4
II. CONCEPT DE L'ÉTUDE	6
III. CONNAISSANCE ET PERCEPTION DES MOYENS DE PAIEMENT	8
IV. PETIT COUP D'ŒIL AU PORTEMONNAIE	10
V. CRITÈRES INTERVENANT DANS LE CHOIX DU MOYEN DE PAIEMENT	12
VI. HABITUDES DE PAIEMENT	14
VII. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES	28
VIII. GLOSSAIRE	33

I. Principales découvertes émanant de Payment Monitor 2018

La carte de débit se substitue aux espèces

La carte de débit est le moyen de paiement favori des Suisses et Suissesses. Elle est perçue comme un moyen de paiement plus sympathique, plus pratique et plus fiable que les autres, mais est également choisie en priorité puisque utilisée pour régler 25 % des dépenses. La carte de débit marque d'autant plus de points auprès des plus jeunes. Les virements en ligne jouissent eux aussi d'une grande popularité et d'une place de choix au sein des moyens de paiement. Malgré tout, très peu de personnes renonceraient complètement à l'argent liquide. Les espèces restent donc le moyen de paiement le plus utilisé en Suisse par rapport au nombre de transactions, et la plupart des personnes interrogées déclarent avoir encore un peu de «ferraille» dans leurs poches ou leur portemonnaie.

La situation influe sur le choix du moyen de paiement

Le montant à payer, le lieu de paiement et la situation (commerce physique ou achat sur Internet) jouent un rôle essentiel dans le choix du moyen de paiement. Par exemple, les petits montants ne dépassant pas 20 Fr. continuent d'être principalement réglés en liquide tandis que les paiements par carte interviennent généralement pour des montants supérieurs à celui-ci.

Si l'on considère le lieu de paiement et l'ensemble des dépenses, les paiements par carte dominent dans le commerce de détail. Par rapport aux autres moyens de paiement, le liquide est utilisé beaucoup plus fréquemment au restaurant, à la boulangerie, sur les points de vente extérieurs (kiosque, vente à emporter) et aux distributeurs automatiques. En revanche, la carte de crédit classique

s'emploie de plus en plus pour les achats à plus long terme, dans les stations-service, au restaurant et en voyage.

LE payeur type n'existe pas

Les préférences relatives au moyen de paiement varient fortement d'une personne à l'autre. Le choix du moyen de paiement est donc très individuel, ce qui induit que: Il n'y a pas de profil de payeur type. De plus, la plupart des gens sont généralement des payeurs éclectiques: ils préfèrent faire usage de différents moyens de paiement selon la situation et le montant. Les «monopayeurs», ceux qui misent sur un seul moyen de paiement, sont minoritaires.

La sécurité, premier critère de choix du moyen de paiement

Quels sont les facteurs qui favorisent l'utilisation de tel ou tel moyen de paiement? Pour répondre à cette question, les critères les plus fréquents sont la «sécurité» et l'«absence de frais annexes», suivis de près par la fiabilité du moyen de paiement. La forte prépondérance de ces facteurs, indépendante de la situation et des personnes, suggère que la prise en compte des critères en question occupe une place centrale quant à l'adoption d'un moyen de paiement, et que les avantages spécifiques à chacun d'eux n'interviennent dans la décision qu'une fois lesdits critères d'exigence remplis.

Très bonne connaissance des nouvelles formes de paiement

La population suisse connaît les moyens de paiement traditionnels, mais les nouveaux procédés tels que le paiement sans contact ou les formes de paiement mobiles sont très

I. PRINCIPALES DÉCOUVERTES ÉMANANT DE PAYMENT MONITOR 2018

présents dans l'esprit de nos concitoyens. En la matière, il est important de souligner spécialement la notoriété de Twint et Paypal constatée lors de la réponse aux questions ouvertes du sondage.

Il y a paiement mobile et paiement mobile

Si le grand public dispose de très bonnes connaissances sur les moyens de paiement, la notion de paiement mobile n'est pas encore comprise de la même façon par tout le monde. Elle est le plus souvent associée aux paiements via une appli intégrant une fonctionnalité de paiement (les paiements «in-app»), ensuite aux paiements par téléphone mobile dans un magasin, et enfin aux paiements effectués sur Internet à l'aide d'un terminal mobile.

Les nouvelles formes de paiement ne se sont pas encore imposées

Concernant les méthodes de paiement les plus récentes comme le paiement mobile ou sans contact, le tableau est hétérogène. Malgré une foule d'utilisateurs des procédés de paiement sans contact (d'après leurs propres dires, une personne sur deux utilise la fonction sans contact de sa carte de crédit, une sur trois celle de sa carte de débit), nombreux sont ceux qui restent sceptiques face à cette possibilité. Les personnes interrogées déplorent notamment une sécurité insuffisante, un manque de contrôle du processus de paiement et une maîtrise trop peu satisfaisante des dépenses.

Le paiement mobile enregistre quant à lui encore peu d'utilisateurs, et l'on constate d'importantes disparités entre les utilisations. Avec un taux d'utilisation de 60%, les paiements in-app sont déjà assez répandus, et le paiement

mobile gagne progressivement en importance sur Internet aussi. Néanmoins, les chiffres relatifs à l'utilisation des autres formes de paiement impliquant un smartphone sont encore très bas.

Les nouvelles formes de paiement telles que le sans contact et le mobile sont moins appréciées du grand public que les moyens de paiement classiques, ce qui indique soit que les solutions proposées ne répondent pas encore suffisamment aux besoins des payeurs et/ou offrent trop peu d'avantages, soit qu'elles ne sont pas encore reconnues.

Les paiements mobile et sans contact ont un certain potentiel de développement

En dépit d'une grande notoriété, l'utilisation des nouveaux processus de paiement est encore globalement utilisée avec beaucoup de prudence. Une part non négligeable des personnes sondées déclare certes utiliser les moyens de paiement en question de manière générale, mais les chiffres réels de l'utilisation sont quant à eux très bas. D'après les relevés des journaux de bord, la part des montants réglés sans contact peine à atteindre 7% et celle des paiements mobiles est inférieure à 2%, ce qui atteste d'un recours très sporadique à ces procédés de paiement.

Malgré tout, les nouveaux processus de paiement disposent du potentiel requis pour être utilisés davantage, et plus particulièrement par ceux qui en font déjà usage: Plus de 70% des personnes déclarant utiliser les nouvelles formes de paiement peuvent imaginer continuer à le faire encore plus fréquemment, à condition que les conditions de base soient réunies.

II. Concept de l'étude

L'objectif de Swiss Payment Monitor est de faire pleine lumière sur les habitudes de paiement suisses selon différents points de vue. En combinant diverses méthodes d'analyse, l'étude offre un aperçu intégré du marché des moyens de paiement et permet, grâce à une collecte de données annuelle régulière, de saisir l'évolution et l'identification des facteurs pertinents au fil du temps.

L'analyse s'articule en deux parties: la micro-perspective, qui se compose d'un sondage en ligne standardisé avec des questions sur les habitudes de paiement en général et un livre-journal des paiements rempli par les personnes interrogées, et la macro-perspective basée sur l'analyse des données accessibles au public relatives aux paiements électroniques de la Banque nationale suisse (BNS) (cf. fig. 1).

Micro-perspective

La micro-perspective reflète le point de vue des consommateurs et saisit ses habitudes de paiement ainsi que la perception et les positions des Suisses et Suissesses vis-à-vis des différents moyens de paiement.

Au total, 1 018 personnes âgées de 18 à 65 ans ont été interrogées dans le cadre de la micro-perspective.

SONDAGE EN LIGNE

Dans un premier temps, on a demandé aux participants de répondre à des questions en ligne sur le thème du «paiement». La perception personnelle des personnes sondées et l'évaluation qu'elles font de leur comportement sous différents aspects avaient ici la priorité. Le sondage durait environ 25 minutes et a été mené de manière échelonnée au cours de la seconde quinzaine du mois d'octobre 2017.

JOURNAL DE BORD DES PAIEMENTS

Suite au sondage en ligne, les participants documentent leur comportement de paiement sous la forme d'un journal de bord de leurs paiements pendant 7 jours (cf. tableau 1). On leur demande d'y saisir tous les paiements effectués chaque jour, à l'exception des charges fixes, et de les classer d'après certaines caractéristiques prédéfinies. Par

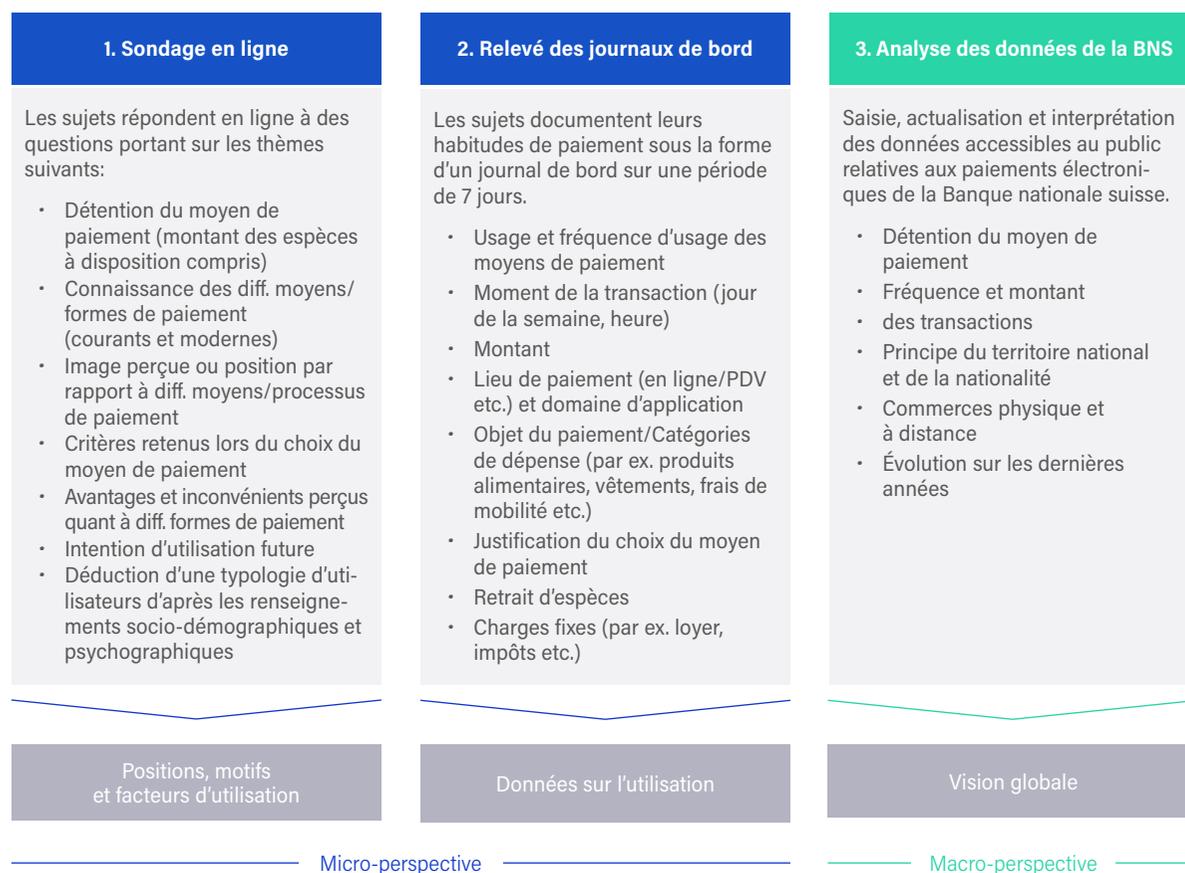


Fig. 1

II. CONCEPT DE L'ETUDE

rapport au sondage en ligne, ces relevés avaient pour principal intérêt d'observer le comportement de paiement réel des personnes concernées et de souligner les divergences une fois comparé aux déclarations faites dans la première partie. Il était possible de tenir le journal de bord en ligne ou sur une appli, ce qui a permis une saisie rapide des transactions dès qu'elles avaient été effectuées.

Les participants à l'étude ont été recrutés sur l'«Online Access Panel» d'Intervista. Afin de garantir le caractère représentatif du panel, les participants ont été sélectionnés selon le procédé des quotas basé prioritairement sur des critères régionaux (linguistiques), de genre, d'âge et de niveau de formation. Une fois collectées, les données ont été filtrées et pondérées d'après les caractéristiques structurelles de la population suisse générale (cf. fig. 2).

Macro-perspective

La macro-perspective repose sur l'économie à grande échelle et comprend les transactions de paiement à un plus large niveau. Elle se base sur les données de la Banque nationale suisse (BNS) accessibles au public jusqu'à la fin de l'année 2017. Elle fournit des informations fidèles à la réalité quant aux paiements réglés en Suisse autrement qu'en espèces et à ceux effectués à l'étranger à l'aide de cartes délivrées en Suisse, tant sur le nombre de transactions que les montants. Elle délivre par ailleurs des informations sur les espèces réellement retirées par carte de paiement.

ÉCHANTILLON DU SONDRAGE EN LIGNE ET DU JOURNAL DE BORD

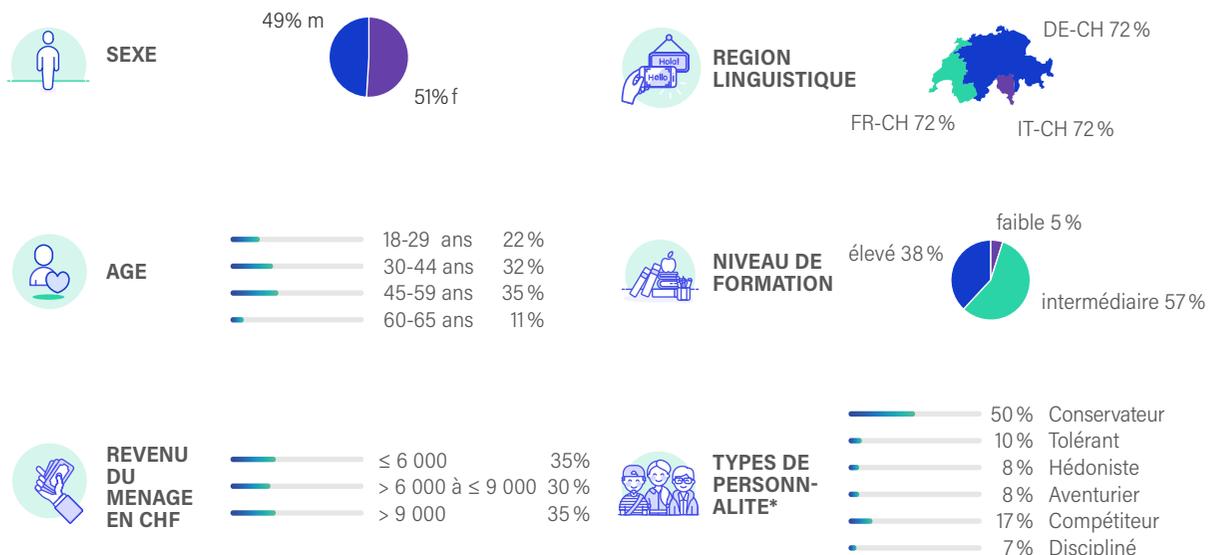


Fig. 2

* basé sur «Limbic» Types»

Aperçu du journal de bord des paiements	
Durée des relevés dans le journal de bord	7 JOURS
Nombre de journaux remplis	814
Volume de paiements	CHF 492 694
Volume de transactions	8 339
Nombre moyen de transactions hebdomadaires par personne	10.2
Nombre moyen de transactions quotidiennes par personne	1.5
Montant moyen par transaction	CHF 59.08

Tableau 1

III. Connaissance et perception des moyens de paiement

Connaissance des moyens de paiement

Les paiements traditionnels ne sont pas les seuls à être bien connus en Suisse; les nouvelles formes de paiement telles que le sans contact («Contactless Payment») jouissent elles aussi d'une forte notoriété (cf. fig. 3). Ainsi, 90 % des sujets sondés déclarent avoir connaissance du paiement par carte de débit sans contact; 95 % d'entre eux connaissent la même pratique par carte de crédit.

