

## **Regard croisé entre les Français et leurs petits commerçants | La carte de paiement s'impose dans les habitudes des Français et des professionnels**

- 1 Français sur 4 (24%) n'a jamais d'espèces sur lui ; parmi ceux qui en ont, 45% ont 30 euros ou moins.
- 2 Français sur 5 (39%) préfèrent utiliser leur carte pour payer leurs achats quotidiens.
- La plupart des petits commerçants acceptent le paiement par carte (8 sur 10).
- Ils sont encore nombreux à ne pas l'accepter systématiquement : près de la moitié (47%) a déjà refusé un paiement à un client, les minimums de paiements par carte exigés étant très répandus.
- Lorsqu'ils n'acceptent pas la carte, 50% des professionnels blâment les frais annexes (abonnement, frais de transaction, 45% le coût du terminal).
- Conséquence logique, 40% des Français se sont retrouvés dans une situation où il leur a été demandé de payer en cash alors qu'ils n'en avaient pas.
- Lorsqu'ils sont confrontés à une impossibilité de payer par carte : 36% des consommateurs abandonnent leur achat.

**Paris, le 5 mars 2020** - SumUp ([www.sumup.fr](http://www.sumup.fr)), la fintech européenne, dévoile les résultats d'un sondage exclusif OpinionWay sur les nouvelles habitudes des Français en matière de paiement. Une seconde étude éclaire sur les évolutions du côté des commerçants et les éventuels freins à leur adoption des paiements dématérialisés.

### ***Les Français convertis à la carte, en passe d'abandonner les espèces***

Deux Français sur cinq (39%) privilégient la carte dans leurs paiements quotidiens. Si le paiement par carte en entrant son code prime toujours (27% le préfèrent), la vague du paiement dématérialisé arrive également dans les habitudes du Français par le sans contact (12% le choisissent) et les paiements mobiles (2% s'y sont convertis). Corollaire, les Français ont de moins en moins souvent d'argent liquide sur eux : ils sont même un sur quatre à ne pas en avoir du tout en poche.

Néanmoins, les espèces continuent de primer pour certains achats quotidiens : elles sont encore préférées par plus de la moitié des Français chez le boulanger (68%), au café (58%) ou au marché (66%). Cela s'explique probablement par les faibles montants payés auprès de ces commerçants et de la force des habitudes : ceux qui détiennent de l'argent liquide sur eux l'utilisent dans 72% des cas pour leurs dépenses courantes. Ce chiffre, encore élevé, est néanmoins en net recul depuis 2010 puisqu'il baisse de 8 points (Ifop pour Wincor Nixdor, « Les Français et l'argent liquide »), signe de l'ancrage progressif mais indéniable des moyens de paiement dématérialisés.

Le paiement sans contact entre de plus en plus dans les usages pour les petits achats : 24% utilisent leur carte en boulangerie (17% en sans contact), 27% au café (16% en sans contact), et 23% au marché (10% en sans contact). Les jeunes actifs s'y sont particulièrement habitués, puisqu'ils sont 39% à préférer payer par carte en boulangerie par exemple, au café à 45% ou encore au marché (33%). Cela

s'explique aisément quand on observe que presque la moitié des jeunes actifs (46%) n'ont pas de monnaie sur eux. Les plus âgés (65 ans et plus) sont ceux qui ont le plus gardé le réflexe des espèces puisque l'écrasante majorité ne sort pas sans monnaie : 87% déclarent avoir au moins quelques pièces sur eux. Les 65 ans et plus sont aussi ceux qui ont les plus gros montants : 44% ont plus de 30 euros sur eux, et en moyenne 54 euros.

### ***État des lieux chez les commerçants : le paiement dématérialisé est entré dans les usages***

La carte de paiement est largement démocratisée en 2020 chez la plupart des professionnels : l'écrasante majorité (81%) accepte ce mode de paiement aujourd'hui. Les commerçants de proximité en sont les champions (97%). Des disparités perdurent toutefois selon les secteurs : les professionnels de la beauté (86%), les taxis et les professionnels de la restauration (92%). Les professionnels de santé sont un peu plus à la traîne puisque 67% proposent la carte, manifestant un attachement plus fort que la moyenne au paiement par chèque (16% contre 10% de l'ensemble).

Accepter le paiement par carte n'en est pas pour autant systématique. 47% des professionnels ont déjà refusé un paiement en carte à un client, un décalage qui peut probablement s'expliquer par les « montants minimum carte » fixés dans certains cas et par des problèmes techniques ponctuels rencontrés avec les terminaux de paiement (problèmes de connexion, batterie, ...).

