

Baromètre Paiement mobile KANTAR pour Paylib

Après des débuts timides, le paiement mobile progresse de 20 points en deux ans

1 Français sur 2 se déclare prêt à l'adopter.

Paylib, la solution de paiement mobile 100% française, a réalisé avec Kantar son baromètre annuel sur le paiement mobile.

Enjeu : décrypter la manière dont les Français utilisent les différentes solutions à leur disposition, qu'il s'agisse de payer avec son smartphone en magasin (sans contact), ou d'envoyer de l'argent à des proches vers leur numéro de mobile. Réalisé chaque année depuis 2018, ce baromètre met en exergue à la fois l'évolution de ces usages et leur intention d'adoption par les Français ces prochains mois.

La tendance est claire : après des débuts timides, les Français, tous âges confondus, affichent désormais une appétence grandissante pour payer avec leur téléphone dans les situations du quotidien. Même si les idées reçues, notamment sur le volet sécurité, ont la vie dure. En effet, malgré un taux de fraude sur le paiement mobile maîtrisé – à savoir 0,02%, identique à celui du paiement par carte sans contact en magasin - la persistance d'idées reçues sur la sécurité confirme qu'un important travail de réassurance reste à faire auprès des consommateurs.

Les principaux enseignements du baromètre :

- L'utilisation du paiement mobile a encore nettement progressé cette année (38% vs 18% en 2018).
- 1 Français sur 2 (49%) compte utiliser à l'avenir le paiement mobile en magasin sans contact et 42% se déclarent intéressés par le transfert d'argent via mobile.
- Si les jeunes restent encore les premiers utilisateurs, les plus de 55 ans enregistrent la hausse la plus forte cette année.
- Plus d'1 Français sur 2 (55%) a confiance dans les solutions de paiement mobile.
- Néanmoins persiste une inquiétude en matière de sécurité qui reste le principal frein à l'utilisation et ce auprès de toutes les tranches d'âge.
- Les acteurs bancaires sont ceux qui bénéficient de la confiance des Français (56%), largement devant les GAFAs (19%).
- Sur le périmètre des acteurs du paiement mobile, les 3 marques bénéficiant de la plus forte notoriété sont Google Pay, Apple Pay et Paylib.
- Paylib se démarque comme la 1^{ère} marque française citée.



L'utilisation du paiement mobile a plus que doublé ces deux dernières années !



Portée par la confiance de la moitié des Français et par des gains d'utilisation auprès des plus jeunes et plus âgés

Les banques, acteurs de confiance #1

Pour choisir une solution de paiement mobile, les Français font le plus confiance aux acteurs bancaires, loin devant les GAFAs



Et encore quelques idées reçues à lever

Pour développer encore plus l'usage

Top 3 des raisons de non-utilisation du paiement mobile

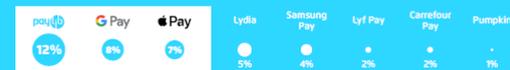


Les applications de paiement mobile

Google Pay, Apple Pay et Paylib sont les plus largement connues...



... et sont également les plus considérées pour une prochaine utilisation



Le paiement par téléphone va continuer de prendre de l'ampleur dans les années à venir...

A l'avenir 1 Français sur 2 envisage d'utiliser son mobile pour le paiement sans contact en magasin... (49%)

... Et plus de 4 Français sur 10 sont intéressés par l'envoi d'argent via numéro de mobile (42%)

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante : « Baromètre paiement mobile Kantar pour Paylib » et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

Méthodologie de l'étude : Etude réalisée du 11 au 18 janvier 2021 auprès d'un échantillon de 1000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. Les interviews ont été réalisées via le Panel Online LSR.

UN PHÉNOMÈNE DE SOCIÉTÉ : LE PAIEMENT MOBILE PREND 20 POINTS EN 2 ANS.

Premier enseignement du baromètre Kantar pour Paylib, l'utilisation du paiement mobile a fortement progressé. Ainsi, en 2020, **38% des Français ont utilisé une solution de paiement mobile**. C'est 10 points de plus qu'en 2019 et **20 points de plus qu'en 2018**.