Avec un taux de notoriété de 94 %, le paiement mobile («Mobile Payment») dans le commerce physique («Proximity Mobile Payment») est déjà très présent, un peu plus que sur Internet («Remote Mobile Payment») qui atteint 88 %. La possibilité de paiement sur des applications mobiles (paiements «in-app» ou via terminal mobile) est connue de 91 % des personnes interrogées. Les paiements par téléphone mobile entre deux personnes de Suisse («Peer to Peer»/«P2P») sont plus connus (73 %) que ceux qui traversent la frontière (60 %). Dans ce contexte, la reconnaissance tient bien moins à la désignation des formes de paiement qu'à celle de leurs différents fournisseurs ou enseignes (par ex. PayPal, Twint).

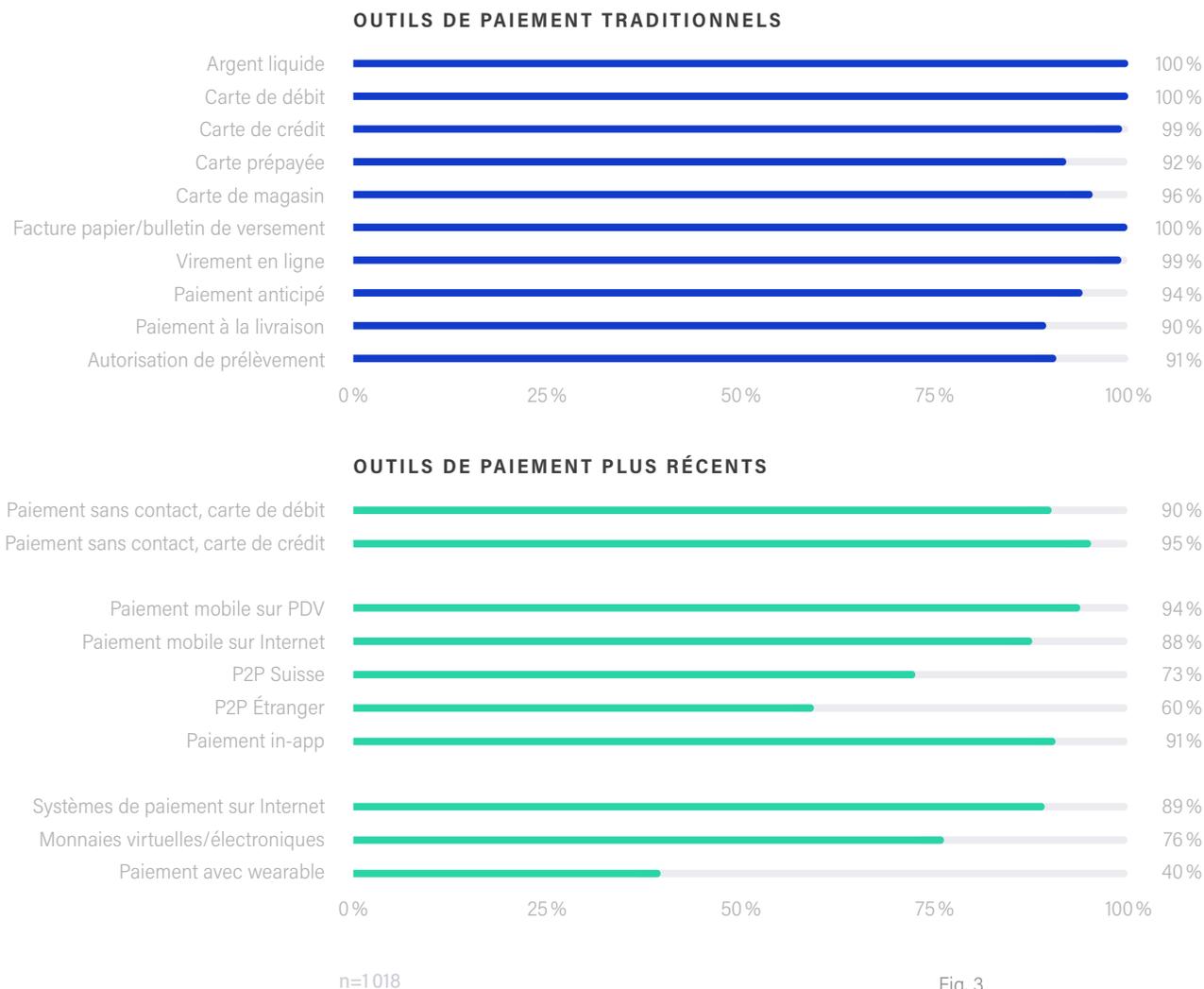


Fig. 3
Parmi les moyens de paiement/types de règlement ici listés, veuillez indiquer ceux dont vous faites usage.

Base: tous les sujets interrogés

III. CONNAISSANCE ET PERCEPTION DES MOYENS DE PAIEMENT

Avis sur les moyens de paiement

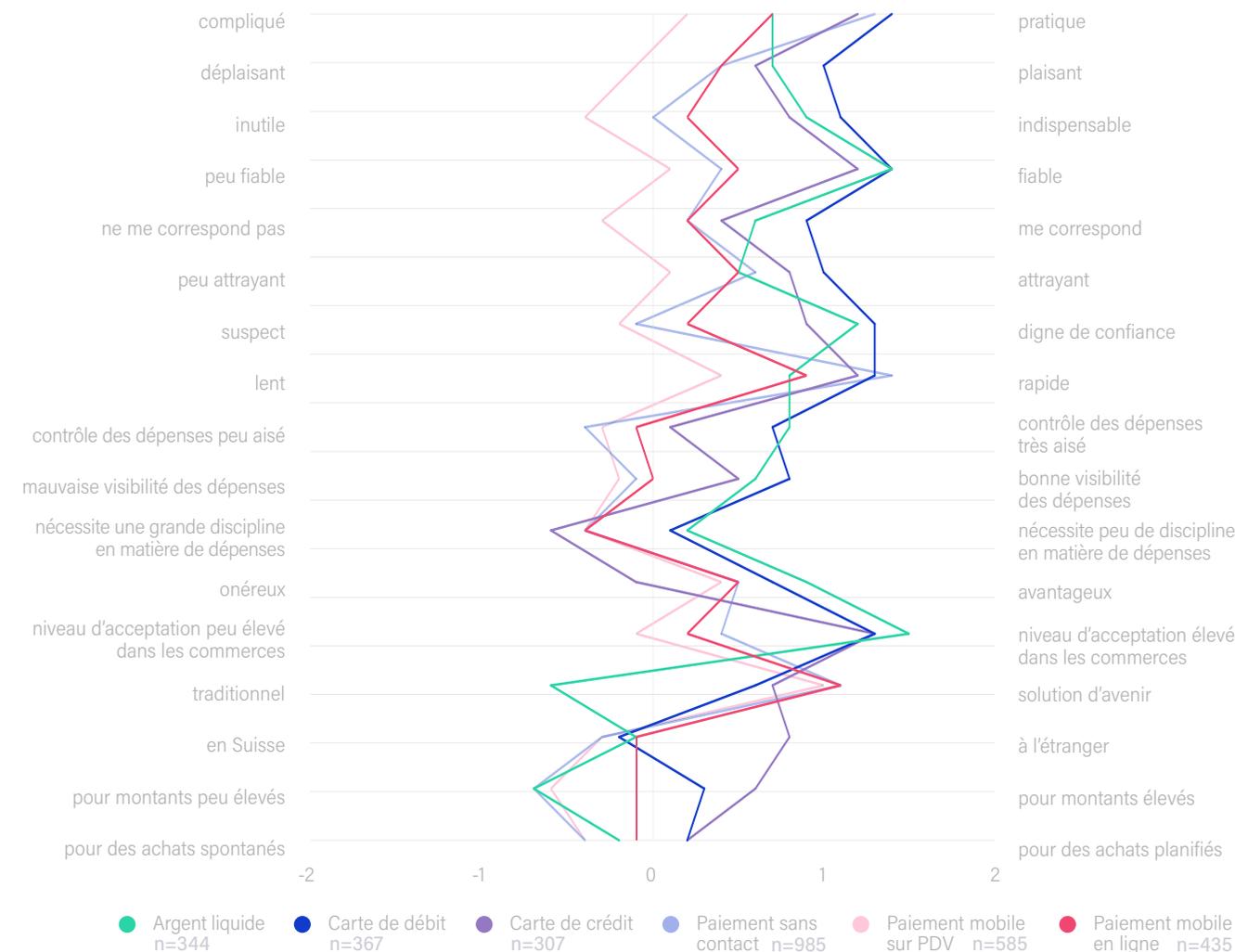
La carte de débit (carter Maestro, PostFinance Card, V PAY) est le moyen de paiement préféré de la population suisse (cf. fig. 4). Elle est considérée comme plus sympathique, plus pratique et plus fiable que d'autres moyens de paiement et s'avère indispensable pour de nombreuses personnes. Le liquide, qui fut longtemps doté par les Suisses et Suissesses d'un capital sympathie bien plus fort, a en revanche beaucoup perdu en attractivité (notamment face à la carte de débit).

La carte de crédit est encore très fortement associée aux paiements à l'étranger, aux paiements dont le montant est important et aux achats spontanés.

Les méthodes de paiement récentes ou le paiement mobile ont tendance à être moins bien perçus que les moyens de paiement traditionnels en espèces, par carte de débit et par carte de crédit. Cela indique soit que les solutions proposées par ces nouveaux procédés ne répondent pas encore suffisamment aux besoins des payeurs et/ou offrent trop peu d'avantages, soit qu'elles ne sont pas encore reconnues. Il convient de noter que l'évaluation de ces moyens de paiement sont cotés plus négativement par les non-usagers que par ceux qui les utilisent.

Bien que l'utilisation du paiement sans contact augmente, il est considéré comme bien moins sympathique, bien moins fiable et bien moins digne de confiance que les moyens de paiement traditionnels. Par ailleurs, les personnes interrogées associent le paiement sans contact à un contrôle moindre lors du paiement, à de plus hautes exigences vis-à-vis de la maîtrise des dépenses (risque d'endettement) et à une acceptation plus faible dans les points de vente.

Concernant le paiement mobile, les avis divergent: Alors que le paiement sur place/sur PDV (p. ex. Apple Pay, Sam-



sung Pay, Twint) trouve peu d'écho, le Paiement mobile sur Internet/dans une boutique en ligne (p. ex. PayPal, Twint) bénéficie généralement d'une bien meilleure estime.

Fig. 4

Question : D'après vous, dans quelle mesure les descriptions/propriétés listées caractérisent-elles le «moyen de paiement» ?

Base: personnes qui connaissent le moyen de paiement; choix aléatoire pour les espèces, la carte de débit et la carte de crédit

IV. Petit coup d'œil au portemonnaie

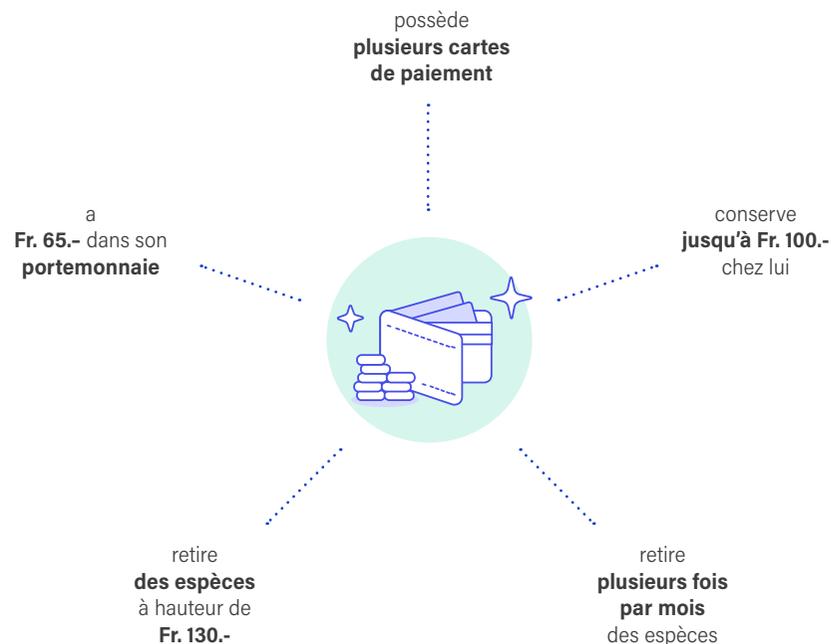
Retrait et détention d'espèces

Pour la plupart des Suisses et Suissesses, l'argent liquide reste indispensable. Un petit coup d'œil au portemonnaie de Monsieur et Madame Suisse le confirme (cf. fig. 5): La plupart des sujets ont encore un peu de monnaie dans les poches ou leur portemonnaie, en moyenne entre 20 et 120 Fr. Seuls 2% déclarent ne pas en avoir sur elles.

Concernant la détention d'espèces, on observe des différences socio-démographiques: Les hommes ont par exemple sur eux des montants en liquide (entre 20 et 150 Fr.) beaucoup plus élevés que les femmes (entre 20 et 100 Fr.); en même temps, les hommes déclarent beaucoup plus fréquemment ne pas avoir de liquide dans leurs poches ou portemonnaie que les femmes.

On note également que les personnes âgées sont particulièrement attachées à l'argent liquide, ce qui sous-entend aussi que par rapport aux plus jeunes, les personnes âgées de 45 ans et plus détiennent de plus grandes sommes en liquide.

LE SUISSE LAMBDA ...



n=814

Fig. 5

Les valeurs moyennes font référence à la médiane.

IV. PETIT COUP D'ŒIL AU PORTEMONNAIE

Parallèlement au liquide, la plupart des Suisses possèdent plusieurs cartes de paiement (cf. fig. 6). Ainsi, 94 % des personnes interrogées disposent d'une carte de débit, 90 % d'une carte de crédit et 40 % d'une carte de magasin avec fonction de paiement (carte Globus, carte MyOne etc.). Le nombre de cartes rapporté à un détenteur de l'une d'entre elles est de 1.6 carte de débit, 1.5 carte de crédit et 1.8 carte de magasin. Les hommes et les personnes percevant de bons revenus possèdent habituellement plus de cartes que les femmes et les personnes dont les revenus sont peu élevés.

Un regard au portemonnaie numérique permet également de constater que 64 % des personnes interrogées déclarent avoir installé une appli avec fonction de paiement sur leur téléphone mobile (par ex. iTunes, PayPal, appli Mobile CFF), et plus précisément que les moins de 45 ans sont beaucoup plus nombreux à disposer de telles applis. Par ailleurs, près d'une personne interrogée sur trois (32 %) indique posséder une ou plusieurs applis de paiement (p. ex. Apple Pay, PayPal, Twint) sur son smartphone; en moyenne, ces personnes ont installé 1.2 appli de ce type.

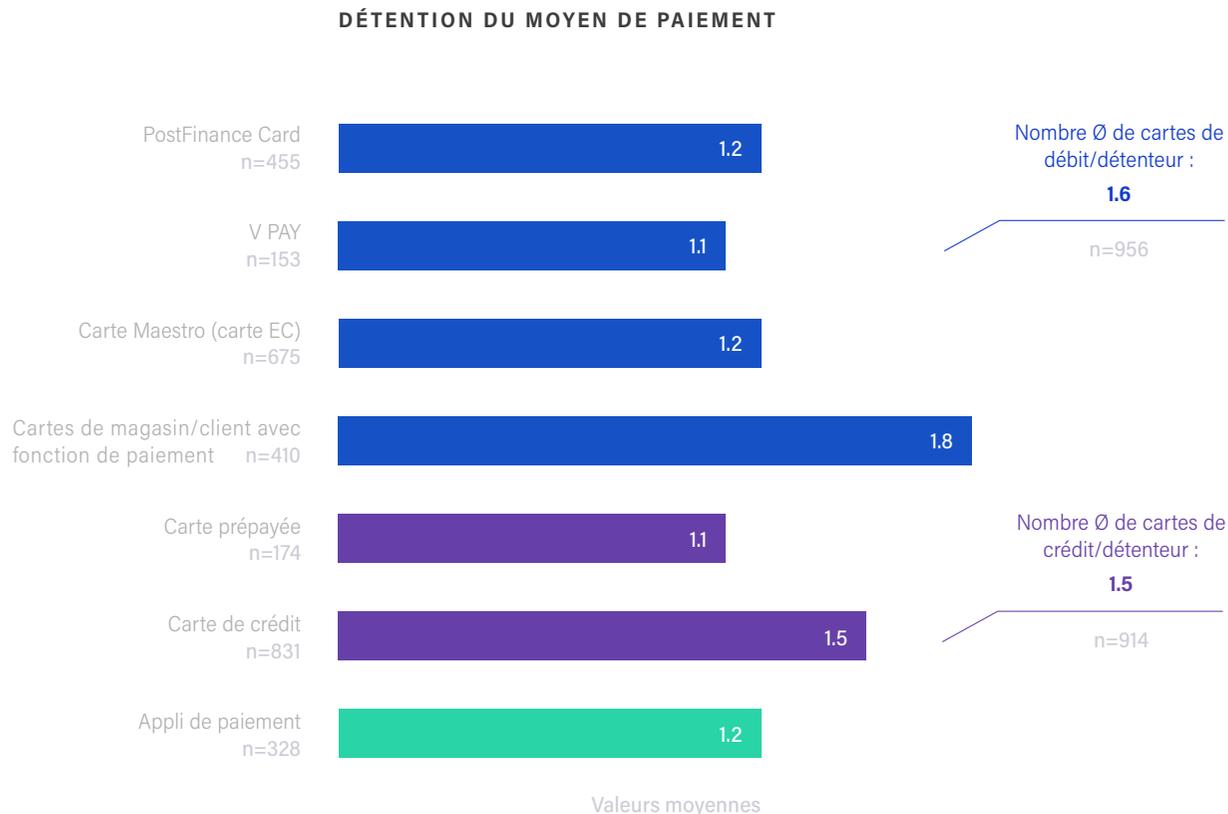


Fig. 6

Parmi les moyens de paiement ici listés, quels sont ceux dont vous disposez personnellement? Veuillez indiquer le nombre correspondant.

