

# Comment évoluent les marchés du paiement mobile et du transfert d'argent en 2021 ?

Rapport d'étude  
Avril 2021



# Le dispositif

## Échantillon 2021

1 000 interviews d'individus  
âgés de 18 ans et plus

Individus issus d'un échantillon  
représentatif de la population française  
en termes de genre, âge, PCS, région,  
agglomération (*identique aux études  
2018, 2019 et 2020*).

## Mode de recueil et questionnaire

### Questionnaire de 12 minutes

Via notre Panel Online : LSR

Dates de terrain : Du lundi 11 janvier au  
lundi 18 janvier 2021

(NB : Le terrain de l'étude 2020 avait été mené du lundi 13  
janvier au vendredi 17 janvier 2020).

## Périmètre étudié des acteurs du paiement mobile

Les marques positionnées  
exclusivement sur le paiement mobile en  
magasin et le transfert d'argent via n° de  
mobile

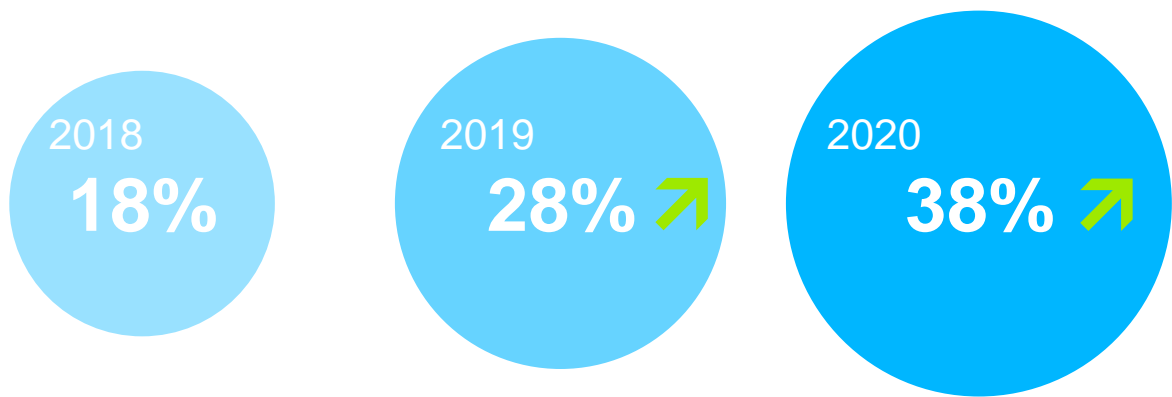
Paylib, Google Pay, Apple Pay, Lydia,  
Samsung Pay, Lyf Pay (Lyf), Carrefour  
Pay (*Market Pay*), Pumpkin

Quelles  
évolutions du  
marché du  
paiement  
mobile ?



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

Ont déjà utilisé une application de paiement mobile



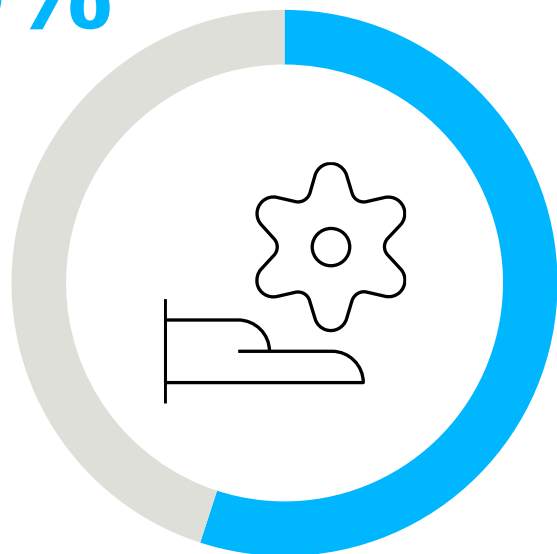
Base : Ensemble (N=1000)  
Q021 Quelle(s) application(s) de paiement mobile avez-vous déjà utilisée(s) ?