L'utilisation du paiement mobile progresse encore nettement cette année.

Ont déjà utilisé une application de paiement mobile



Base : Ensemble (N=1000)
Q030 A l'avenir, envisagez-vous d'utiliser le paiement par mobile pour payer dans un commerce ?

KANTAR | paylib

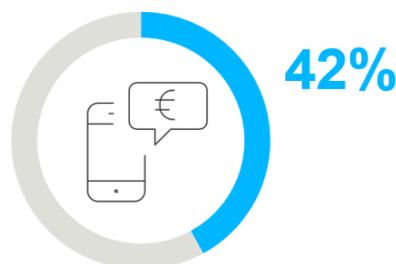
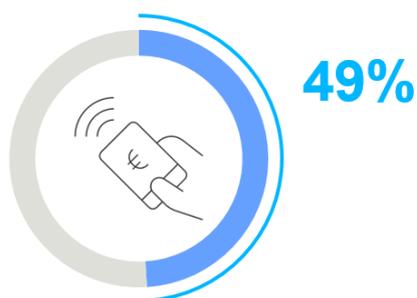
1 FRANÇAIS SUR 2 A L'INTENTION DE BASCULER SUR LE PAIEMENT MOBILE.

Lorsqu'on les interroge sur leurs intentions, **1 Français sur 2 (49%)** compte utiliser à l'avenir le paiement par mobile pour payer dans un commerce.

Les nouveaux services ont également le vent en poupe, notamment **le transfert d'argent vers n° de mobile**. Cette fonctionnalité permet d'envoyer de l'argent entre particuliers, par exemple pour rembourser un proche, via son smartphone. Pas besoin de connaître les coordonnées bancaires de son interlocuteur, un simple numéro de téléphone suffit. 1 Français sur 4 (26%) a déjà utilisé une application permettant le virement d'argent entre particuliers. **Une tendance qui devrait prendre de l'ampleur** ces prochains mois puisque **42% des Français déclarent être désormais intéressés** par cette fonctionnalité.

1 personne sur 2 a l'intention d'utiliser son mobile pour payer en sans contact en magasin

Et près d'1 sur 2 est intéressée par l'envoi d'argent via numéro de mobile



Base : Ensemble (N=1000)
Q030 A l'avenir, envisagez-vous d'utiliser le paiement par mobile pour payer dans un commerce ?

Base : Ensemble (N=1000)
Q035 Ce service vous intéresse-t-il ?

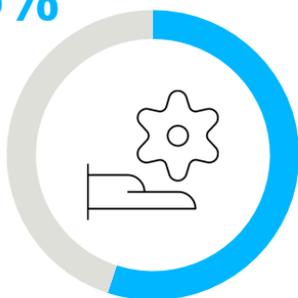
LE PAIEMENT MOBILE, GAGE DE CONFIANCE POUR PLUS DE LA MOITIÉ DES FRANÇAIS.

Cette intention d'utiliser davantage le paiement par mobile marque la confiance grandissante des Français dans ces nouveaux moyens de paiement. Ainsi, **plus d'1 Français sur 2 (55%)** déclare avoir confiance dans les solutions de paiement mobile. A noter, **une augmentation marquante chez les plus jeunes** avec **76% des 18/24 ans** qui déclarent avoir confiance **contre 58% en 2019**. L'autre augmentation notable concerne les **55 ans et plus** qui sont désormais **50% contre 41% il y a 2 ans**.

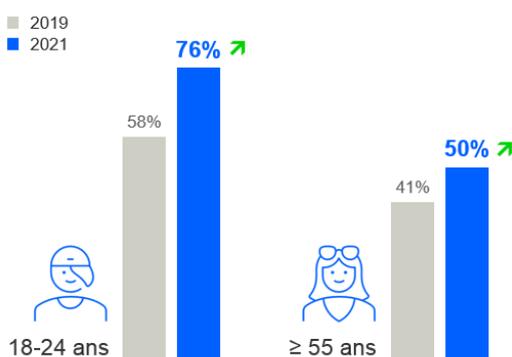
Plus d'1 français sur 2 font confiance dans le paiement mobile

Total Confiance

55%



Un niveau de confiance qui progresse auprès des plus jeunes et plus âgés



Base : Ensemble (N=1000)
Q018 Dans quelle mesure avez-vous confiance dans les solutions de paiement mobile en général ?