Base: moyens de paiement que la personne interrogée connaît; uniquement les détenteurs du moyen de paiement correspondant

V. Critères intervenant dans le choix du moyen de paiement

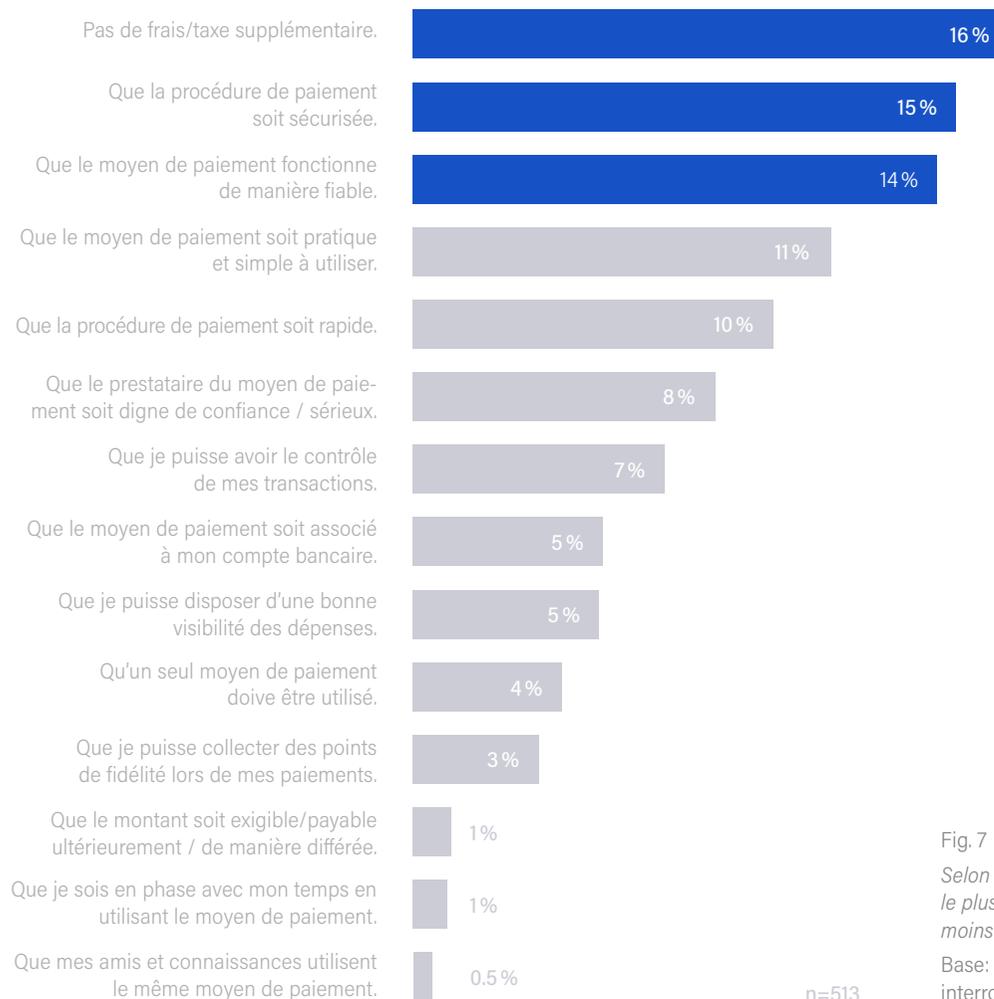
Aussi facile que semble être le choix du moyen de paiement, celui-ci résulte d'un processus de décision plus ou moins extensif. Selon la situation et la personne, divers facteurs influent sur le choix et favorisent ou entravent la décision de recourir à tel ou tel moyen de paiement.

Étant donné que ce processus se déroule de manière très inconsciente et automatisée, les sujets ont très souvent des difficultés à identifier ce qui leur importe pour choisir un moyen de paiement et/ou ils considèrent fréquemment comme essentiels tous les critères ou presque. Du fait, les questions portant directement sur l'importance de critères isolés n'apporte souvent pas grand-chose, car les résultats ne permettent pas d'évaluation différenciée.

Afin d'obtenir des renseignements sur les préférences réelles des personnes sondées, une procédure de mesure des préférences («analyse MaxDiff») a été intégrée et appliquée à la présente étude; elle permet de déduire les importances relatives à partir de l'évaluation de différents ensembles de critères composés sur une base expérimentale.

Top 3 : Taux d'importance

COMMERCE PHYSIQUE



n=513

Fig. 7

Selon vous, quel est le critère le plus important et quel est le moins important ?

Base: tous les sujets interrogés

V. CRITÈRES INTERVENANT DANS LE CHOIX DU MOYEN DE PAIEMENT

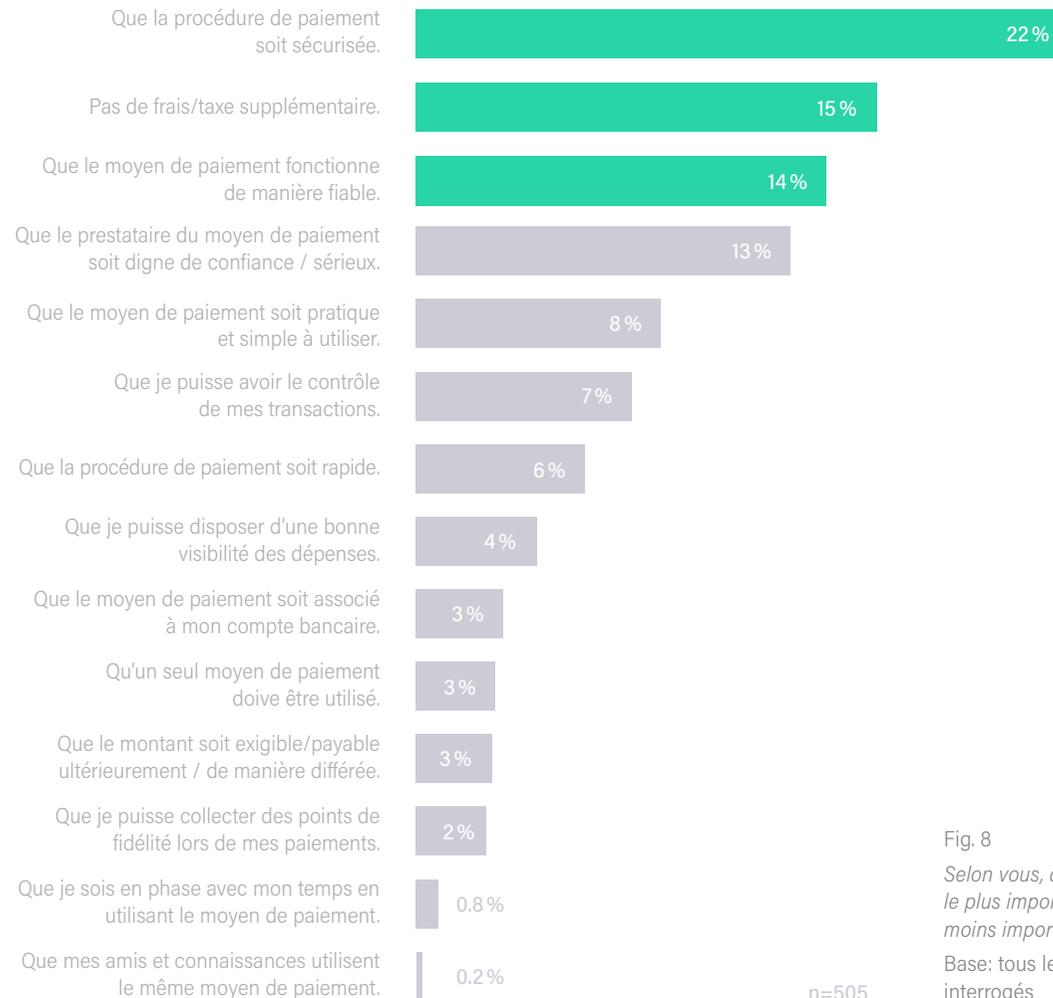
Comme le révèle l'analyse, le critère le plus important lors du choix d'un moyen de paiement dans le commerce stationnaire (magasin physique) consiste en l'absence de frais annexes, suivie de près par la sécurité et la fiabilité (cf. fig. 7).

Ces trois critères comptent également parmi les facteurs primordiaux sous-jacents au choix du moyen de paiement sur Internet (vente à distance); contrairement au commerce physique, la sécurité est de loin le premier des critères de choix. On trouve en deuxième place l'absence de frais annexes, suivie de la fiabilité du moyen de paiement (cf. fig. 8).

Le fait que des amis ou connaissances utilisent aussi le moyen de paiement en question ou d'être dans l'ère du temps en faisant usage est considéré comme moins important. On peut en conclure que le choix du moyen de paiement n'est que peu marqué par les normes sociales. Par comparaison, les programmes de gratification, les solutions de paiement intégrées et les paiements différés dans le temps ont eux aussi moins d'importance.

Top 3 : Taux d'importance

VENTE À DISTANCE



n=505

Fig. 8

Selon vous, quel est le critère le plus important et quel est le moins important ?

Base: tous les sujets interrogés

VI. Habitudes de paiement

Différents types de paiement

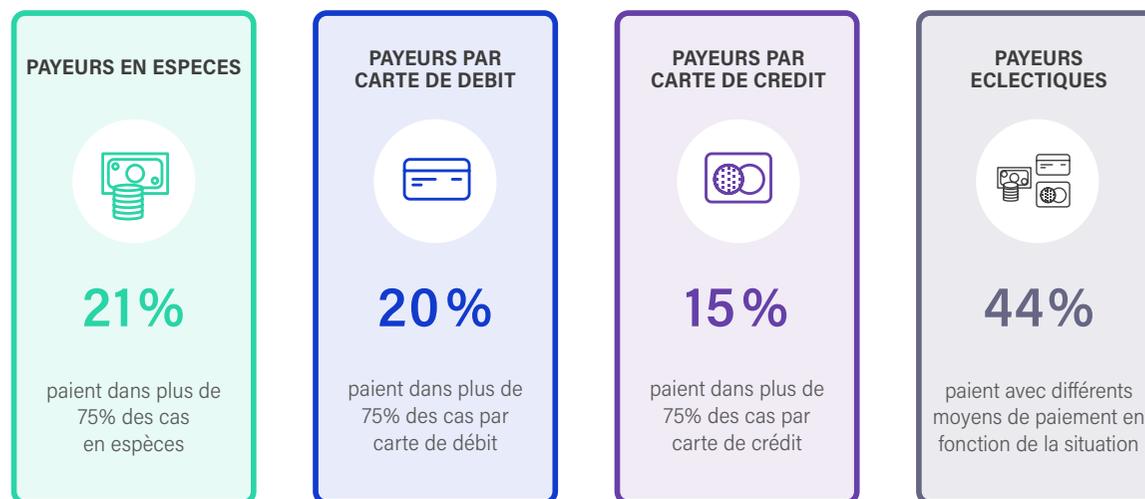
Le marché des paiements est très hétérogène. De nombreuses différences existent entre les processus et fournisseurs de paiement, mais tout autant parmi le vaste éventail de préférences des utilisateurs. D'une manière générale, les personnes payant exclusivement en espèces et par carte de crédit sont une exception; la plupart sont des payeurs éclectiques et ont des préférences de paiement qui dépendent de la situation et du montant (cf. fig. 9).

Le payeur en espèces typique est en général une femme de plus de 45 ans en quête de sécurité et fidèle aux traditions. Il est sceptique face aux nouveautés (par ex. aux nouvelles formes de paiement) et ne fait usage des nouvelles technologies qu'une fois éprouvées.

Les payeurs par carte de débit sont eux aussi majoritairement de sexe féminin. Ils sont plutôt réticents à la prise de risque, ont de l'estime pour ce qu'ils connaissent, mais sont plus ouverts à la nouveauté que les payeurs en espèces.

Le payeur par carte de crédit classique est un homme de plus de 30 ans qui a un bon niveau de formation et dispose de revenus confortables. Il est très intéressé par la performance, a le goût du risque et s'essaie volontiers à ce qui est nouveau.

Les payeurs en espèces et par carte de crédit sont notamment des défenseurs convaincus du moyen de paiement qu'ils préfèrent utiliser et qu'ils considèrent comme bien meilleur que les autres. Aucune préférence de ce type n'est observable auprès des payeurs par carte de débit.



n=832

Fig. 9

VI. HABITUDES DE PAIEMENT

Recours à différents moyens de paiement

Il ressort de l'analyse qu'avec un taux de 49 %, le liquide reste l'instrument de paiement le plus fréquemment utilisé (notamment dans la classe d'âge des plus de 45 ans), mais si l'on considère le montant global, les transactions en espèces (20 %) sont devancées par les virements en ligne (29 %) et les paiements par carte de débit (25 %) (cf. fig. tableau 2).

D'après les auto-évaluations, le moyen de paiement le plus fréquemment utilisé parallèlement au liquide est de loin le virement en ligne. 94 % des sondés déclarent avoir recours à cette forme de paiement (cf. fig. 10). Par rapport à la Suisse alémanique et à la Suisse italienne, les virements en ligne effectués en Romandie sont bien plus nombreux.

Les paiements par carte sont également très répandus. 91 % des sondés utilisent une carte de débit, 83 % une carte de crédit. Les cartes de magasin sont utilisées par 35 % de toutes les personnes interrogées. En Suisse romande et en Suisse italienne, on paie beaucoup plus fréquemment par carte de débit au sens traditionnel (c.-à.d. sans usage du sans contact) qu'en Suisse alémanique, mais la part qu'occupe la valeur des transactions est plus élevée en Suisse alémanique.

