

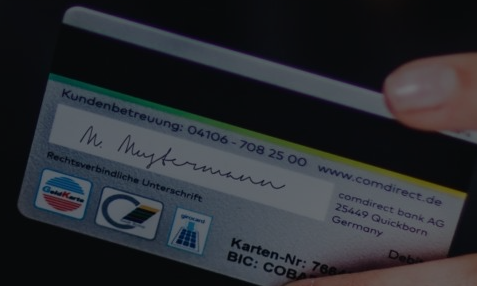


ACI Worldwide
Real-Time Payments

“opinionway

Les Français & le paiement

Novembre 2021



La méthodologie



La méthodologie

	<p>Echantillon de 1 121 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.</p> <p>L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.</p>
	<p>L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview).</p>
	<p>Les interviews ont été réalisées du 20 au 21 octobre 2021.</p> <p><i>Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.</i></p>
	<p>OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.</p>
	<p>Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des marges d'incertitude : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.</p>

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :
« Sondage OpinionWay-ACI Worldwide »
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.

Le profil des personnes interrogées

Population française âgée de 18 ans et plus.

Source : INSEE, Bilan démographique 2015.

Sexe	%
Hommes	48%
Femmes	52%

Age	%
18-24 ans	10%
25-34 ans	16%
35-49 ans	25%
50-64 ans	25%
65 ans et plus	24%

Région	%
Ile-de-France	19%
Nord-ouest	23%
Nord-est	22%
Sud-ouest	11%
Sud-est	25%

Activité professionnelle	%
Agriculteurs	1%
Catégories socioprofessionnelles supérieures	26%
Artisans / Commerçants / Chefs d'entreprise	3%
Professions libérales / Cadres	9%
Professions intermédiaires	14%
Catégories populaires	30%
Employés	17%
Ouvriers	13%
Inactifs	43%
Retraités	26%
Autres inactifs	17%

Taille d'agglomération	%
Une commune rurale	23%
De 2000 à 19 999 habitants	17%
De 20 000 à 99 999 habitants	13%
100 000 habitants et plus	30%
Agglomération parisienne	17%