↗ Significativement supérieur / inférieur vs 2020

UN PAIEMENT MOBILE QUI SÉDUIT TOUS LES FRANÇAIS, TOUS ÂGES CONFONDUS.

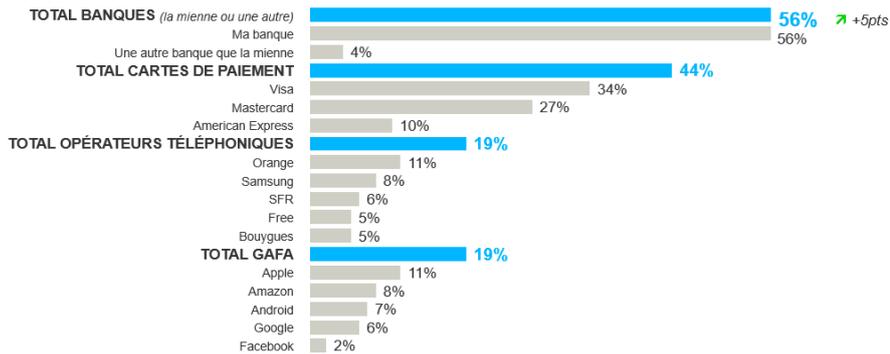
Si on se penche sur l'âge des utilisateurs, les jeunes sont, de manière assez prévisible, les plus appétents : quasiment **8 jeunes sur 10 (79%) de 18 à 24 ans ont l'intention d'utiliser en 2021 une application de paiement mobile**. Mais les autres tranches d'âge ne sont pas en reste. Ainsi, les **plus de 45 ans enregistrent les gains d'utilisation les plus forts** (+33% chez les 45/54 ans et +22% chez les plus de 55 ans)

BANQUES 1 – GAFA 0.

Les banques sont les acteurs en qui les consommateurs ont le plus confiance, très loin devant les géants américains. Ils sont ainsi **56%** en 2021 à préférer leur banque, un chiffre qui prend **5 points par rapport à 2020 (51%)**. Les **GAFA** ne persuadent que **19%** des Français.

Mais les banques demeurent les acteurs en qui les consommateurs ont le plus confiance, très loin devant les GAFA

Acteurs de confiance quant à l'usage du paiement mobile



Base : Ensemble (N=1000)
Q020 A qui feriez-vous le plus confiance pour choisir une solution de paiement mobile ?

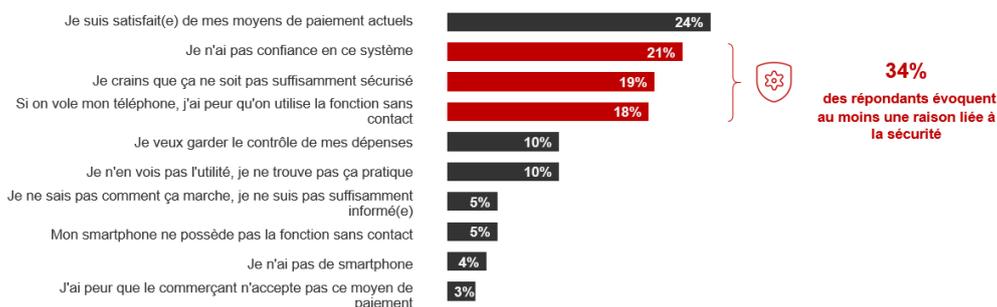
Significativement supérieur / inférieur vs 2020

LA PERSISTANCE D'IDÉES RECUES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ RESTE LE PRINCIPAL FREIN A L'UTILISATION DU PAIEMENT PAR MOBILE EN MAGASIN.