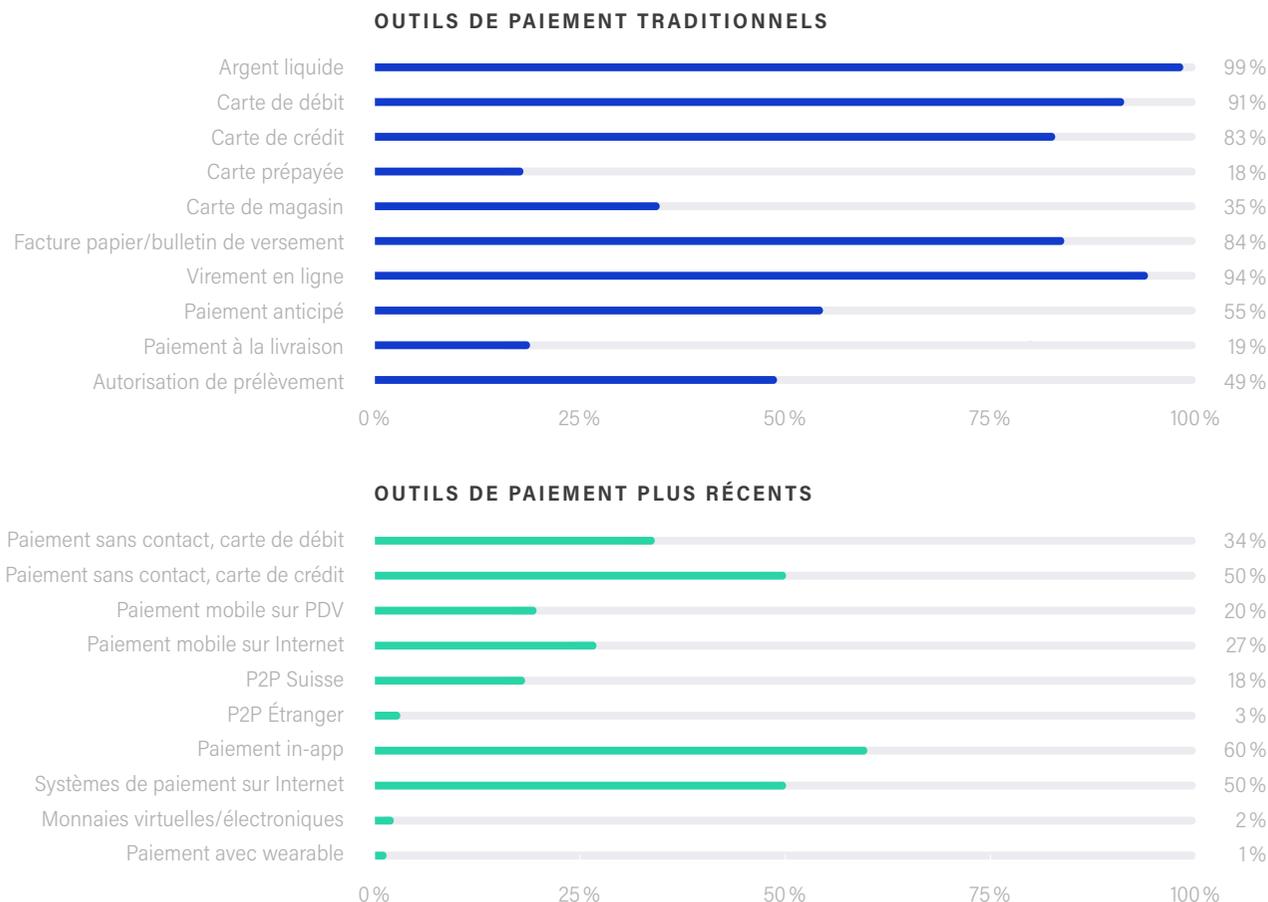
En même temps, l'utilisation (nombre et valeur) de la carte de débit au sens traditionnel est plus élevée chez les femmes que chez les hommes, tandis que l'on constate l'inverse concernant la part des montants réglés par carte de crédit.

Considérant les méthodes de paiement les plus récentes, un nouveau tableau se profile: L'importance de l'e-commerce qui ne cesse de croître a permis, ces dernières années, à des processus de paiement sur Internet spécialisés tels que PayPal, Sofort ou Twint de gagner en pertinence. Une bonne moitié des personnes sondées déclarent utiliser, au

moins occasionnellement, ces processus de paiement.

Aujourd'hui, les processus sans contact sont également répandus. Le paiement par carte de crédit sans contact est utilisé par la moitié des sondés. Le Paiement sans contact par carte de débit gagne lui aussi du terrain, mais les

cartes de débit qui le permettent étant encore assez peu répandues (fin 2017, 51 % de toutes les cartes de débits en circulation étaient équipées de la fonction sans contact), ce processus de paiement reste encore en retrait avec un taux d'utilisation de 34 % (cf. fig. 10).



n=1018

Fig. 10 types de règlement listés que vous utilisez.
Question: Veuillez indiquer les moyens de paiement/
Base: tous les sujets interrogés

VI. HABITUDES DE PAIEMENT

D'après les données actuelles et l'évolution constatée jusqu'à présent, on peut néanmoins s'attendre à ce que le taux d'utilisation du paiement sans contact par carte de débit, si le nombre de cartes équipées augmente, dépasse celui des paiements sans contact par carte de crédit sous un ou deux ans.

A l'heure actuelle, les processus de paiement mobiles n'ont en revanche pas encore pu s'établir. Certes, trois personnes sur cinq (60 %) sont familiarisées avec les paiements au sein d'applications mobiles (paiements «in app»), mais d'autres formes de paiement mobile sont plus ancrées dans les habitudes (cf. fig. 9). Seule une personne sondée sur cinq (20 %) a recours au paiement mobile sur place en magasin (par ex. Apple Pay, Samsung Pay, Twint); pour le paiement mobile sur Internet (par ex. PayPal, Twint), le taux est un peu supérieur (27 %). 18 % des personnes interrogées font actuellement usage de solutions d'envoi et de réception de liquidités «Peer to Peer» comme PayPal ou Twint. Les motifs évoqués pour expliquer le non-usage sont d'abord le sentiment d'une sécurité insuffisante et le manque de valeur ajoutée par rapport aux moyens de paiement traditionnels.

Dans ce contexte, il est à noter que les informations générales fournies dans le cadre du sondage en ligne au sujet de l'utilisation des moyens de paiement ne correspondent pas, lorsqu'il s'agit des nouvelles formes de paiement, aux

MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS EN SUISSE, SELON LE MONTANT ET LE NOMBRE DE TRANSACTIONS

d'après les journaux de bord

Moyen de paiement	Répartition selon le montant total		Répartition selon le nombre de transactions		Montant moyen des transactions
	CA en CHF	Part du montant total en %	Nombre de transactions	Part des transactions en %	Médiane
Argent liquide	90 716.42	20.1	3 827	48.8	10.20
Carte de débit traditionnelle	102 360.06	22.7	1 359	17.3	29.70
Paiement sans contact par carte de débit	12 090.86	2.7	408	5.2	15.28
Carte de crédit traditionnelle	52 476.33	11.6	655	8.3	44.01
Paiement sans contact par carte de crédit	17 833.94	4.0	497	6.3	16.28
Carte prépayée	1 000.28	0.2	56	0.7	7.59
Cartes de magasin/client	6 821.65	1.5	163	2.1	18.02
Sur facture	11 383.76	2.5	65	0.8	104.04
Virement en ligne (e-banking)	132 657.53	29.4	332	4.2	135.56
Paiement anticipé	2 740.02	0.6	29	0.4	6.66

Tableau 2



VI. HABITUDES DE PAIEMENT

chiffres réels d'utilisation relevés dans les journaux de bord. Cela tient au fait que la collecte en ligne mesure essentiellement l'utilisation par les personnes sondées, à une seule reprise et selon leur auto-évaluation, tandis que le relevé des journaux de bord prend également en compte la fréquence d'utilisation des moyens de paiement. Les nouveaux moyens de paiement étant souvent utilisés de manière irrégulière, la part des transactions et des montants se trouve affaiblie. Ainsi, la part des montants réglés par paiement sans contact selon les journaux de bord n'est que de 7%, celle des montants réglés par paiement mobile de 1.4%. On peut en déduire qu'à l'heure actuelle, les nouveaux procédés tels que le paiement sans contact ou le paiement mobile ne jouent pas encore de rôle prépondérant par rapport à l'ensemble du volume du marché.

Au quotidien, les technologies de moyens de paiement innovantes, «wearables» ou monnaies virtuelles par exemple, ont un rôle quasiment nul. Malgré une forte présence médiatique, il s'agit là, aujourd'hui, de produits de niche qui n'ont pas encore trouvé leur place dans les comportements de paiement quotidiens.

Les hommes et les moins de 30 ans ont généralement plus d'affinités pour la technique et ils utilisent plus fréquemment les formes de paiement récentes telles que le paiement sans contact ou mobile.

MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS EN SUISSE, SELON LE MONTANT ET LE NOMBRE DE TRANSACTIONS

d'après les journaux de bord

Moyen de paiement	Répartition selon le montant total		Répartition selon le nombre de transactions		Montant moyen des transactions
	CA en CHF	Part du montant total en %	Nombre de transactions	Part des transactions en %	Médiane
Versement à un guichet postal	6 059.53	1.3	5	0.1	53.87
Système de recouvrement direct (LSV)	2 320.33	0.5	16	0.2	40.81
Paiement mobile sur PDV	2 908.06	0.6	110	1.4	14.14
Paiement mobile sur Internet	1 271.27	0.3	18	0.2	31.58
Paiement mobile P2P	396.95	0.1	10	0.1	12.63
Paiement in-app	1 879.9	0.4	132	1.7	8.94
Systèmes de paiement sur Internet	4 183.00	0.9	38	0.5	75.44
Autres	2 285.78	0.5	131	1.7	9.91
Somme	451 385.67	100.0	7 851	100.0	

Tableau 2

VI. HABITUDES DE PAIEMENT

Carte de débit

La popularité de la carte de débit se constate en outre, comparée à la carte de crédit, par une fréquence d'utilisation plus que doublée. En 2017, près de 820 millions de transactions ont été réalisées au moyen de cartes de débit suisses, dont 95 % en Suisse et 5 % à l'étranger (cf. fig. 11). De 2005 à 2017, les transactions par carte de débit suisse ont triplé. En 2017, les paiements par carte de débit sans contact ont couvert 12 % des paiements physiques effectués en Suisse (cf. fig. 12).

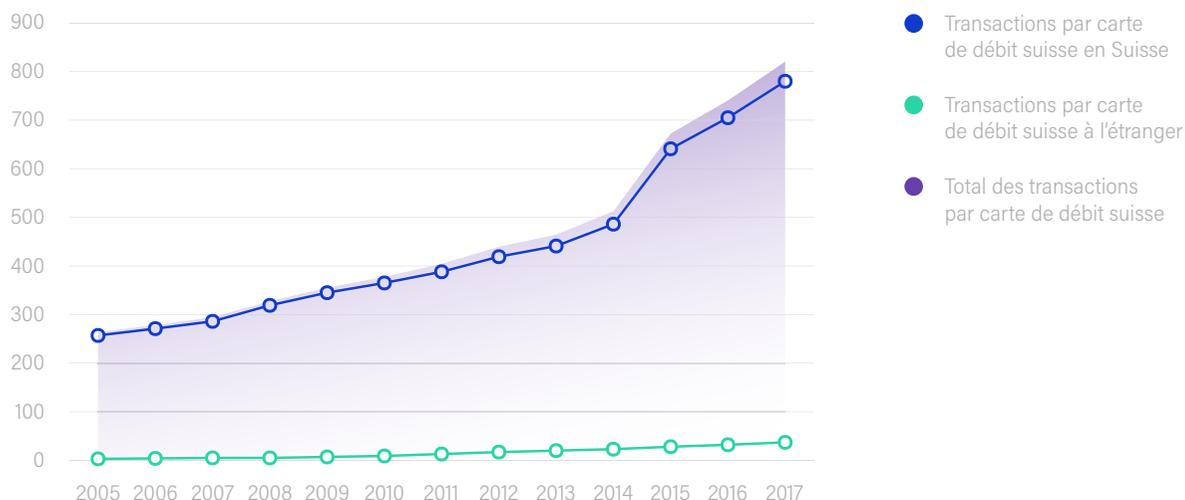
Cette même année, près de 48 milliards de Fr. ont été mobilisés par des cartes de débit suisses, dont environ 45 milliards (env. 93 %) dans le pays et près de 3 milliards (env. 7 %) à l'étranger (cf. fig. 13). Le montant des transactions a doublé depuis 2005. En 2017, 5 % des montants réglés par carte de débit suisse en Suisse sur des points de vente physiques ont été générés sans contact (cf. fig. 14).

En 2017, une personne suisse adulte a en moyenne été à l'origine de 117 transactions par carte de débit, dont 112 (95 %) en Suisse et 5 (5 %) à l'étranger (cf. fig. 15). Entre 2005 et 2017, le recours à la carte de débit par individu a presque triplé.

Le montant annuel des transactions par carte de débit et par individu adulte s'élevait à 6 849 en 2017 (cf. fig. 16). Depuis 2005, les dépenses par individu ont quasiment doublé.

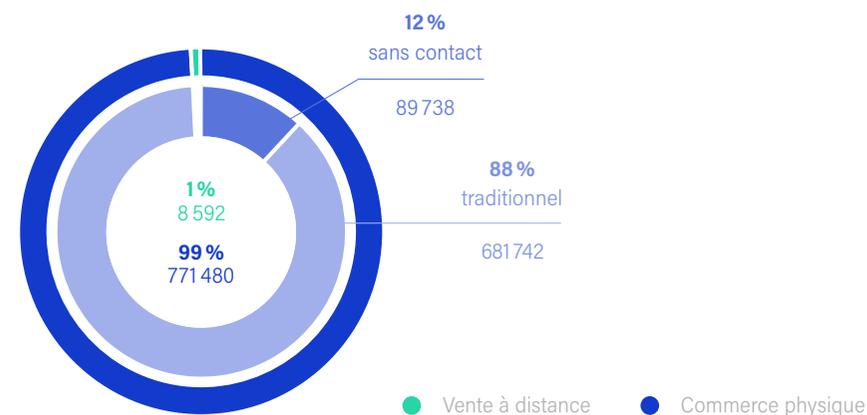
ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE DÉBIT SUISSE Fig. 11

Analyse des données de la BNS – en millions



FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE DÉBIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2017 Fig. 12

Analyse des données de la BNS – en millions

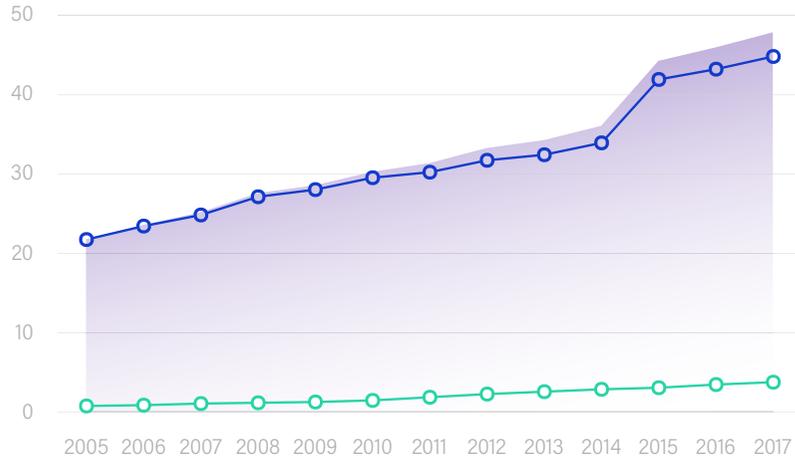


VI. HABITUDES DE PAIEMENT

ÉVOLUTION DES MONTANTS DE TRANSACTION RÉGLÉS PAR CARTE DE DÉBIT SUISSE

Fig. 13

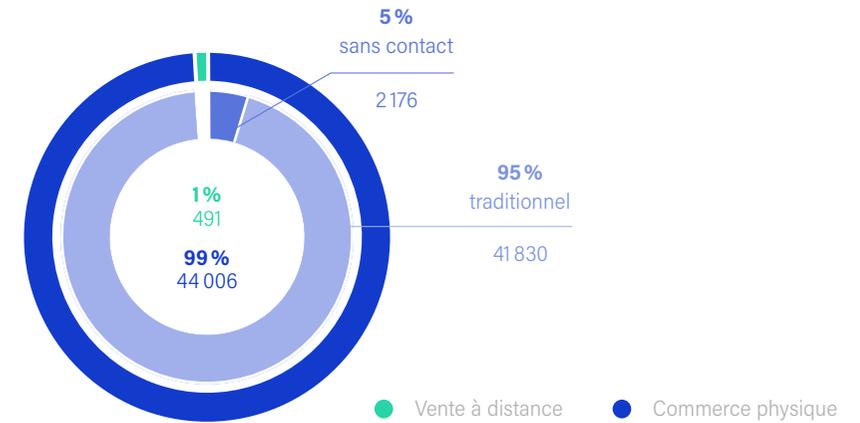
Analyse des données de la BNS – en milliards de CHF



MONTANTS RÉGLÉS PAR CARTE DE DÉBIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2017