↑ ↓ Significativement supérieur / inférieur vs 2020

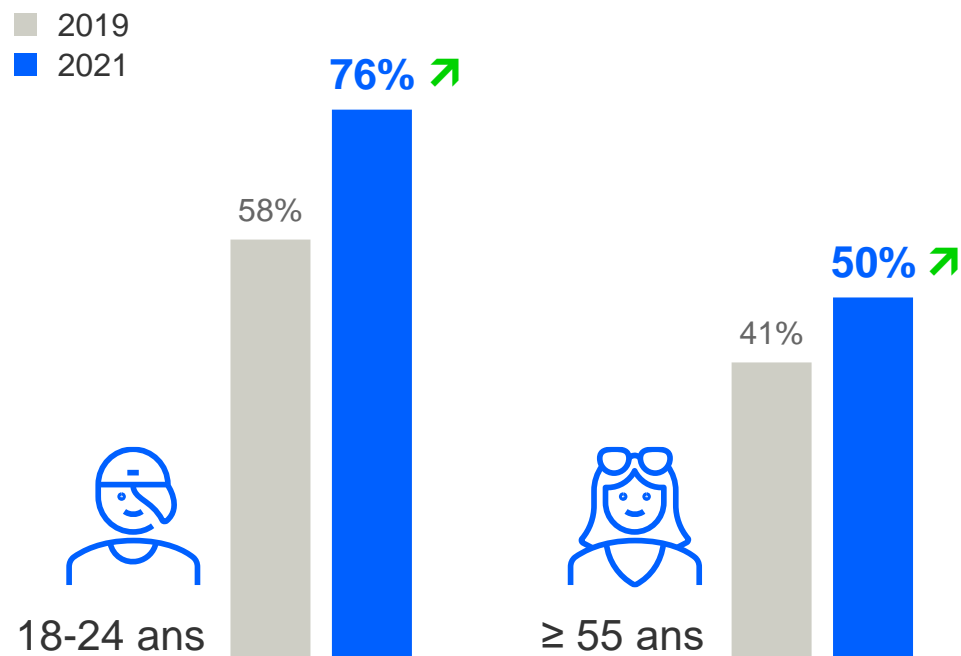
# Plus d'1 français sur 2 font confiance dans le paiement mobile

Total Confiance

55%



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



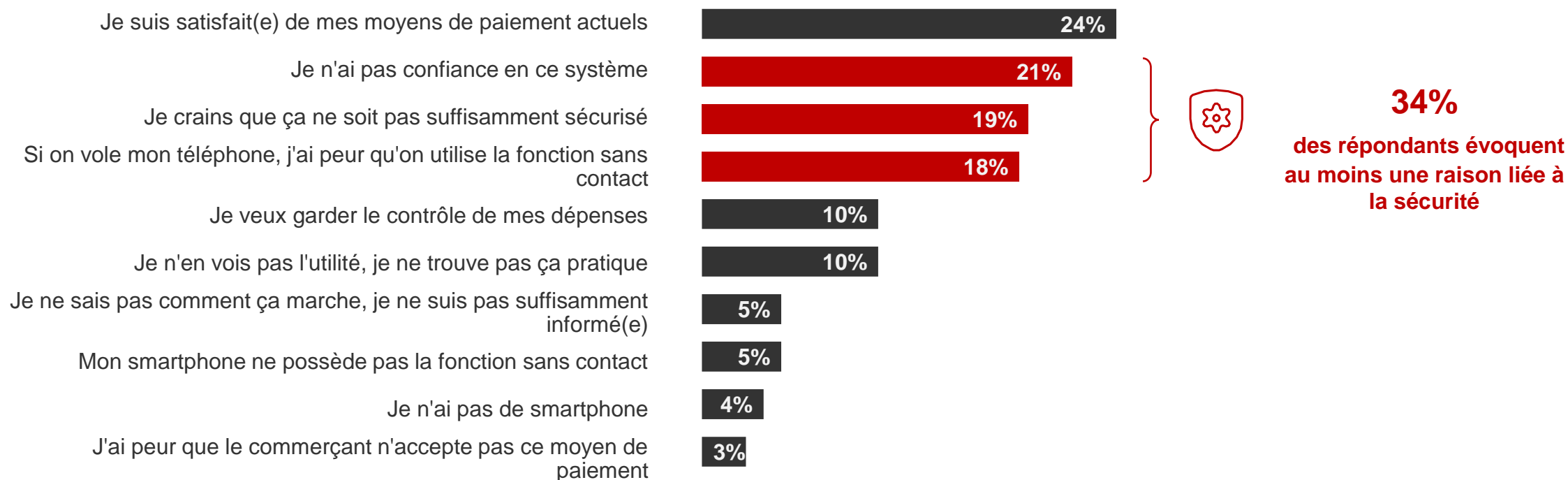
Base : Ensemble (N=1000)

Q018 Dans quelle mesure avez-vous confiance dans les solutions de paiement mobile en général ?