Quelles sont les raisons qui empêchent encore aujourd'hui les Français à utiliser le paiement par mobile dans un commerce ? Clairement, **la raison principale reste l'appréhension en matière de sécurité, et ce quelle que soit la tranche d'âge**. En effet, les réticents à l'usage citent pour premières raisons la **confiance dans le système (21%)**, la **Crainte d'un manque de sécurité (19%)**, ou la peur que **la fonction sans contact puisse être utilisée en cas de vol du téléphone (18%)**.

Et pourtant, les mesures réalisées par la Banque de France dans le dernier rapport annuel de l'Observatoire de la Sécurité des Moyens de Paiement sorti en septembre 2020 ont confirmé que le paiement mobile s'avérait, dans la pratique, un moyen de paiement tout à fait sûr. Ainsi, le **taux de fraude** mesuré sur le paiement mobile, toutes solutions confondues est de 0,02%, identique à celui du paiement par carte sans contact en magasin. Ces chiffres confirment que les Français peuvent se tourner sereinement vers les solutions de paiement mobile proposées par les banques, mais que le travail de réassurance reste à poursuivre.

Freins à l'utilisation du paiement mobile dans un commerce



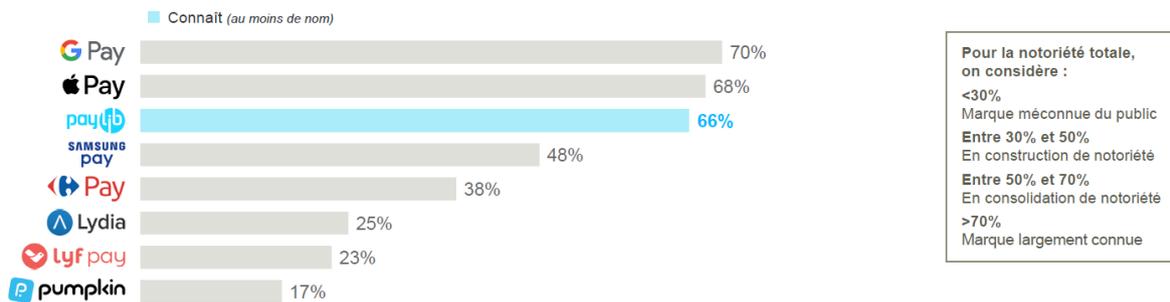
Base : Ensemble (N=1000) – Pour quelle(s) raison(s) ne seriez-vous pas prêt(e) à effectuer un paiement mobile pour payer dans un commerce ?

GOOGLE PAY, APPLE PAY ET PAYLIB : LES 3 MARQUES LES PLUS CONNUES.

Sur le périmètre des acteurs spécifiques au paiement mobile, les 3 marques bénéficiant de la plus forte notoriété sont Google Pay (70%), Apple Pay (68%) et Paylib (66%). Ces marques, avec des résultats entre 50 et 70%, sont considérées par les benchmarks d'étude comme ayant une notoriété en « consolidation ».

A noter, Paylib est la 1^{ère} marque française sur le secteur.

Notoriété des solutions de paiement mobile



Base : Ensemble (N=1000)
N3 Dans quelle mesure connaissez-vous les marques suivantes ?

A propos de Paylib

Paylib est l'offre mobile de paiement pour les particuliers et commerçants intégrée par les plus grandes banques françaises : Crédit Agricole, BNP Paribas, La Banque Postale, Société Générale, Hello bank!, Arkea, Banque Populaire, Caisse d'Epargne, Crédit Mutuel, CIC et LCL.

Avec déjà plus de 15 millions d'inscrits, Paylib propose un bouquet de 3 services à partir de son smartphone : le paiement en ligne, le paiement en magasin sans contact et le paiement mobile entre particuliers.

Avec Paylib, plus besoin de communiquer ses coordonnées bancaires et l'ensemble des données personnelles restent protégées au sein du système bancaire. Paylib est devenue la référence française du paiement mobile simple, sécurisé et utile au quotidien.

Retrouvez Paylib sur paylib.fr ou sur les réseaux sociaux Paylib :