Fig. 14

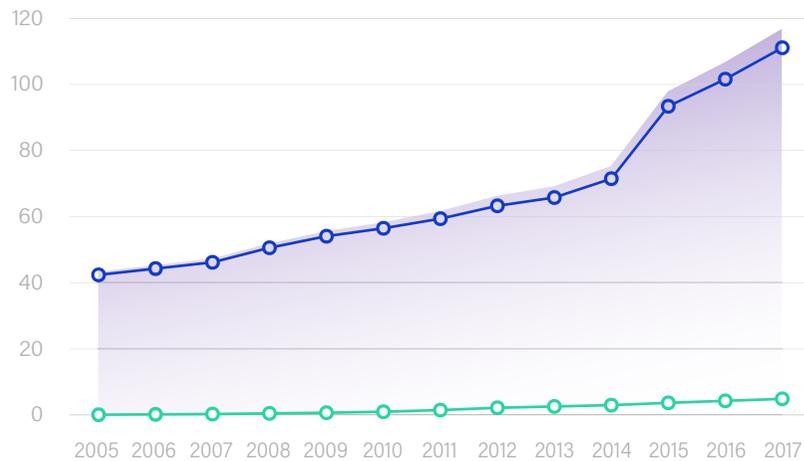
Analyse des données de la BNS – en millions de CHF



NOMBRE DE TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE DÉBIT, PAR INDIVIDU DE LA POPULATION ADULTE

Fig. 15

Analyse des données de la BNS

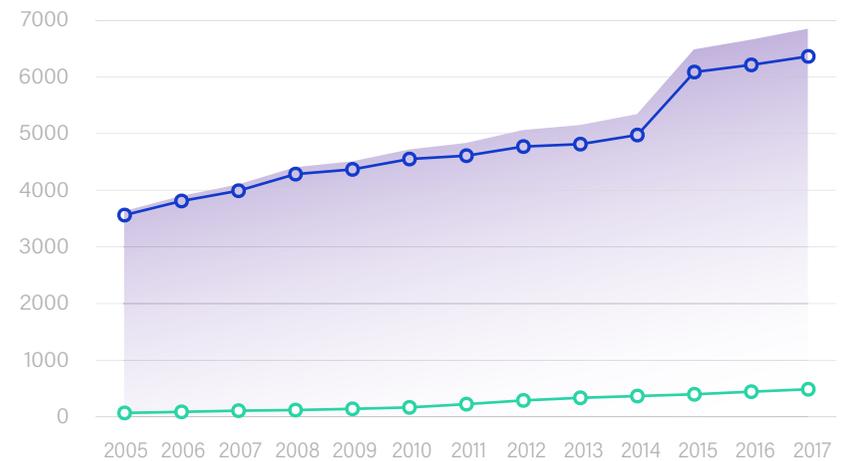


- Transactions par carte de débit suisse en Suisse
- Transactions par carte de débit suisse à l'étranger
- Total des transactions par carte de débit suisse

MONTANT ANNUEL DES TRANSACTIONS PAR CARTE DE DÉBIT, PAR INDIVIDU DE LA POPULATION ADULTE

Fig. 16

Analyse des données de la BNS – en CHF



VI. HABITUDES DE PAIEMENT

Carte de crédit

En 2017, près de 400 millions de transactions ont été réalisées au moyen de cartes de crédit suisses, dont 60 % en Suisse et 40 % à l'étranger (cf. fig. 17). Cela correspond à près de la moitié des transactions par carte de débit. Un tiers des paiements réglés en présentiel sur le territoire national consistaient en des paiements sans contact (cf. fig. 18).

De 2005 à 2017, les transactions par carte de crédit suisse ont augmenté de 270 %.

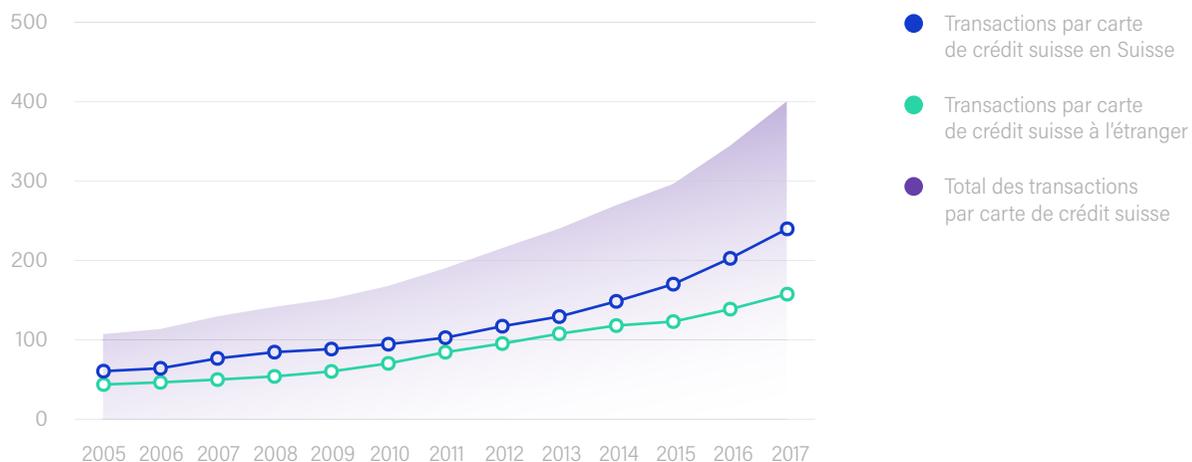
En 2017, près de 40 milliards de Fr. ont été mobilisés par des cartes de crédit suisses, dont environ 21 milliards (env. 53 %) dans le pays et près de 19 milliards (env. 47 %) à l'étranger (cf. fig. 19). Le montant des transactions a presque doublé depuis 2005. En 2017, 14 % des montants réglés par carte de crédit suisse en Suisse sur des points de vente physiques ont été générés sans contact (cf. fig. 20).

En 2017, une personne suisse adulte a en moyenne été à l'origine de 57 transactions par carte de crédit, dont 35 (60 %) en Suisse et 23 (40 %) à l'étranger (cf. fig. 21). La carte de crédit suisse a ainsi été utilisée quasiment deux fois plus souvent que la carte de débit en 2017. Entre 2005 et 2017, le recours à la carte de crédit par individu a plus que triplé.

Le montant annuel des transactions par carte de crédit et par individu adulte s'élevait à 5 766 en 2017 (cf. fig. 22).

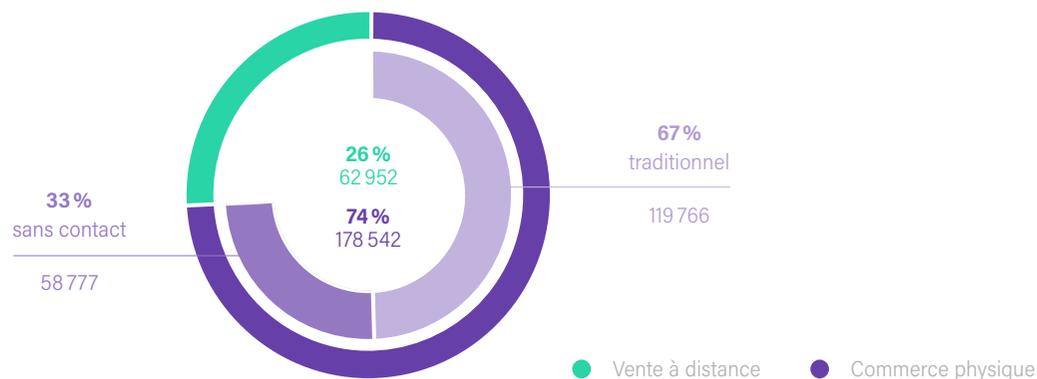
ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE CRÉDIT SUISSE Fig. 17

Analyse des données de la BNS – en millions



FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE CRÉDIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2017 Fig. 18

Analyse des données de la BNS – en millions

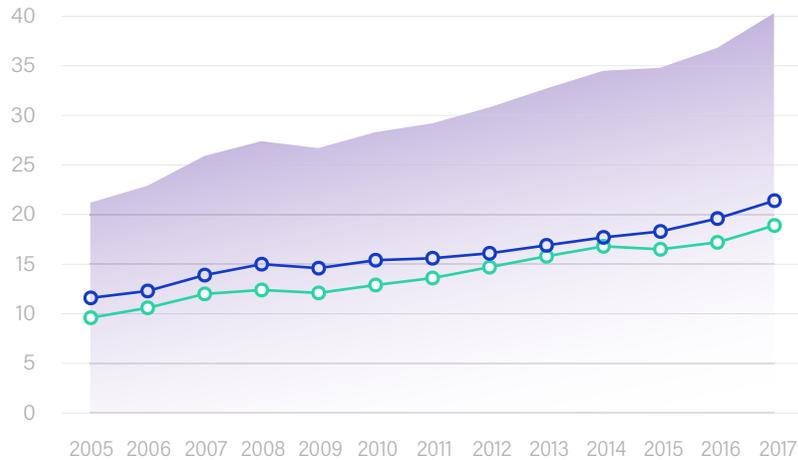


VI. HABITUDES DE PAIEMENT

ÉVOLUTION DES MONTANTS DE TRANSACTION RÉGLÉS PAR CARTE DE CRÉDIT SUISSE

Fig. 19

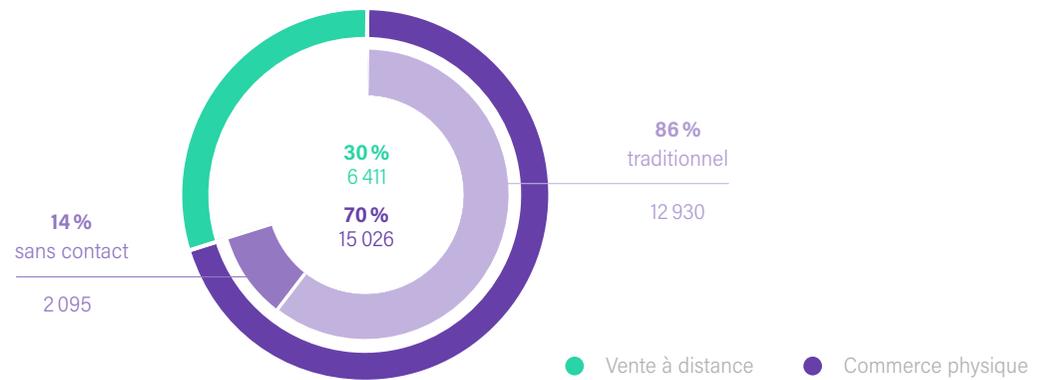
Analyse des données de la BNS – en milliards de CHF



MONTANTS RÉGLÉS PAR CARTE DE CRÉDIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2017

Fig. 20

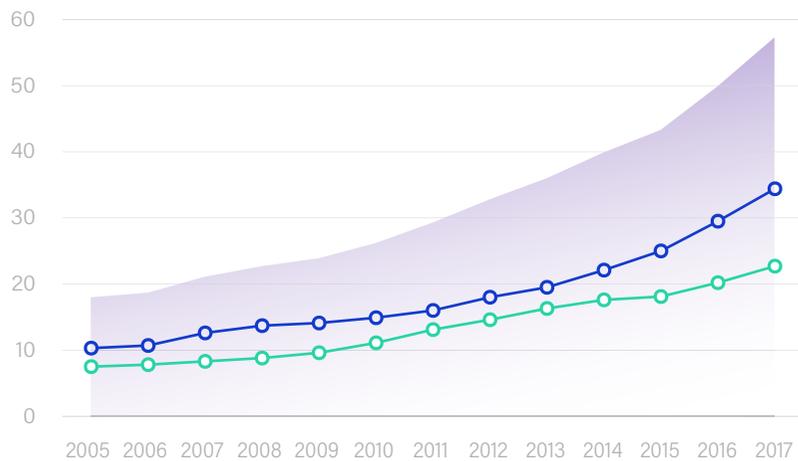
Analyse des données de la BNS – en millions de CHF



NOMBRE DE TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE CRÉDIT, PAR INDIVIDU DE LA POPULATION ADULTE

Fig. 21

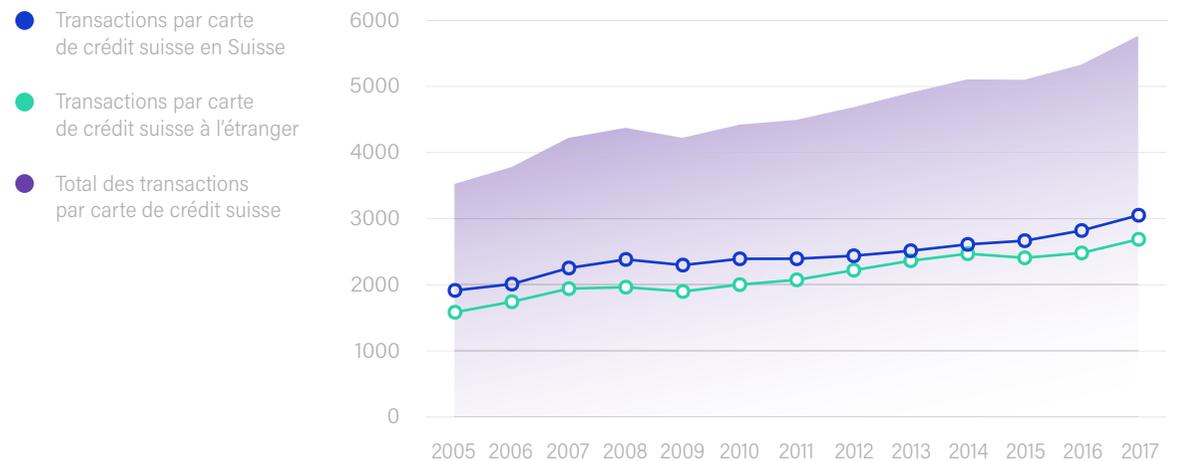
Analyse des données de la BNS



MONTANT ANNUEL DES TRANSACTIONS PAR CARTE DE CRÉDIT, PAR INDIVIDU DE LA POPULATION ADULTE

Fig. 22

Analyse des données de la BNS – en CHF



VI. HABITUDES DE PAIEMENT

Habitudes de paiement selon le montant à régler

Comme le montre l'analyse des journaux de bord des paiements, le montant à payer a une forte influence sur le choix du moyen de paiement, tant dans le commerce physique que pour la vente à distance (cf. fig. 23 à 26). Ainsi, le liquide reste de loin l'instrument de paiement le plus fréquemment utilisé dans le commerce physique pour les paiements ne dépassant pas 50 Fr. Une grande partie des transactions en espèces (71%) porte sur de petits montants n'excédant pas 20 Fr., dont près d'un tiers (27%) sont inférieurs ou équivalents à 5 Fr. (cf. fig. 23 et 24)

Sur les PDV, les paiements par carte prennent de l'importance à partir de montants supérieurs à 5 Fr. Alors que la carte de débit traditionnelle est de plus en plus utilisée pour les montants compris entre 6 et 20 Fr., la carte de crédit n'intervient en principe qu'à partir de 20 Fr. En contrepartie, le montant à régler n'influe pas vraiment sur le choix du paiement sans contact (carte de débit ou carte de crédit).