Les résultats

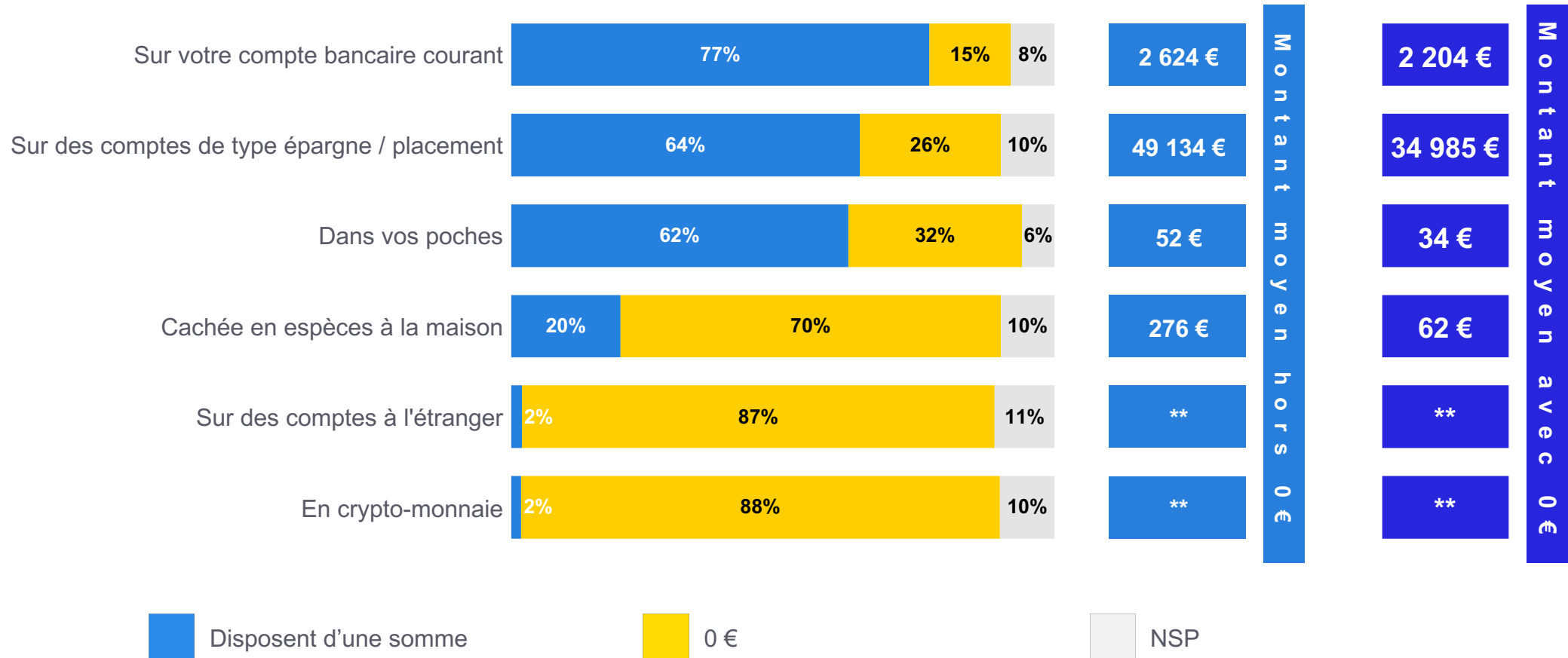


LES FRANÇAIS FONT MASSIVEMENT CONFIANCE AUX MOYENS DE PAIEMENT TRADITIONNELS

Les sommes d'argent dont les Français disposent

Q. Habituellement, de quelle somme d'argent disposez-vous... ?

Question ouverte numérique – Réponses spontanées

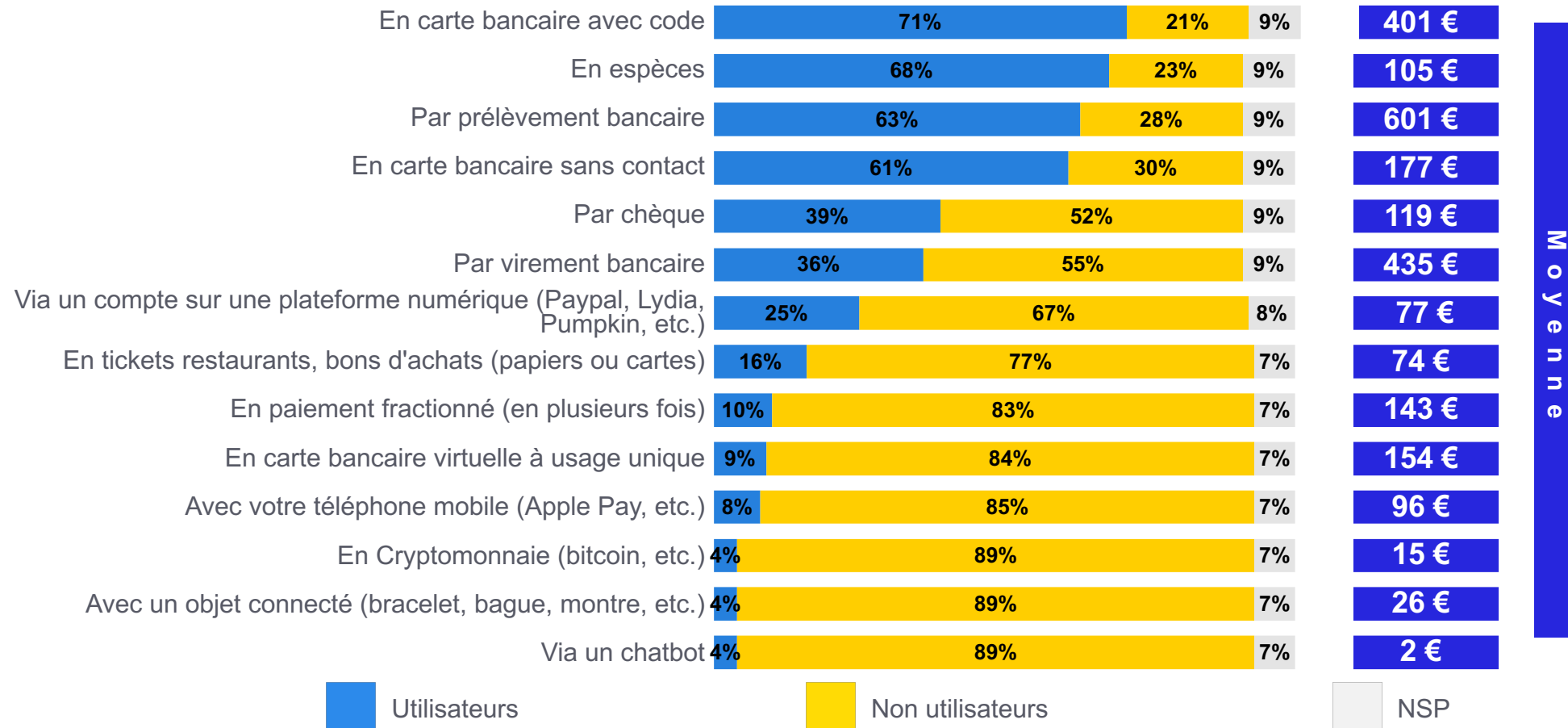


** En raison d'un nombre insuffisants d'interviews, les résultats de cet item ne peuvent pas être affichés.