↗ ↘ Significativement supérieur / inférieur vs 2020

# Le manque perçu de sécurité reste encore la principale raison de non-utilisation

## Freins à l'utilisation du paiement mobile dans un commerce

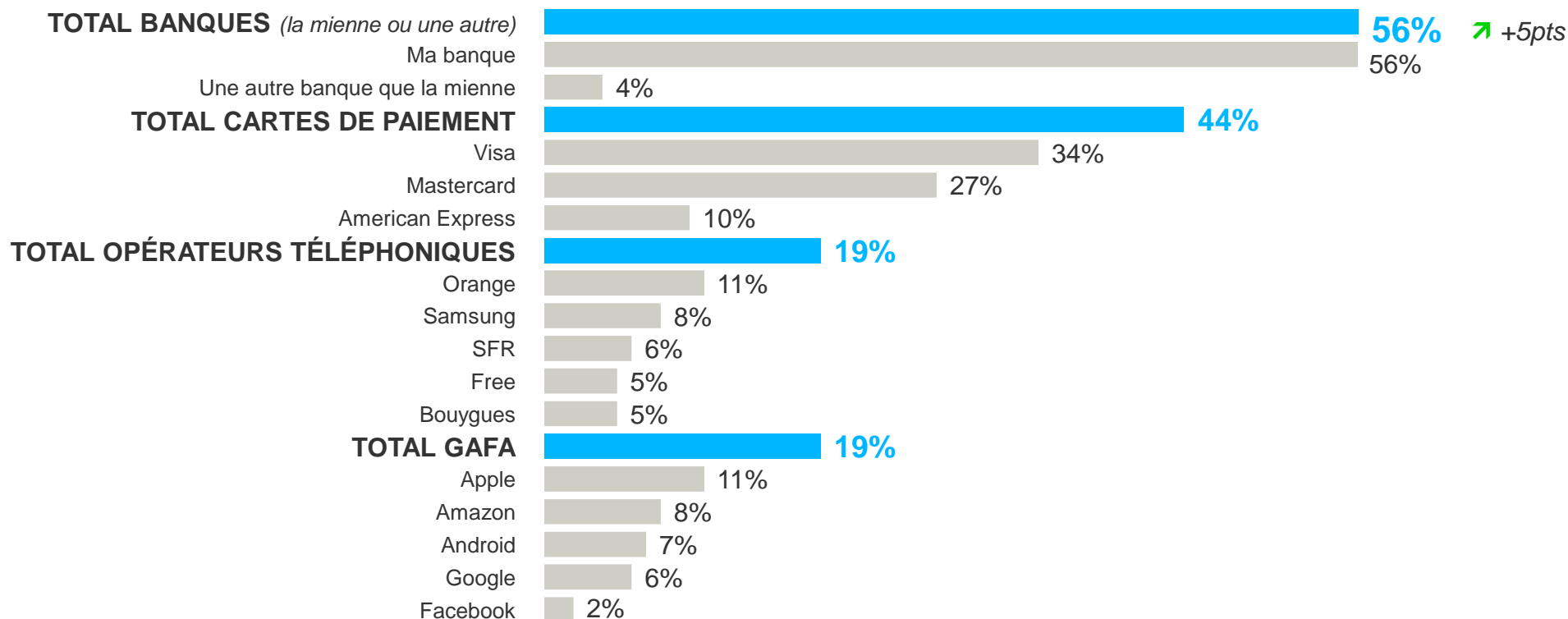


Base : Ensemble (N=1000)

Pour quelle(s) raison(s) ne seriez-vous pas prêt(e) à effectuer un paiement mobile pour payer dans un commerce ?

# 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



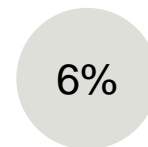
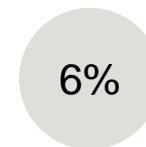
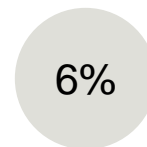
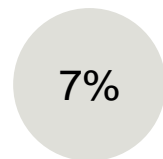
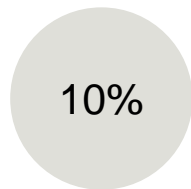
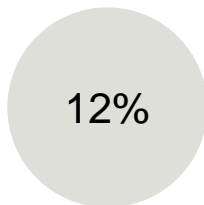
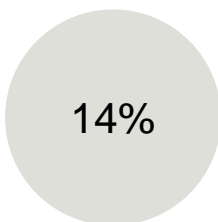
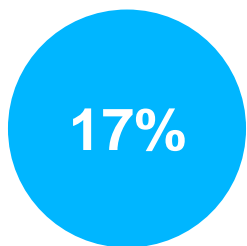
Base : Ensemble (N=1000)

Q020 A qui feriez-vous le plus confiance pour choisir une solution de paiement mobile ?