Une réalité qui peut également s'expliquer par le fait que 4 commerçants sur 10 ne proposent pas encore le paiement sans contact, pourtant idéal pour les paiements de petites sommes. A noter, le bel essor tout de même des paiements mobiles, acceptés par plus d'un quart des professionnels (27%) tous secteurs confondus. Les restaurateurs sont à la pointe de ce moyen de paiement puisque 83% d'entre eux acceptent le sans contact et 47% un paiement mobile. Les commerces de proximité suivent de près : 77% proposent à leurs clients de payer en sans contact. Les professionnels de santé sont à nouveau plus en retard : 4 sur 10 (39%) le proposent, soit à peine plus de la moitié de ceux qui acceptent la carte.

### ***Des frictions perdurent néanmoins entre les consommateurs français et certains professionnels***

En effet, trois Français sur cinq (59%) se sont retrouvés dans une situation où on leur a demandé de payer en espèces. Si certains avaient suffisamment de liquide pour s'acquitter de leur panier (19%), deux Français sur cinq (40%) se sont retrouvés dans une situation où ils n'en avaient pas assez sur eux et n'ont donc pas pu réaliser leur achat, n'ayant pas d'autre solution de paiement sur eux. Les Parisiens s'en plaignent particulièrement puisque presque la moitié (48% à Paris, 47% en IDF) s'est retrouvé dans l'embarras. C'est chez le buraliste que les Français déclarent plus souvent avoir été confrontés à l'impossibilité de payer par carte (44% contre 32% pour les autres).

Malgré ces constats sans appels de la part des consommateurs, les professionnels qui refusent les paiements par carte déclarent recevoir peu de plaintes de leurs clients. Seul un sur dix déclare avoir déjà eu des plaintes de clients (11%).

Pour quelles raisons ces professionnels tardent donc toujours à s'adapter aux préférences des Français ? La moitié argue de la complexité induite par les frais annexes, comme l'abonnement ou les frais de transaction qui créent un flou sur le poids financier à supporter. 45% s'inquiètent du coût du terminal et 17% explique que la présence d'un distributeur à proximité les dédouane d'accepter le paiement par carte.

Certains professionnels affirment pourtant qu'ils seraient prêts à franchir le cap de la carte si leurs clients le leur demandaient (20%). Problème de communication ? Lorsque les consommateurs français ne peuvent pas payer avec leur carte alors qu'ils le souhaitent, le couperet tombe : 36% abandonnent l'achat et 32% sont agacés. Le chiffre monte même jusqu'à 43% d'abandon d'achat quand l'accès à un distributeur automatique de billets est à plus de 15 minutes. A croire que cette perte de conversion n'est pas un signe suffisamment fort pour les commerçants.

### ***Méthodologie de l'enquête***

Ce « Sondage OpinionWay pour SumUp » a été réalisé auprès d'un échantillon de **1023 personnes**, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, 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, du **29 au 30 janvier 2020**. L'échantillon a été interrogé en ligne sur système **Cawi** (Computer Assisted Web Interview) en appliquant les procédures et règles de la norme ISO 20252.

Le sondage auprès des professionnels a été interrogé par **téléphone sur système CATI** (Computer Assisted Web Interview) du **3 au 13 février 2020**. Pour répondre aux objectifs de l'étude, les populations de certains secteurs ont été surreprésentées dans l'échantillon afin de disposer d'un nombre d'interviews suffisant pour analyser les résultats au sein de chaque secteur.

Le poids de chaque secteur a ensuite été corrigé dans l'échantillon global, afin que chaque secteur retrouve son poids réel. Les résultats sont donc bien représentatifs de la population étudiée.

### **À propos de SumUp ([www.sumup.fr](http://www.sumup.fr))**

SumUp propose aux entreprises de toutes tailles des solutions de paiement simples et rapides, en magasin et en ligne. L'inscription 100% numérique de SumUp, sa livraison rapide et sa configuration simple et rapide permettent aux commerçants d'effectuer des transactions numériques en quelques minutes à peine après avoir reçu leur terminal de paiement par carte.

Entreprise à la croissance la plus rapide d'Europe - selon l'étude 'Inc. 5000' - 5 000 entreprises rejoignent SumUp chaque jour. Avec ses terminaux de paiement par carte utilisés par les entreprises, de DHL aux chauffeurs de taxi - SumUp a généré 200 millions d'euros de revenus en 2019.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.sumup.fr](http://www.sumup.fr).

### **Contacts presse :**

#### **SumUp**

Agence Rumeur Publique

Anne-Lise Ibrahimoff, Hugues Morette & Camille Froissart

+33 1 55 74 52 00 – [sumup@rumeurpublique.fr](mailto:sumup@rumeurpublique.fr)