Les sommes d'argent dépensées chaque mois

Q. Et habituellement, quel montant moyen dépensez-vous chaque mois en payant... ?

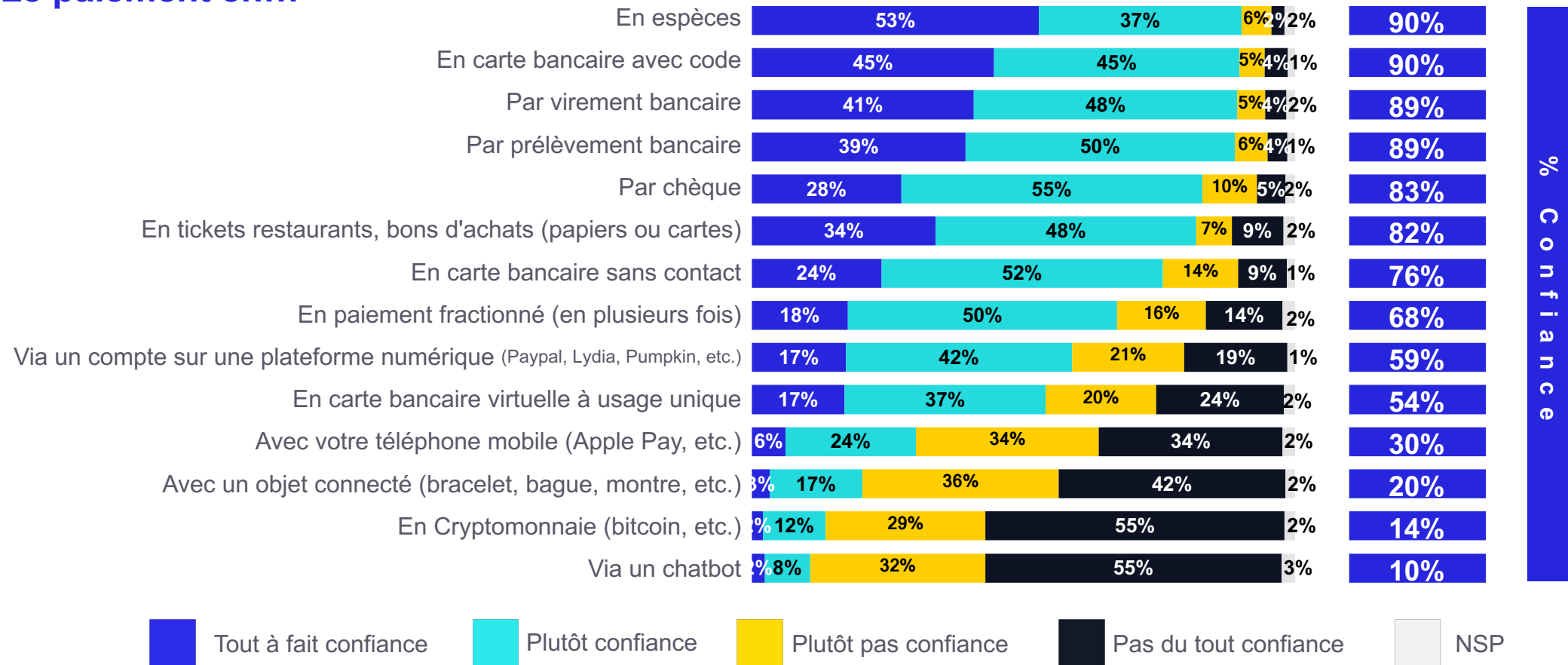
Question ouverte numérique – Réponses spontanées



La confiance dans les différents moyens de paiement

Q. Vous personnellement, avez-vous confiance ou pas confiance en chacun des moyens de paiement suivants ?

Le paiement en...