↗ ↘ Significativement supérieur / inférieur vs 2020

# Paylib est la solution la plus utilisée, très légèrement devant Google Pay, Apple Pay et Lydia

% ayant déjà utilisé l'application



Base : Ensemble (N=1000)

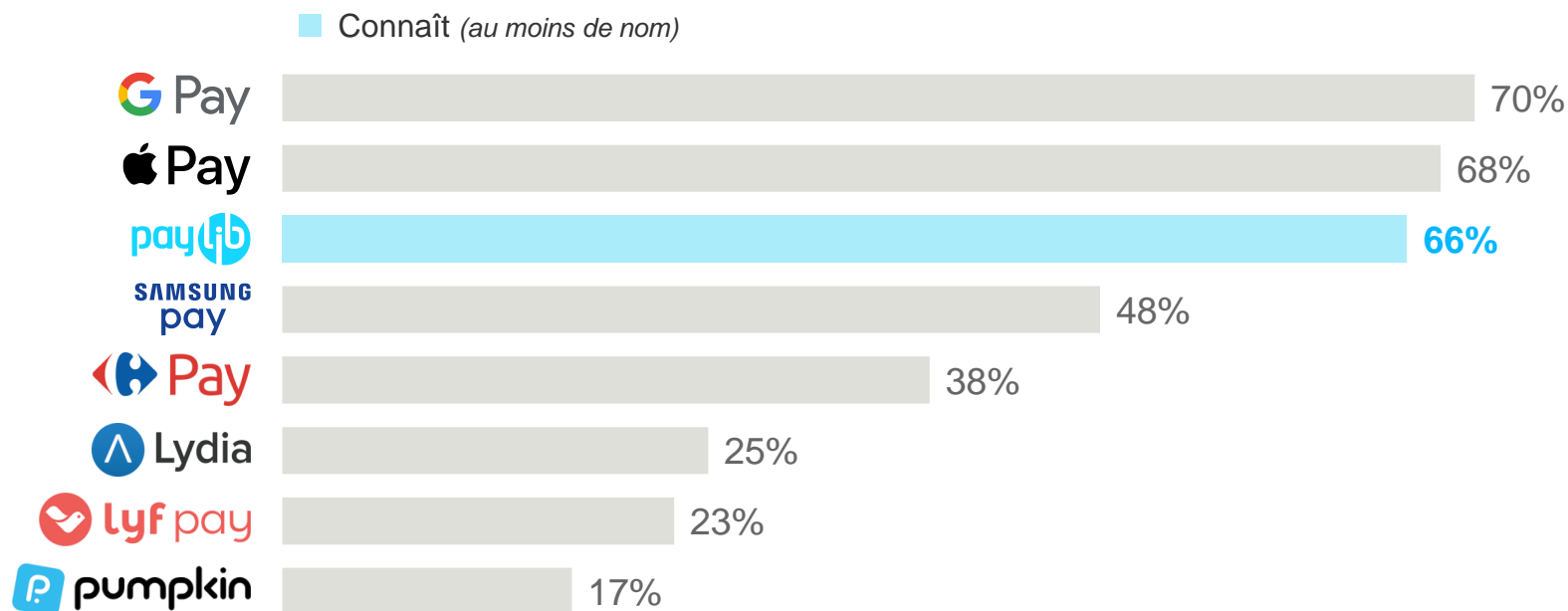
Q021 Quelle(s) application(s) de paiement mobile avez-vous déjà utilisée(s) ?