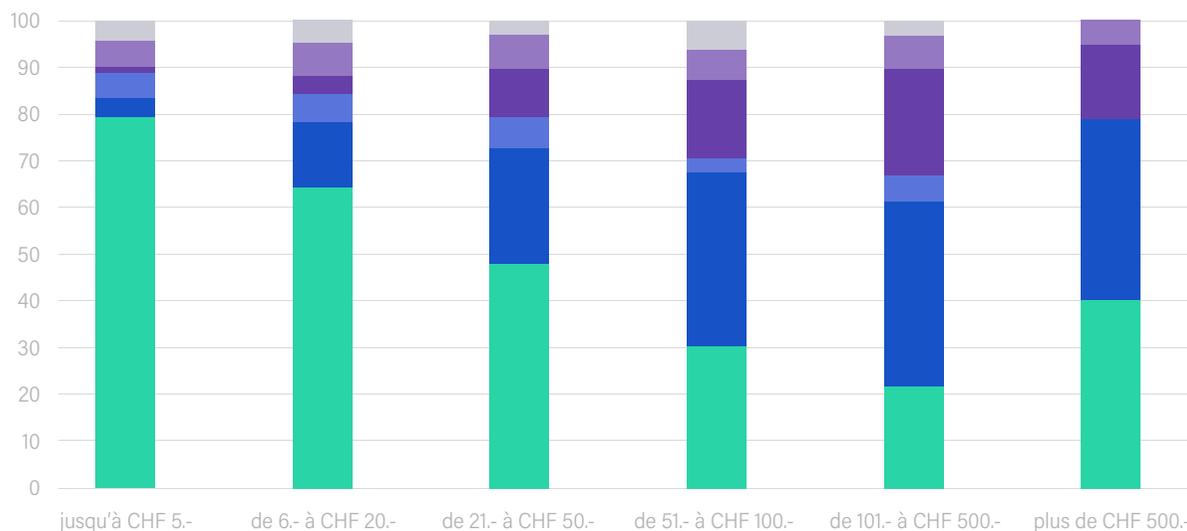
- Autres moyens de paiement
- Paiement sans contact par carte de crédit
- Carte de crédit standard
- Paiement sans contact par carte de débit
- Carte de débit standard
- Paiement en espèces

MOYEN DE PAIEMENT D'APRÈS LA PLAGE DE MONTANTS : COMMERCE PHYSIQUE EN SUISSE

Fig. 23

Parts des transactions en %, d'après les journaux de bord

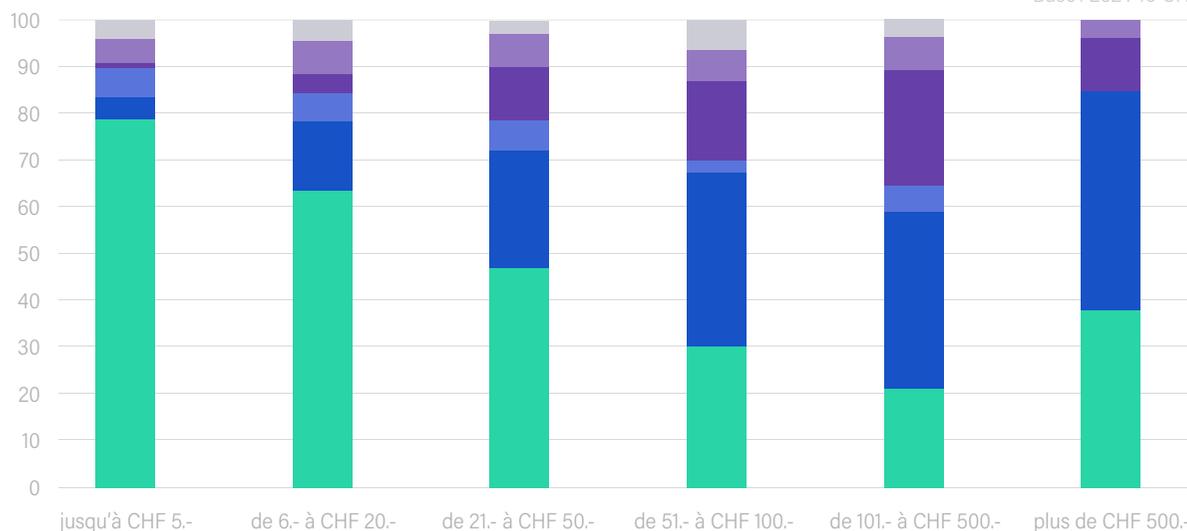
Base: 6 788



Parts des montants de transaction en %, d'après les journaux de bord

Fig. 24

Base: 252 746 CHF



VI. HABITUDES DE PAIEMENT

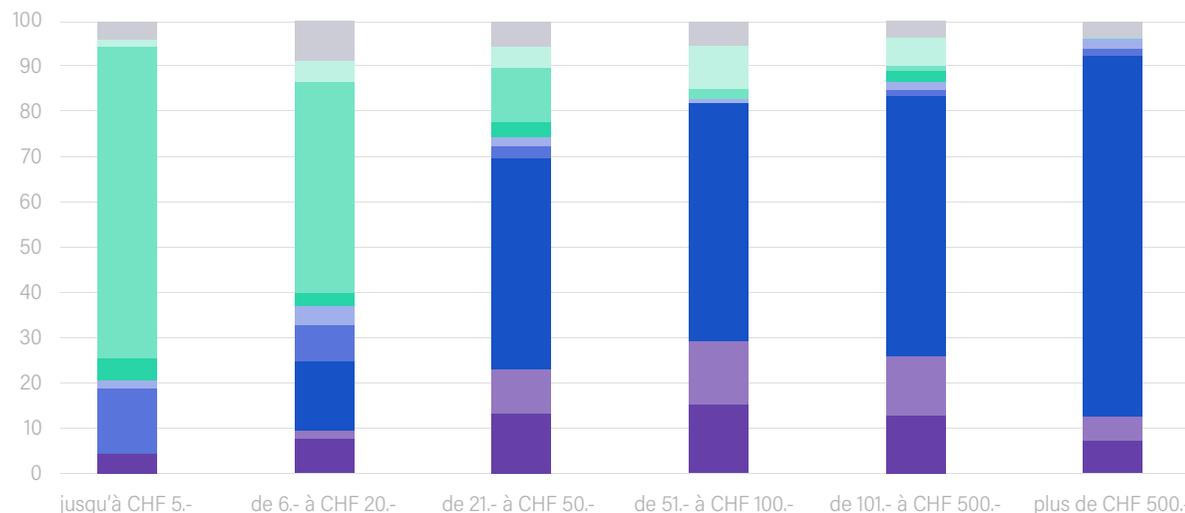
Le seuil de remplacement du liquide par la carte – à savoir la plage de montants à partir de laquelle la part des transactions par carte dépasse celle des transactions en espèces – se situe entre 20 et 50 Fr.; on observe en outre une augmentation des paiements par carte corrélée à celle des montants jusqu'à 500 Fr. Pour les montants supérieurs à cette somme, le liquide regagne toutefois en importance.

En vente à distance, les paiements «in app» dominent pour les transactions liées à de petits montants jusqu'à 20 Fr. (cf. fig. 25 et 26). Les montants supérieurs à ce seuil sont principalement réglés par virement en ligne. À mesure que le montant augmente, la carte de crédit et la facture papier se font plus présentes; selon l'évaluation subjective des personnes sondées, on devrait plutôt pouvoir s'attendre à un recul, notamment du paiement sur facture papier.

MOYEN DE PAIEMENT D'APRÈS LA PLAGE DE MONTANTS: VENTE À DISTANCE EN SUISSE

Fig. 25
Base: 751

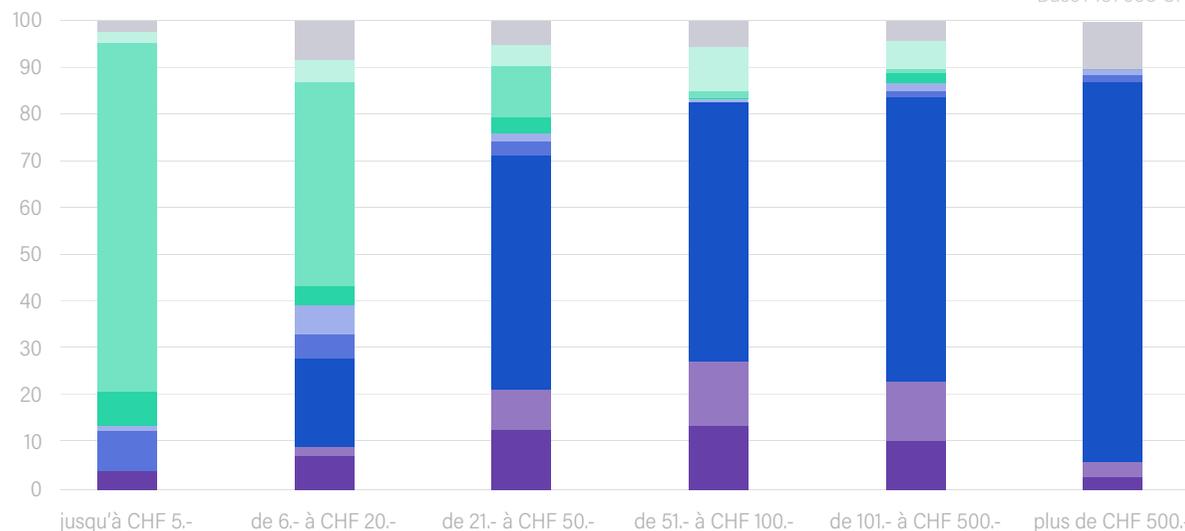
Parts des transactions en %, d'après les journaux de bord



Parts des montants de transaction en %, d'après les journaux de bord

Fig. 26
Base: 181 658 CHF

- Autres moyens de paiement
- Systèmes de paiement sur Internet
- Paiement in-app
- Paiement mobile en ligne
- Autorisation de prélèvement
- Paiement anticipé
- Virement en ligne
- Sur facture
- Carte de crédit



VI. HABITUDES DE PAIEMENT

Habitudes de paiement selon la situation

Le choix du moyen de paiement dépend également de la situation, du lieu et/ou de l'objet du paiement.

À en considérer strictement la quantité, la majorité (90 %) des transactions (en Suisse) porte sur le commerce physique, la vente à distance n'occupant que 10 % de toutes les transactions réalisées. La différence est moins évidente si l'on observe les montants de transaction: En raison de montants relativement hauts, la vente à distance occupe 42 % du volume total des montants (cf. fig. 27).

Dans le commerce physique, la plus grande part des montants (37 %) est réglée par carte de débit, suivie de près par les transactions en espèces avec un taux de 36 % (cf. tableau 3), ce qui confirme la grande importance accordée au liquide dans le commerce physique.

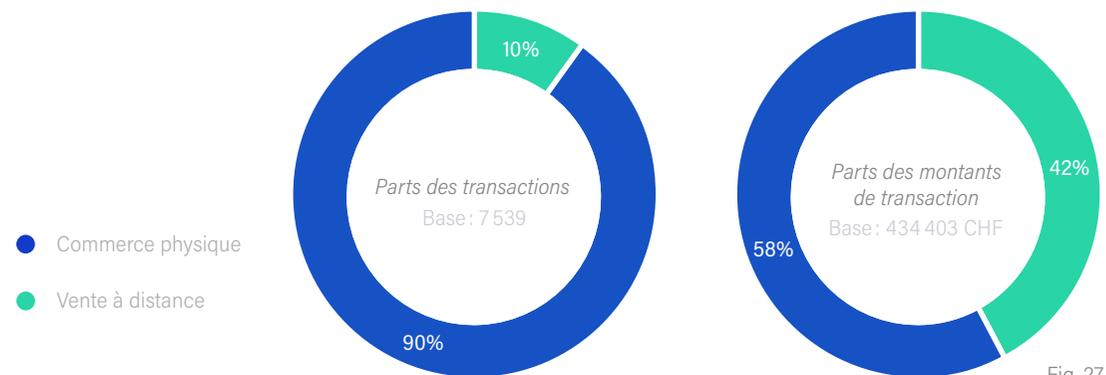


Fig. 27

Commerce physique

MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS EN SUISSE, SELON LE MONTANT ET LE NOMBRE DE TRANSACTIONS

d'après les journaux de bord

Moyen de paiement	Répartition selon le montant total		Répartition selon le nombre de transactions		Montant moyen des transactions
	CA en CHF	Part du montant total en %	Nombre de transactions	Part des transactions en %	Médiane
Argent liquide	90 716.42	35.9	3 827	56.4	10.20
Carte de débit traditionnelle	82 629.26	32.7	1 291	19.0	29.86
Paiement sans contact par carte de débit	11 596.15	4.6	389	5.7	15.45
Carte de crédit traditionnelle	40 933.36	16.2	524	7.7	45.63
Paiement sans contact par carte de crédit	16 844.21	6.7	458	6.7	16.02
Carte prépayée	896.37	0.4	51	0.8	7.86
Cartes de magasin/client	6 377.76	2.5	146	2.1	19.21
Paiement mobile sur PDV	2 752.11	1.1	102	1.5	14.07
Somme	252 745.64	100.0	6 788	100.0	

Tableau 3

VI. HABITUDES DE PAIEMENT

Les achats à distance sont principalement réglés par virement en ligne (cf. tableau 4). 44 % des paiements effectués sont le fait d'un virement en ligne ou d'un service de banque en ligne et correspondent à 73 % des montants de transaction. 11 % des paiements effectués le sont par carte de crédit (6 % des montants), 9 % sur facture (6 % des montants).

Vente à distance

MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS EN SUISSE, SELON LE MONTANT ET LE NOMBRE DE TRANSACTIONS

d'après les journaux de bord

Moyen de paiement	Répartition selon le montant total		Répartition selon le nombre de transactions		Montant moyen des transactions
	CA en CHF	Part du montant total en %	Nombre de transactions	Part des transactions en %	Médiane
Carte de débit	8 339.00	4.6	21	2.7	13.51
Carte de crédit	10 154.73	5.5	81	10.9	69.38
Carte prépayée	73.15	0.0	1	0.1	8.32
Cartes de magasin/client	198.64	0.1	3	0.3	71.75
Sur facture	11 383.76	6.3	65	8.6	104.04
Virement en ligne (e-banking)	132 657.53	73.0	332	44.3	135.56
Païement anticipé	2 740.02	1.5	29	3.8	6.66
Versement à un guichet postal	6 059.53	3.3	5	0.7	53.87
Système de recouvrement direct (LSV)	2 320.33	1.3	16	2.1	40.81
Païement mobile sur Internet	1 271.27	0.7	18	2.4	31.58
Païement mobile P2P	396.95	0.2	10	1.4	12.63
Païement in-app	1 879.90	1.0	132	17.6	8.94
Systèmes de paiement sur Internet	4 183.00	2.3	38	5.1	75.44
Somme	181 657.81	100.0	751	100.0	

Tableau 4

VI. HABITUDES DE PAIEMENT

Lieu du paiement

Le tableau 5 dresse un aperçu de la répartition des montants et transactions en fonction du lieu et de l'objet du paiement.

Si l'on considère le moyen de paiement utilisé et l'ensemble des dépenses, les paiements par carte dominent dans le commerce de détail.

Par rapport aux autres moyens de paiement, le liquide est utilisé beaucoup plus fréquemment au restaurant, à la boulangerie, sur les points de vente extérieurs (kiosque, vente à emporter) et aux distributeurs automatiques.

La carte de crédit classique est majoritairement employée pour les achats à plus long terme, dans les stations service, au restaurant et en voyage.

En vente par correspondance, l'usage du virement est très courant pour régler des dépenses entre particuliers, faire des dons et s'acquitter de paiements dus aux administrations publiques.

Avec 20 % des montants de transaction, la facture a notamment une grande importance au sein de la vente par correspondance.

Les paiements «in app» interviennent principalement lorsqu'il s'agit de circulation routière et de mobilité.

MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS EN SUISSE, SELON LE MONTANT ET LE NOMBRE DE TRANSACTIONS

d'après les journaux de bord

Lieu du paiement	Répartition selon le montant total		Répartition selon le nombre de transactions		Montant moyen des transactions
	CA en CHF	Part du montant total en %	Nombre de transactions	Part des transactions en %	Médiane
Commerce de détail couvrant les besoins quotidiens	119 053.13	26.4	2 979	37.9	17.92
Vêtements personnels	15 051.76	3.3	164	2.1	51.98
Pharmacie/médicaments	6 222.27	1.4	106	1.3	24.79
Commerce de détail pour acquisitions à plus long terme	34 432.21	7.6	262	3.3	44.12
Station-service / essence	12 191.00	2.7	284	3.6	16.31
Kiosque / boulangerie	5 024.85	1.1	485	6.2	7.29
Restaurant	31 604.37	7.0	897	11.4	17.77
Café, bar, bistro, fast-food, vente à emporter, service de livraison, comptoir, discothèque	11 764.68	2.6	920	11.7	8.33
Activités de loisirs / divertissements	20 349.67	4.5	302	3.9	27.51
Prestation de service (p. ex. coiffeur)	23 336.76	5.2	171	2.2	51.77
Hôtel, pension	4 861.38	1.1	19	0.2	131.00

Tableau 5



VI. HABITUDES DE PAIEMENT

Digression: Paiements récurrents

Chaque foyer a des paiements récurrents, par exemple pour s'acquitter de loyers ou d'intérêts hypothécaires, de charges annexes, de frais de téléphonie/TV/Internet, de primes d'assurance ou d'impôts. Une grande partie de ces créances sont de nos jours réglées par virement en ligne, le paiement sur facture arrivant en deuxième position. Le prélèvement automatique est plus particulièrement voué au paiement de dépenses de téléphonie/TV/Internet, de primes d'assurance-maladie et de loyers et intérêts hypothécaires. D'une manière générale, les virements permanents sont d'assez moindre importance et surtout liés aux paiements de loyers et intérêts hypothécaires.