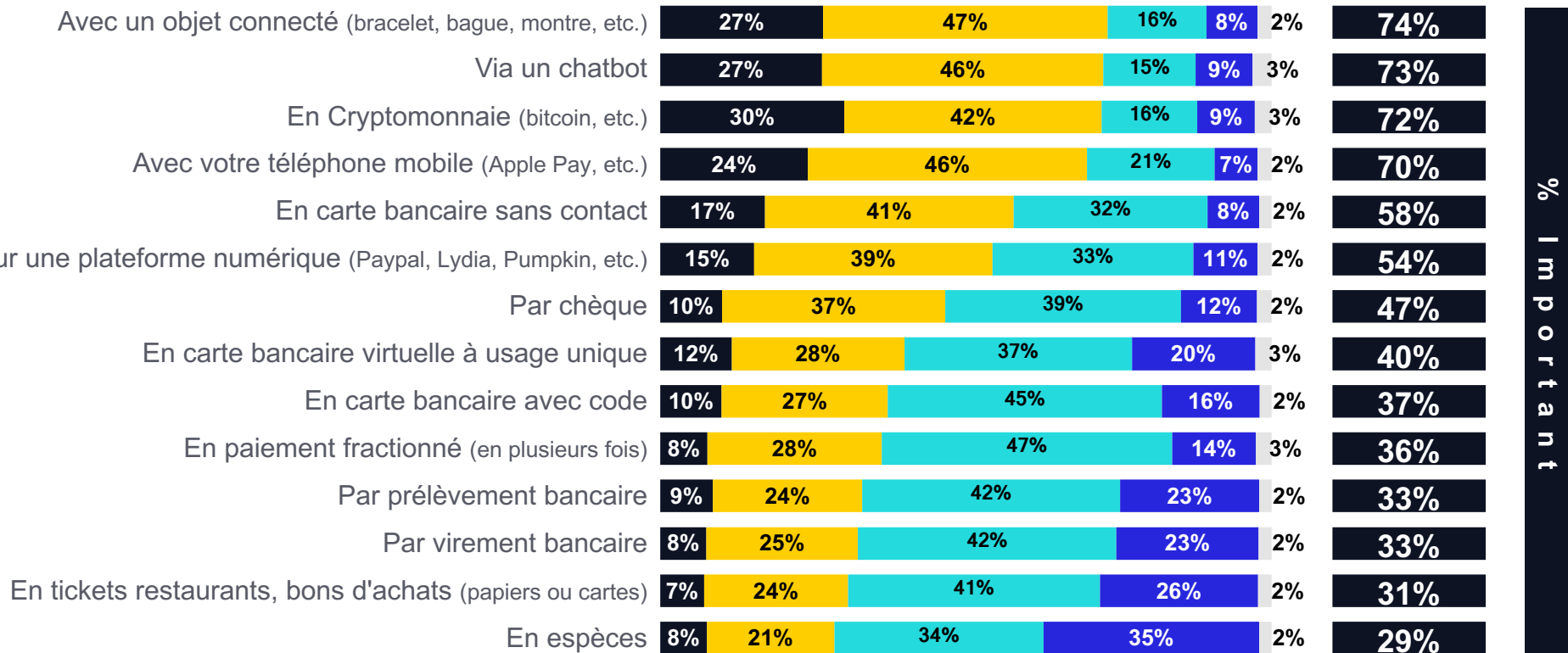


LES FRANÇAIS CRAIGNENT LA FRAUDE ET PLEBISCITENT LES NOUVEAUX MOYENS D'AUTHENTIFICATION FORTE



L'importance des risques de fraude en fonction des différents moyens de paiement

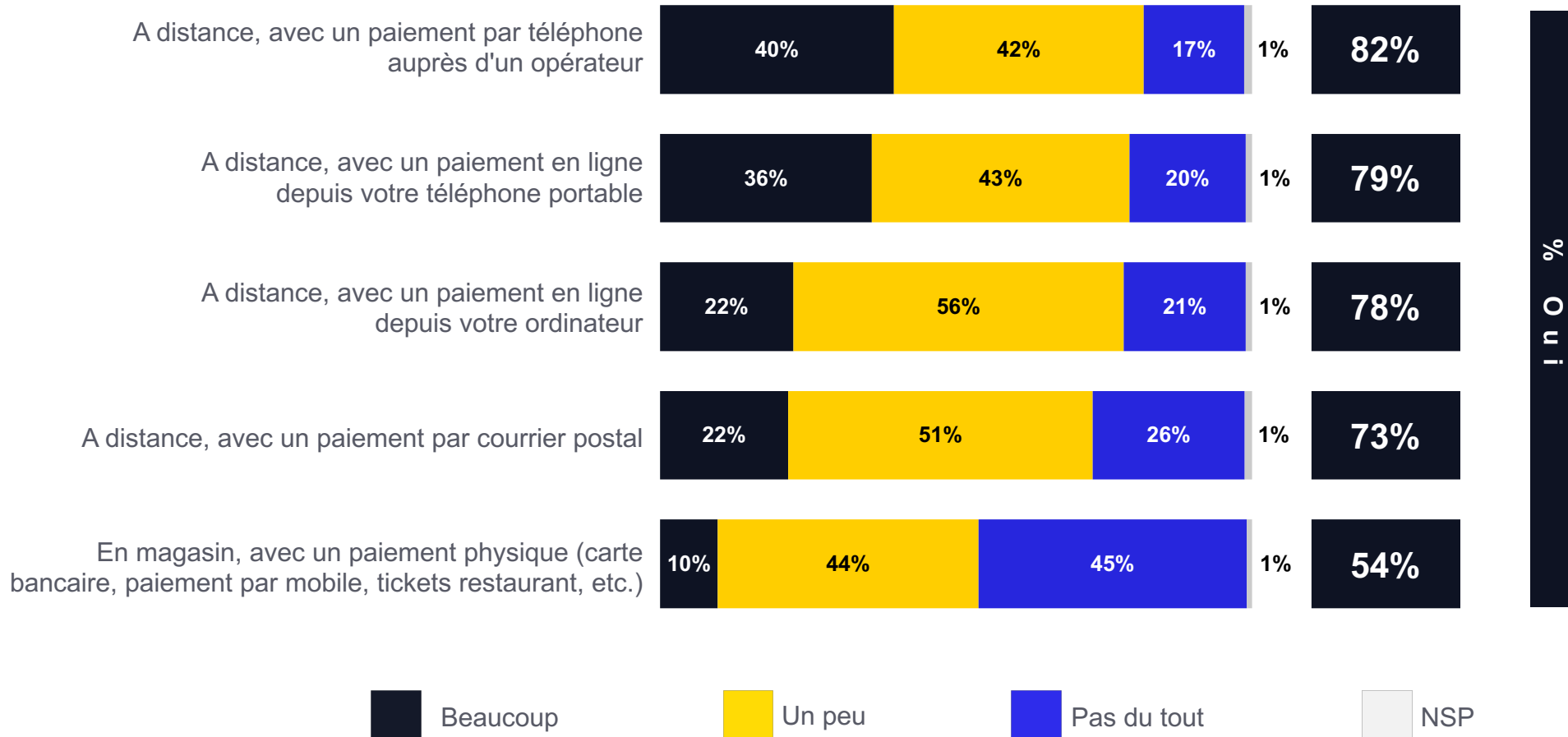
Q. Et selon vous, les risques de fraude sont-ils importants ou pas importants avec chacun de ces moyens de paiement ?