# Google Pay, Apple Pay et Paylib sont les marques en consolidation de notoriété dans le secteur du paiement mobile

A noter, Paylib est la 1<sup>ère</sup> marque française sur le secteur

## Notoriété des solutions de paiement mobile

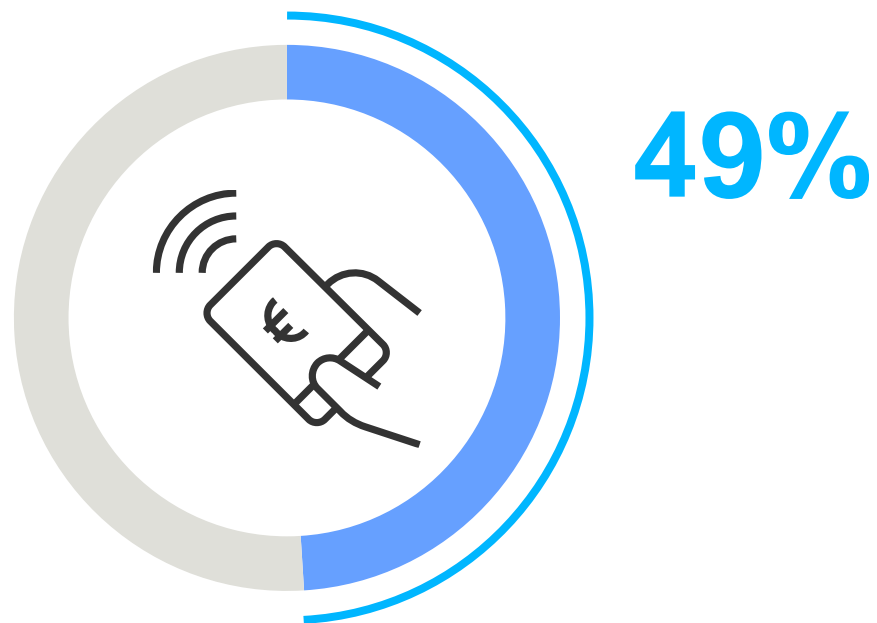


Pour la notoriété totale, on considère :

- <30%  
Marque méconnue du public
- Entre 30% et 50%  
En construction de notoriété
- Entre 50% et 70%  
En consolidation de notoriété
- >70%  
Marque largement connue

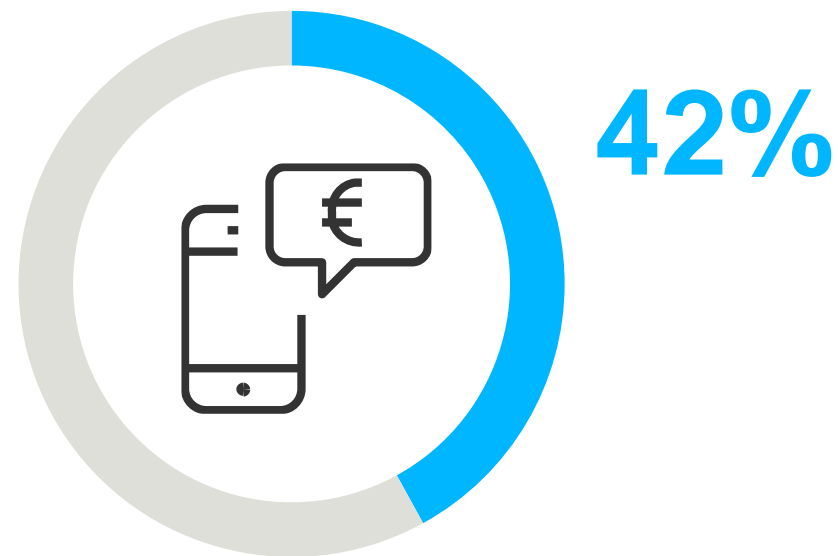
Base : Ensemble (N=1000)  
N3 Dans quelle mesure connaissez-vous les marques suivantes ?

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



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

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



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

# Paylib reste la solution la plus considérée pour une utilisation à l'avenir

Applications considérées pour une utilisation prochaine



12%

8%

7%

5%

4%

2%

2%

1%

Base : Ensemble (N=1000)

Q029 Quelle(s) application(s) de paiement mobile considérez-vous utiliser prochainement ?



## En conclusion...

**Un marché qui s'accélère** (de 18% à 38% en 2 ans)  
Avec une intention d'utilisation en augmentation pour le paiement sans contact et entre particuliers.

**La sécurité** n'est pas un problème dans la réalité mais sa perception reste encore un frein.  
C'est aux acteurs bancaires que les français font confiance.

Parmi les **acteurs majeurs** du paiement mobile quelques-uns émergent : les GAFA et Paylib

**Paylib 1<sup>er</sup> acteur made in France** sur le marché