Même si l'on observe des taux d'utilisation plus faibles que pour les autres méthodes de paiement, une part non négligeable des charges fixes sont encore payées au guichet postal.

MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS EN SUISSE, SELON LE MONTANT ET LE NOMBRE DE TRANSACTIONS

d'après les journaux de bord

Lieu du paiement	Répartition selon le montant total		Répartition selon le nombre de transactions		Montant moyen des transactions
	CA en CHF	Part du montant total en %	Nombre de transactions	Part des transactions en %	Médiane
Mobilité, voyages, parking, transports	14 538.46	3.2	452	5.8	7.80
Automates (p. ex. cigarettes, Selecta)	441.39	0.1	132	1.7	1.91
Commandes à des entreprises de vente par correspondance sans Internet (p. ex. catalogues, télé-achat)	4 088.77	0.9	39	0.5	47.88
Dépenses liées à l'emploi de particuliers (p. ex. babysitting, cours de soutien)	16 280.12	3.6	59	0.8	46.97
Dépenses privées (p. ex. argent de poche)	14 700.24	3.3	79	1.0	45.10
Dépenses / dons à des associations caritatives	4 394.91	1.0	74	0.9	30.15
Paiements à des offices et à des administrations publiques (p. ex. amendes)	55 639.69	12.3	84	1.1	75.77
Autres	57 411.55	12.7	343	4.4	35.40
Somme	451 387.21	100	7 851	100	

Tableau 5

* La part des dépenses pour versements à des autorités et administrations publiques est supérieure à la valeur attendue. Cela laisse supposer que les personnes sondées, malgré le renvoi aux instructions, ont saisi plusieurs fois les transactions de ces paiements récurrents

VII. Considérations prospectives

Nouvelles formes de paiement

Le paiement sans contact par carte de débit et de crédit («Contactless Payment») et les processus de paiement mobiles («Mobile Payment») comptent parmi les nouvelles formes de moyen de paiement. La fonction sans contact de la carte de crédit est progressivement introduite depuis 2007, et depuis 2015 pour celle de la carte de débit. Présentement, déjà 94 % des cartes de crédit et 51 % des cartes de débit émises en Suisse en sont équipées.

Parmi les 91 % personnes interrogées utilisant une carte de débit, 37 % font usage de la fonction de paiement sans contact. Le paiement sans contact par carte de crédit est encore plus populaire: Parmi les 83 % personnes interrogées utilisant une carte de crédit, 60 % font usage de la fonction de paiement sans contact. À considérer la diffusion des cartes de débit et de crédit dotées de la fonction sans contact que renseignent les données de la BNS, près des deux tiers des usagers de cartes de débit ou de crédit utilisent la fonction sans contact (pénétration du marché), c.-à-d. que deux détenteurs de carte sur trois font usage de la possibilité de paiement sans contact si leur carte de crédit ou de débit est pourvue de ladite fonction.

Compréhension du Paiement mobile

Les personnes sondées ne comprennent pas encore toutes la notion de «Paiement mobile» de la même manière (cf. fig. 28). Elle est le plus fortement associée aux paiements via une appli intégrant une fonctionnalité de paiement, et paiements par téléphone mobile sur place en magasin (59 % chacun), ainsi qu'aux paiements effectués sur Internet/dans une boutique en ligne à l'aide d'un

téléphone mobile. (44 %). 31 % comprennent la notion de «Paiement mobile» comme des paiements «Peer-to-Peer» ne sortant pas du pays. Une part comparativement moindre (12 %) associe le paiement mobile aux virements à des particuliers à l'étranger et près de 10 % aux «wearables» .

ASSOCIATIONS PAIEMENT MOBILE

Sondage à questions semi-ouvertes

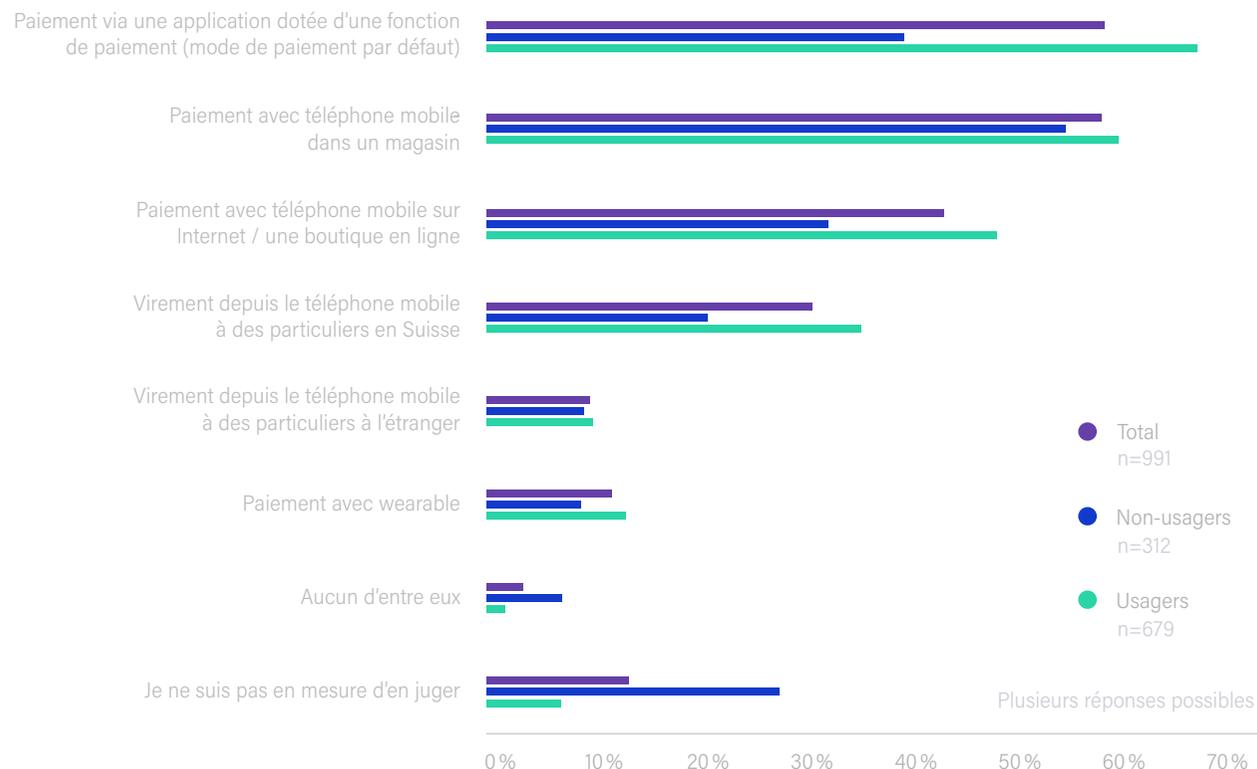


Fig. 28

Question: Parmi les situations de paiement ici listées, lesquelles associez-vous généralement au Paiement mobile ?

Base: sujets interrogés ayant déclaré connaître le paiement mobile

VII. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

Considération des nouvelles formes de paiement

A la question de l'affinité pour les nouvelles formes de paiement, le paiement sans contact obtient une valeur moyenne de 3.5 sur une échelle de 1 à 5 (cf. fig. 29), et le «Mobile Payment» de 3.0 (commerce physique) et de 3.7 (vente à distance) (cf. fig. 30 et 31), ce qui fait d'eux des moyens de paiement moyennement appréciés. Les utilisateurs évaluent très positivement le paiement sans contact (valeur moyenne de 4.2), tandis que les non-usagers sont plus partagés: Le paiement sans contact ne plaît pas ou pas vraiment à 47% d'entre eux tandis que 25% le considèrent comme une bonne ou une très bonne possibilité. Sans surprise, on constate un tableau similaire concernant le «Mobile Payment»: Les utilisateurs jugent cette méthode de paiement avec bien plus d'enthousiasme que ceux qui n'y recourent pas. Ainsi, les valeurs moyennes émanant des usagers sont chaque fois supérieures de 1.3 point. Avec une valeur moyenne de 3.7, le paiement mobile sur Internet/ dans une boutique en ligne est mieux considéré que le paiement mobile sur place en magasin (cf. fig. 31), tant par les usagers que les non-usagers (cf. fig. 30).

Ce sont surtout la rapidité du processus de paiement sans contact et son côté pratique qui sont appréciés, sa sécurité constituant en revanche un point critique. L'image dont jouit le «Mobile Payment» est similaire: Là encore, l'aspect pratique et le gain de temps sont les critères qui plaisent le plus. Les personnes interrogées déplorent le manque de sécurité subjectif, comme pour le «Contactless Payment».

IMPRESSION GÉNÉRALE PAIEMENT SANS CONTACT

Valeurs moyennes

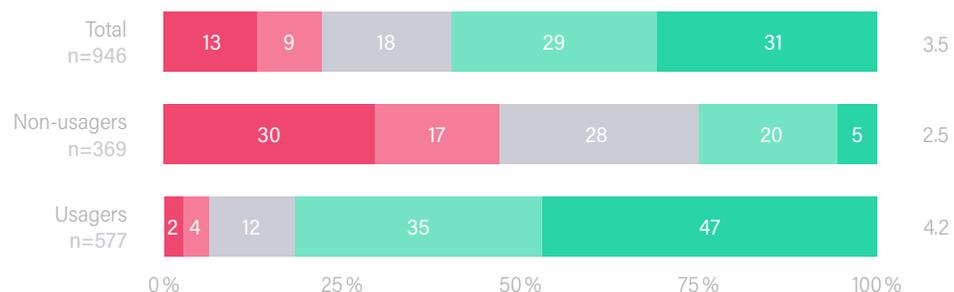


Fig. 29

Question : Le paiement sans contact vous plaît-il ?

Base : tous les sujets interrogés

IMPRESSION GÉNÉRALE PAIEMENT MOBILE SUR PDV

Valeurs moyennes

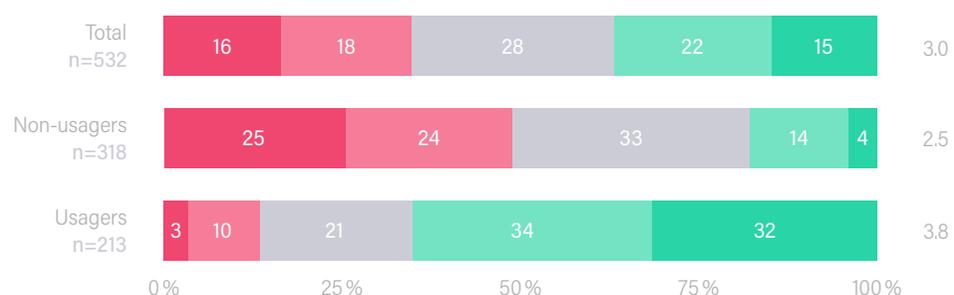


Fig. 30

Question : Que pensez-vous du paiement mobile sur place en magasin ?

Base : Sujets interrogés qui font le lien entre paiement mobile et paiement sur place en magasin

IMPRESSION GÉNÉRALE PAIEMENT MOBILE EN LIGNE

Valeurs moyennes

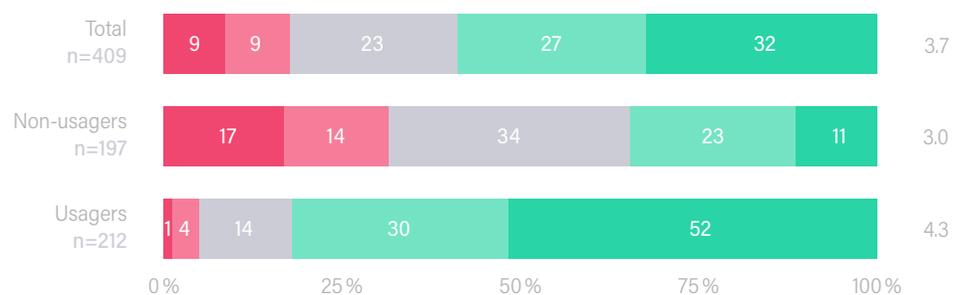


Fig. 31

Question : Que pensez-vous du paiement mobile sur Internet (boutique en ligne) ?

Base : Sujets interrogés qui font le lien entre paiement mobile et paiement sur Internet/dans une boutique en ligne

● je n'aime pas du tout ● je n'aime pas vraiment ● ni l'un ni l'autre ● j'aime assez ● j'aime beaucoup

VII. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

Intention d'utilisation des nouvelles formes de paiement

Le potentiel d'utilisation du paiement sans contact est avant tout appréciable auprès de ceux qui y recourent déjà: 72% des utilisateurs du Sans contact déclarent qu'il est assez ou fort probable qu'ils continuent d'en faire encore plus fréquemment usage à l'avenir (cf. fig. 33). Chez les non-usagers, la probabilité d'utilisation future tombe à 28% (cf. fig. 32).

Le futur usage dépend donc fortement du perfectionnement du processus de paiement. D'après les sujets sondés, la priorité serait ainsi d'en améliorer la sécurité ou d'y introduire davantage de mécanismes de contrôle (par ex. désactivation de la fonction sans contact, alerte immédiate etc.).

FUTUR USAGE DU PAIEMENT SANS CONTACT

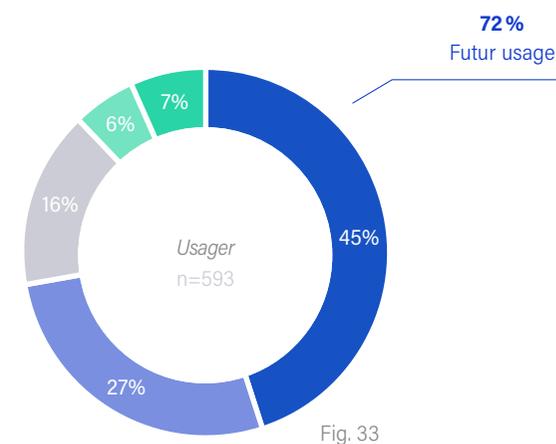
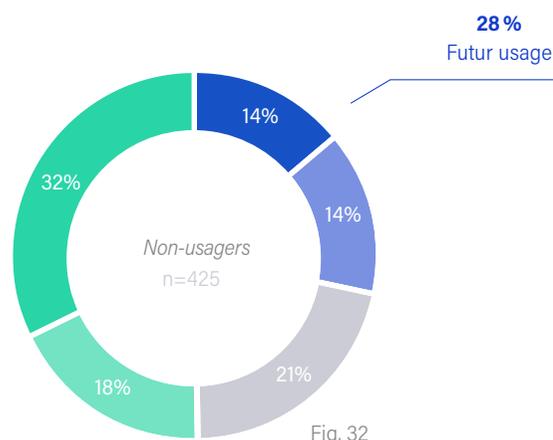


Fig. 32

Question: Quelle est la probabilité que vous utilisiez le paiement sans contact dans les trois prochaines années?

Base: sujets interrogés qui ne font pas usage du paiement sans contact

Fig. 33

Question: Quelle est la probabilité que vous utilisiez le paiement sans contact (encore plus) fréquemment dans les trois prochaines années?

Base: sujets interrogés qui font usage du paiement sans contact

Fig. 34

Question: Quelle est la probabilité que vous fassiez usage du paiement mobile sur place (en magasin) dans les trois prochaines années?