Très importants
 Plutôt importants
 Plutôt pas importants
 Pas du tout importants
 NSP

La crainte d'être victime de fraude

Q. Craignez-vous d'être victime de fraude dans chacune des situations suivantes ?



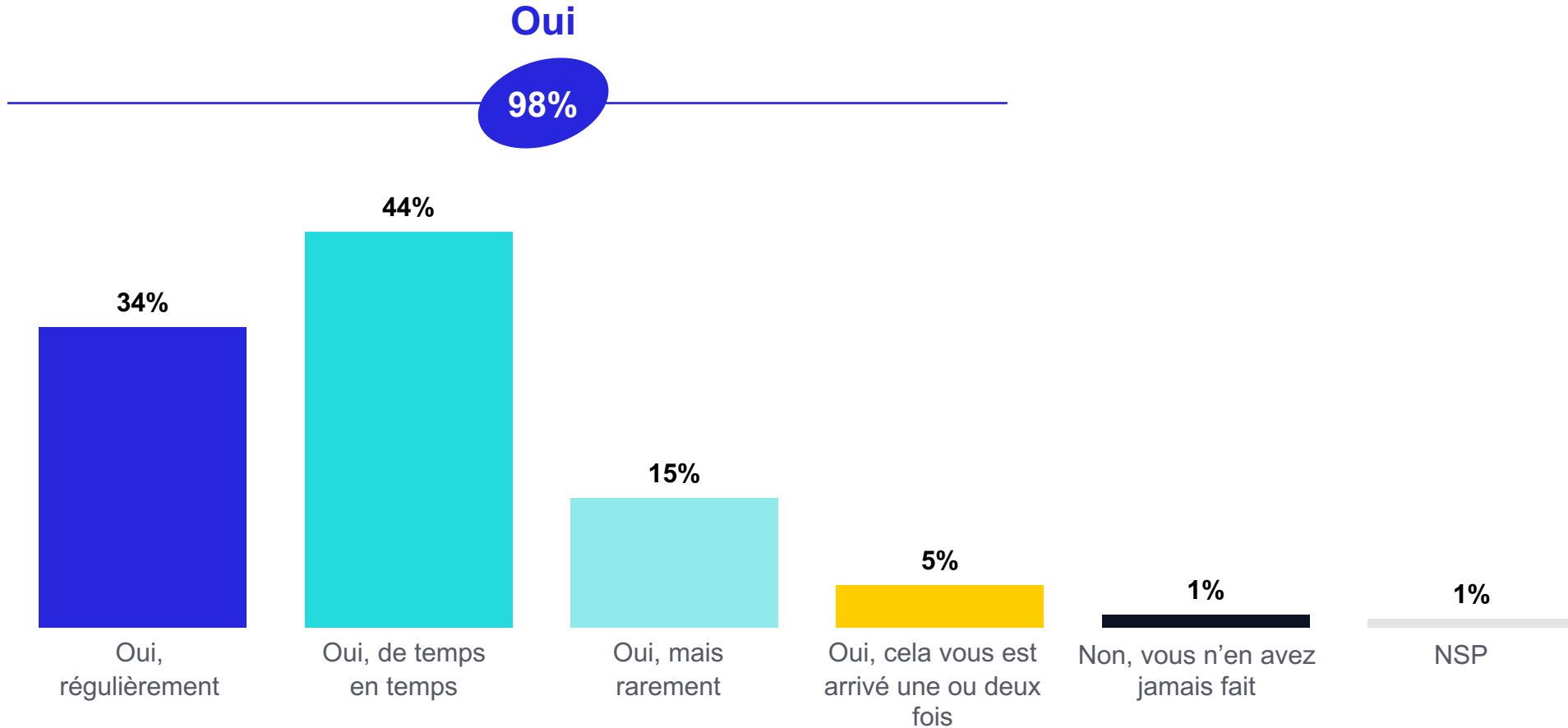
89%
craignent d'être victimes de fraude dans au moins une de ces situations

55%
craignent beaucoup d'être victimes de fraude dans au moins une de ces situations



Les achats en ligne

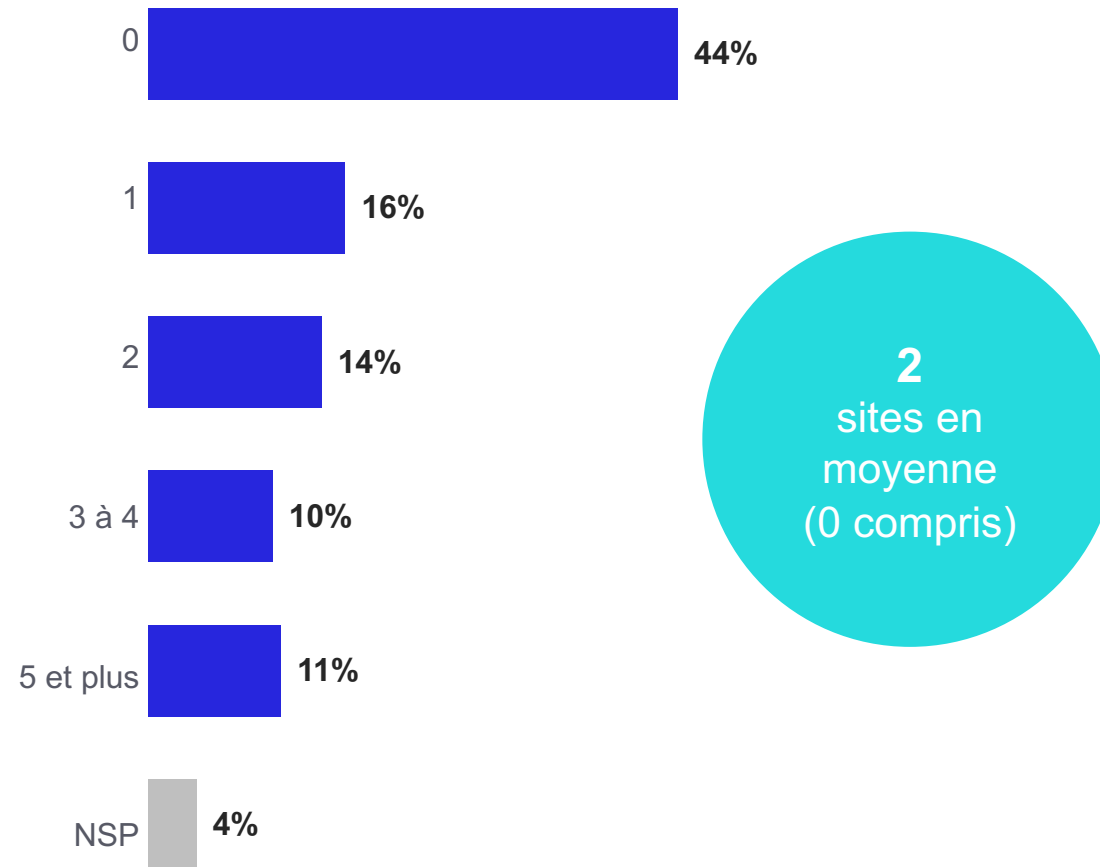
Q. Effectuez-vous des achats en ligne ?