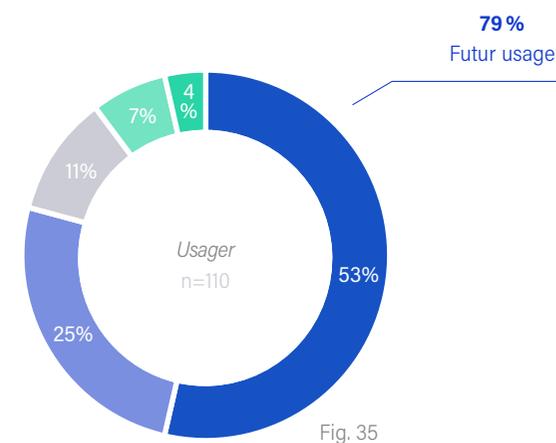
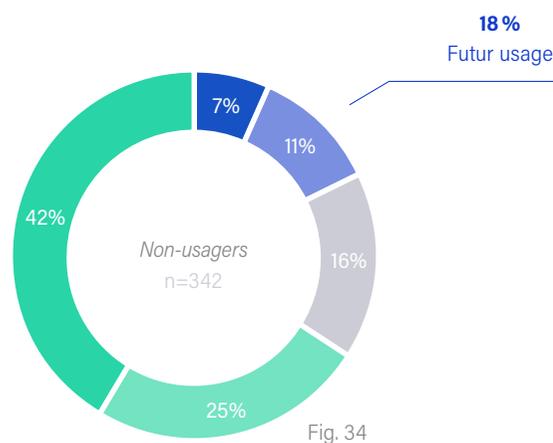
Base: Sujets interrogés qui font le lien entre paiement mobile et paiement sur place en magasin, mais n'en font pas usage

Fig. 35

Question: Quelle est la probabilité que vous fassiez (encore plus) fréquemment usage du paiement mobile sur place (en magasin) dans les trois prochaines années?

Base: Sujets interrogés qui font le lien entre paiement mobile et paiement sur place en magasin et en font usage

FUTUR USAGE DU PAIEMENT MOBILE SUR PDV



● très probable ● assez probable ● ni l'un ni l'autre ● assez improbable ● très improbable

VII. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

Concernant le «Mobile Payment» aussi, le potentiel d'utilisation par les usagers déjà actifs est important: 79 % des personnes interrogées déclarent souhaiter y recourir plus fréquemment sur les PDV (cf. fig. 35), et ils sont 77 % à l'envisager lorsqu'il s'agit de vente à distance (cf. fig. 37). Pour le commerce physique, le potentiel d'utilisation future par les non-usagers actuels est assez modeste. Tout juste 18 % d'entre eux considèrent comme probable de faire usage du paiement mobile sur place en magasin dans les trois années à venir (cf. fig. 34). Toujours est-il qu'ils sont près d'un tiers (30 %) à l'envisager pour la vente à distance (cf. fig. 36).

La future évolution du paiement mobile est à nouveau liée aux conditions cadres. Ainsi, de meilleures mesures de sécurité et, pour les paiements sur PDV, l'élargissement des enseignes qui l'acceptent constituent des facteurs d'influence importants quant à un futur usage de la part des personnes sondées.

FUTUR USAGE DU PAIEMENT MOBILE EN LIGNE

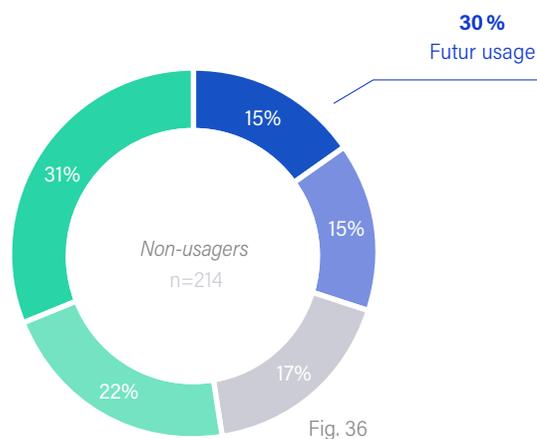


Fig. 36

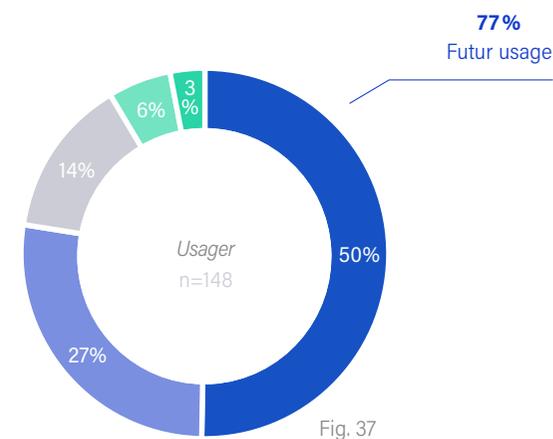


Fig. 37

Fig. 36

Question : Quelle est la probabilité que vous utilisiez le paiement mobile sur Internet (boutique en ligne) dans les trois prochaines années ?

Base : Sujets interrogés qui font le lien entre paiement mobile et paiement sur Internet/dans une boutique en ligne, mais n'en font pas usage

Fig. 37

Question : Quelle est la probabilité que vous utilisiez (encore plus) fréquemment le paiement mobile sur Internet (boutique en ligne) dans les trois prochaines années ?

Base : Sujets interrogés qui font le lien entre paiement mobile et paiement sur Internet/dans une boutique en ligne, mais n'en font pas usage



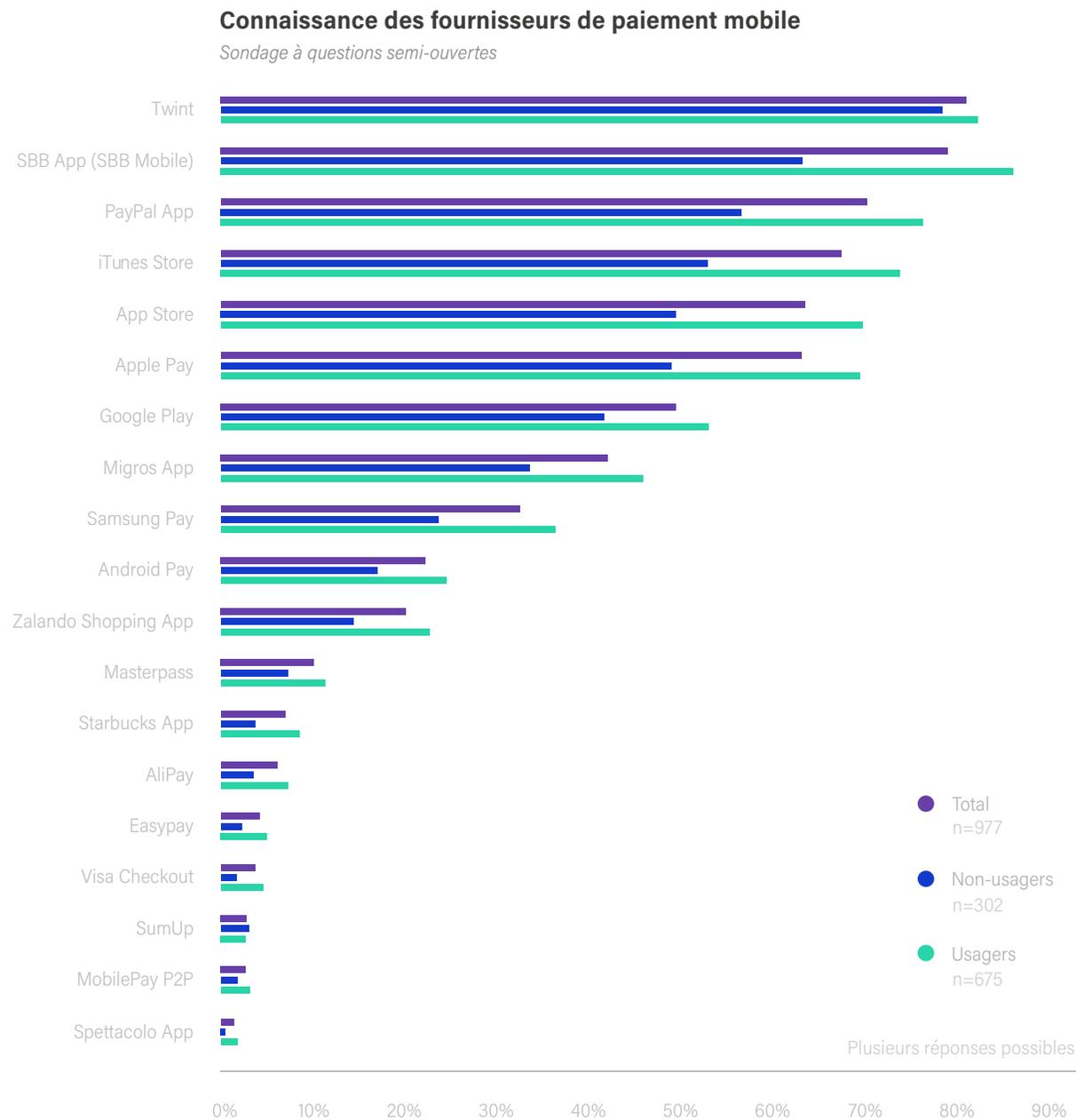
VII. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

A la question portant sur les fournisseurs de paiement mobile qu'ils connaissent, une grande partie des participants cite Twint en tout premier. Sont également nommés, mais dans une bien moindre mesure, Apple Pay, PayPal et l'appli Mobile CFF. Les réponses sont assez similaires lorsque des fournisseurs leur sont indiqués comme une aide à la mémorisation, quoique les différences sont moins flagrantes: Le plus connu reste Twint avec 81%, suivi de l'appli Mobile CFF avec 79% et de l'appli PayPal avec 70% (cf. fig. 38).

Fig. 38

Question : Quels prestataires connaissez-vous au moins de nom ?

Base : sujets interrogés qui font usage du paiement mobile



VIII. Glossaire

Vente à distance (Remote Payments)

Paiement impliquant une séparation physique entre le payeur et le destinataire du paiement (p. ex. paiement dans une boutique en ligne, versement au guichet etc.).

Carte de débit (carte EC)

Carte de paiement associée à un compte courant et débitée immédiatement après l'achat (p. ex. carte Maestro/EC, Post-Finance Card, V PAY).

Cashback (retrait sur PDV)

Possibilité de retirer des espèces chez un commerçant à condition d'y faire un achat, par ex. aux caisses de supermarché. Le montant total, achat et retrait, est ensuite débité du compte courant.

E-commerce

Distribution de marchandise et délivrance de prestations via Internet.

Facture électronique (e-facture)

Facture éditée et transmise par voie électronique.

Paiements in-app

Forme de paiement mobile décrivant des paiements dans une appli intégrant une fonction de paiement (par ex. iTunes, PayPal, appli Mobile CFF).

Principe de la nationalité

Fait référence au pays d'origine de la carte de paiement (dans le cas présent, exclusivement à la Suisse). Comprend toutes les transactions réalisées en Suisse et à l'étranger par cartes de paiement suisses.

Principe du territoire national

Fait référence à la limitation géographique à l'intérieur des frontières suisses. Comprend toutes les transactions réalisées sur le territoire suisse par cartes de paiement suisses et étrangères.

Systèmes de paiement sur Internet

Processus reposant sur des virements effectués par le payeur dans le cadre d'un service de banque en ligne et processus de paiement spéciaux via Internet qui permettent de procéder au paiement

au sein de son propre réseau (systèmes «Closed Loop») et uniquement associés au compte de paiement ou à une carte de paiement.

Paiement sans contact par carte (Contactless Payment)

Processus de transmission des données requises pour un paiement sans contact, c.-à-d. uniquement sur présentation de la carte, au lecteur via une technologie radio (NFC, Bluetooth). La saisie d'un code PIN est seulement nécessaire à partir de CHF 40.-.

Carte de crédit

Carte de paiement induisant généralement un débit différé du compte associé. Le paiement est garanti au commerçant (par ex. Mastercard, Visa, American Express).

Carte client avec fonction de paiement

Carte client ou de gratification d'un commerçant pouvant être utilisée pour payer. Le paiement proprement dit a lieu le plus souvent en aval par prélèvement ou débit d'une carte de crédit (par ex. carte MyOne (Manor, Jumbo, athleticum), carte Globus, Starbucks Card, cartes de stations-service (Petrol Cards), cartes-cadeau).

Autorisation de prélèvement automatique Processus de paiement électronique au cours duquel le destinataire du paiement fait prélever un montant du compte de son débiteur par l'intermédiaire d'un fournisseur de services de paiement (par ex. prélèvement automatique, Debit Direct, Swiss Direct Debit).

Paiement mobile (Mobile Payment, M-Payment) Paiement par un téléphone mobile/smartphone ou un autre terminal mobile (par ex. Android Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Twint, PayPal).

Paiement à la livraison Type d'envoi et de paiement au cours duquel le paiement d'une marchandise a lieu à la réception de celle-ci par le destinataire, au bureau de poste exécutant ou au prestataire logistique.

Banque en ligne (E-Banking) Système de paiement permettant aux clients de banques ou autres instituts financiers de gérer leur compte personnel en ligne et de réaliser des opérations bancaires via le site web de l'institut financier en question.

Virement en ligne Transfert de fonds via Internet et vers le compte de paiement du destinataire à l'initiative du payeur.

Facture papier Facture imprimée sur papier

Paiements Peer-to-Peer (P2P) Forme de paiement mobile décrivant des virements entre particuliers sur le territoire national et à l'étranger via une application mobile (par ex. PayPal, Twint, Western Union).

POS (Point of Sale) Lieu réel où les produits ou prestations sont vendues et payées (par ex. à la caisse du magasin). D'après cette définition, le commerce en ligne et par correspondance ne font pas partie des POS.

Commerce physique (Proximity Payments) Paiement chez un commerçant dans un magasin réel (PDV).

Carte prépayée Carte de crédit devant être créditée au préalable pour être utilisée.

Monnaie virtuelle (cryptomonnaie) Monnaie électronique fonctionnant sans espèces et basée sur la technologie Blockchain.

Paiement anticipé Condition de paiement qui impose à l'acheteur de d'abord s'acquitter du prix d'achat pour que le vendeur commence à livrer la marchandise contractée ou à fournir la prestation garantie.

Paiement par wearables Forme de paiement mobile décrivant un paiement sans contact via des terminaux portables sur soi tels que montres connectées ou podomètres intelligents.

Source: Deutsche Bundesbank, 2017

Auteurs de l'étude



Sandro Graf

Enseignant / Directeur
du Service Lab & Swiss
Payment Research Center

School of Management and Law
Stadthausstrasse 14
8400 Winterthour



Bettina Gehring

Senior Research Consultant,
Cheffe de projet Swiss
Payment Research Center

School of Management and Law
Stadthausstrasse 14
8400 Winterthour



Rafael Domeisen

Collaborateur scientifique

School of Management and Law
Stadthausstrasse 14
8400 Winterthour

Partenaire pour l'analyse des données

Dr. Marianne Müller

Institut d'analyse des
données et de conception
de processus

Haute école des sciences
appliquées de Zurich ZHAW



Dr. Tobias Trütsch

Head of Economics
Division

Executive School of Management,
Technology and Law (ES-HSG)
Holzstrasse 15
9010 Saint-Gall

Avec huit départements et plus de 12'000 étudiants, **la Haute école des sciences appliquées de Zurich ZHAW** compte parmi les meilleures hautes écoles suisses de sciences appliquées et exerce des activités d'enseignement, de formation continue, de recherche et de services. Outre la formation initiale et continue, la haute école spécialisée ZHAW a pour missions de mener des recherches axées sur la pratique, de promouvoir le transfert de technologie vers les petites et moyennes entreprises et de fournir des prestations de service à des tiers. Les nouvelles connaissances acquises par la recherche sont intégrées à l'enseignement et à la pratique pour en faire directement et indirectement profiter à un cercle d'utilisateurs spécifique et/ou à la société.

Comptant parmi les meilleures universités de sciences économiques d'Europe, **l'Université de Saint-Gall (HSG)** se voue à la formation initiale de managers. Fondée en 1898 comme une académie commerciale tournée vers les besoins, la HSG constitue depuis plus d'un siècle une éminente référence pour les personnes ambitieuses qui ont pour objectif de participer activement au façonnage de l'avenir, tant pour eux-mêmes qu'à l'échelle de la société dans son ensemble. Les collaborateurs et collaboratrices de ses 30 instituts proposent à leurs étudiants des formations qualifiantes et diplômantes en économie d'entreprise, économie politique, sciences sociales et juridiques et relations internationales. La HSG figure régulièrement parmi les leaders des classements internationaux de Business Schools et occupe actuellement la quatrième place du classement des Business Schools européennes du Financial Times.

Swiss Payment Monitor 2018

Swiss Payment Association (SPA)

L'association vise le renforcement de la position de ses membres sur le marché du paiement suisse, l'échange et la collaboration avec d'autres acteurs du marché du paiement suisse sur son thème de prédilection et la promotion du paiement sans espèces. Les activités de l'association vont dans le sens d'une concurrence loyale et efficace.