Les sites web avec sa carte bancaire enregistrée

Q. A combien estimez-vous le nombre de sites web sur lesquels vous avez au moins une carte bancaire enregistrée ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déjà fait des achats en ligne, soit 98% de l'échantillon
Question ouverte numérique – Réponses spontanées



Les éléments rassurants dans le cas d'un achat en ligne

Q. Qu'est-ce qui vous rassure le plus dans le cas d'un achat en ligne ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déjà fait des achats en ligne, soit 98% de l'échantillon.



Les critères importants lors d'un achat en ligne



Q. Lors d'un achat en ligne, quels critères comptent le plus pour vous ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déjà fait des achats en ligne, soit 98% de l'échantillon.

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

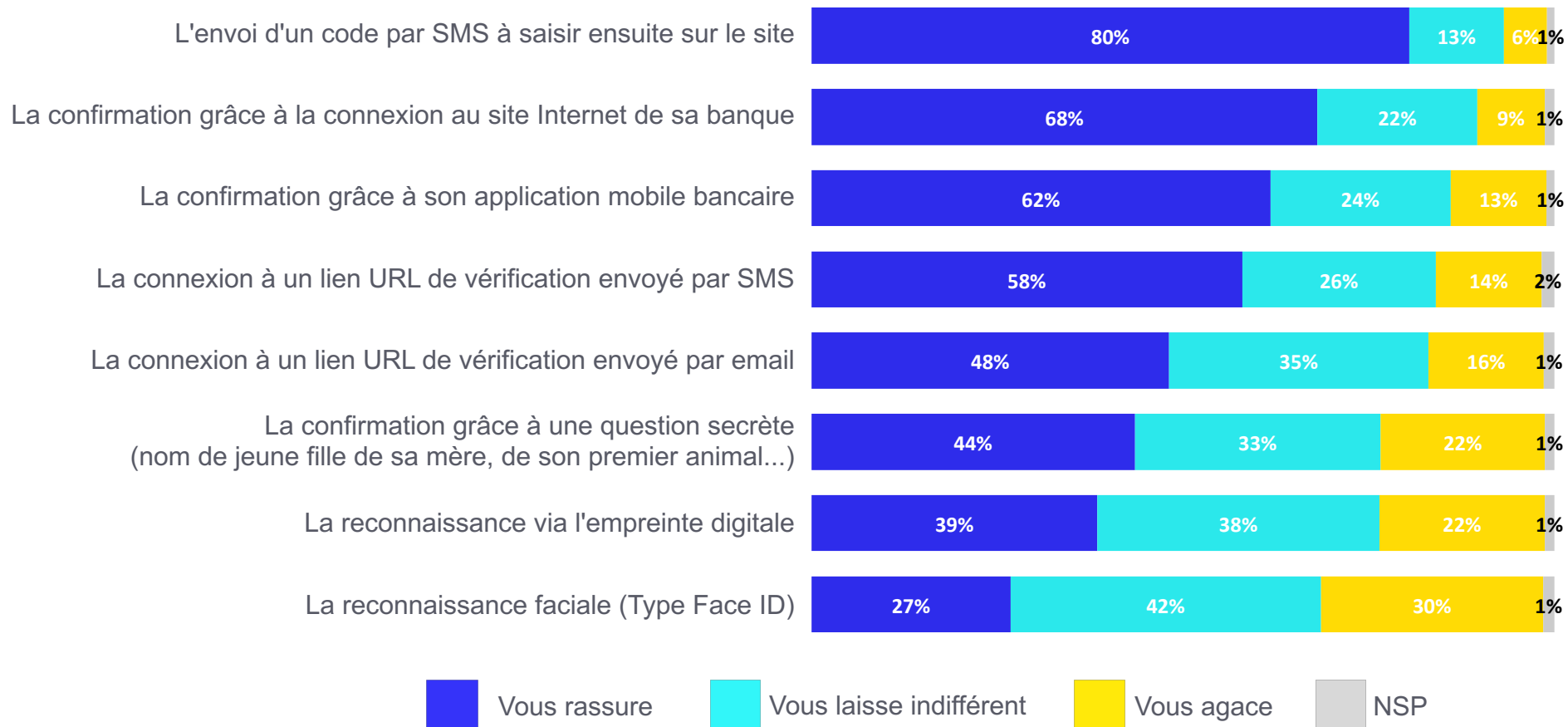


La perception des moyens d'authentification forte



Q. Certains sites web proposent au moment du paiement en ligne des moyens d'authentification forte, c'est-à-dire des moyens permettant de renforcer la sécurisation du paiement. Diriez-vous que chacun des moyens d'authentification forte suivants vous rassure, vous laisse indifférent ou vous agace ?

Question posée uniquement à ceux qui ont déjà fait des achats en ligne, soit 98% de l'échantillon



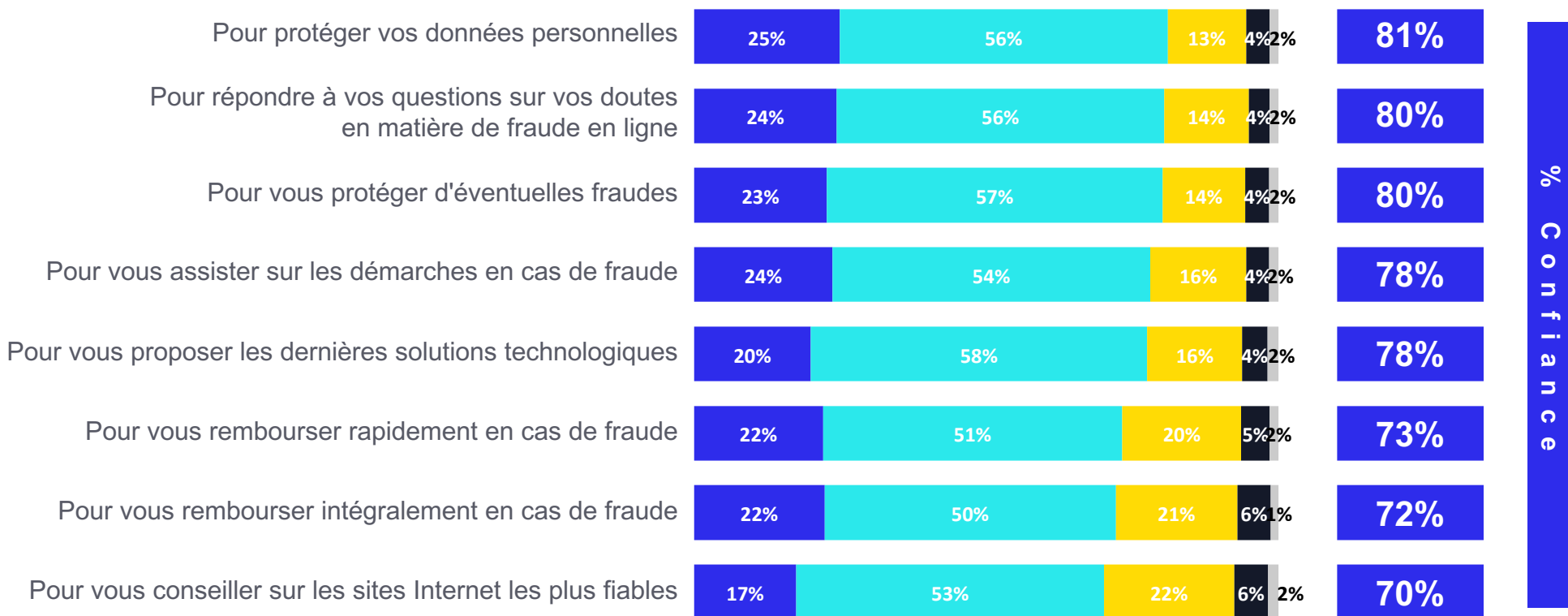
LES BANQUES TRADITIONNELLES LOIN DEVANT LES BANQUES EN LIGNE



La confiance dans sa banque



Q. Avez-vous confiance ou non dans votre banque... ?



11% ont tout à fait confiance dans leur banque pour toutes les dimensions

39% ont tout à fait confiance dans leur banque pour au moins une dimension

91% ont confiance dans leur banque pour au moins une dimension

% Confiance



Contacts étude



iloveretail.fr

Mike Hadjadj

Fondateur

94, rue Marius AUFAN
92300 Levallois-Perret

+33 6 27 30 52 08

mike@iloveretail.fr

www.iloveretail.fr

[@MikeHadjadj](#)

OpinionWay

Frédéric Micheau

Directeur des études d'opinion

15, place de la République
75003 Paris

+33 1 81 81 83 00

fmicheau@opinion-way.com

www.opinion-way.com

[@FMicheau](#)



ACI Worldwide

Real-Time Payments