



Swiss Payment Monitor 2020

Comment la Suisse
effectue-t-elle ses paiements ?

[swisspaymentmonitor.ch](https://www.swisspaymentmonitor.ch)

Préambule



Bettina Gehring



Sandro Graf



Dr. Tobias Trütsch

Le marché des paiements suisse est toujours en pleine mutation. Avec la numérisation croissante, de nouveaux fournisseurs de services bancaires et de paiements numériques innovants se joignent aux acteurs locaux du marché, notamment aussi depuis l'étranger. Les dénommées néo-banques partent à la recherche de clients en Suisse avec leurs propres produits de paiement, des solutions d'applications pratiques et des structures tarifaires attrayantes. Comme l'a d'abord démontré notre présente étude, elles sont actuellement utilisées comme produits de niche. À côté de ça, le paiement mobile détient un potentiel de croissance énorme tandis que le paiement sans contact s'est entretemps établi en Suisse. La crise du corona va sans aucun doute favoriser ces tendances et modifier de manière durable les habitudes de paiement. Celles-ci seront marquées de manière progressive par le paiement sans espèces. Néanmoins, la suppression des espèces n'est pas envisageable d'après les déclarations de la population suisse. Aux yeux des personnes interrogées, ce mode de paiement offre un trop grand nombre d'avantages.

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. 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 de son côté et avec des perspectives propres à chaque établissement.

Il s'agit ici de la troisième 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 un sondage de 2019 dans le cadre duquel, au total, plus de 1200 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 SWISS PAYMENT MONITOR 2020	4
II.	CONCEPT DE L'ÉTUDE	7
III.	CONNAISSANCE ET PERCEPTION DES MOYENS DE PAIEMENT	9
IV.	PETIT COUP D'ŒIL AU PORTEMONNAIE	15
V.	HABITUDES DE PAIEMENT	18
VI.	CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES	38
VII.	GLOSSAIRE	45



I. Principales découvertes émanant du Swiss Payment Monitor 2020

Les cartes de débit continuent d'être le moyen de paiement le plus apprécié

Pour la population suisse, la carte de débit est toujours de loin le moyen de paiement le plus apprécié. Elle est nettement plus fiable, digne de confiance, transparente et sûre que la carte de crédit et bien plus pratique, attrayante, rapide et tournée vers l'avenir que le paiement par espèces. Les Suissesses et les Suisses effectuent le plus de dépenses avec la carte de débit, avec une part de 28 %, suivi des espèces (23 %) et la carte de crédit (21 %).

L'utilisation des espèces reste élevée mais elle est décroissante

Pourtant, avec 45 % des transactions, le paiement en espèces est toujours le moyen de paiement le plus utilisé en Suisse, suivi par la carte de débit (27 %) et la carte de crédit (14 %). Par rapport à l'année précédente cependant, le recours au paiement en espèces dans les transactions et volumes d'affaires a baissé de près de 3 points de pourcentage. En moyenne, chaque Suisse a toujours 70 Fr. sur lui. Depuis 2018, le montant d'espèces emportées et la fréquence des retraits ont légèrement baissé tandis que la hauteur moyenne du montant retiré a augmenté.

Les préférences du moyen de paiement sont multifactorielles

La hauteur du montant, le lieu de paiement et la situation de paiement (commerce physique ou achats par internet) jouent un rôle essentiel dans le choix du moyen de paiement en plus des caractéristiques perçues des moyens de paiement, des habitudes, des normes sociales (voir ci-dessous) et des facteurs démographiques.

Les petits montants jusqu'à 20 Fr. sont essentiellement réglés en espèces (70 % de transactions), dont un quart permet de payer les très petits montants inférieurs à 5 Fr. En plus des paiements en espèces, on constate un recours exagérément élevé à des paiements sans contact et mobiles (notamment des paiements «in-app») ainsi qu'à des cartes prepaid sur cette plage de montants.

Si l'on considère le lieu de paiement et l'ensemble des dépenses, les paiements par carte dominent dans le commerce de détail. L'utilisation de la carte de débit est très polyvalente et concerne différentes catégories de dépenses, tandis que la carte de crédit est utilisée de préférence dans des restaurants ou en voyage. Les méthodes de paiement mobiles sont surtout utilisées dans le commerce de détail couvrant les besoins quotidiens, mais aussi les dépenses liées à la mobilité (transports publics, parkings). Les espèces sont utilisées bien plus fréquemment au restaurant, à la boulangerie, dans des points de vente extérieurs (kiosque, vente à emporter).

Les payeurs éclectiques constituent le type de paiement principal

Selon les entrées du livre de compte journalier, près de la moitié des personnes interrogées sont des payeurs éclectiques. Ce type de payeur préfère avoir recours à des moyens de paiement qui varient en fonction de la situation, du lieu et du montant. Un quart paie essentiellement avec la carte de débit et un cinquième préfère le paiement en espèces. Seulement un dixième appartient à la catégorie des payeurs par carte de crédit. Au fil du temps, un léger glissement des payeurs par carte de crédit s'est effectué vers le paiement par carte de débit. Les payeurs en



I. PRINCIPALES DÉCOUVERTES ÉMANANT DU SWISS PAYMENT MONITOR 2020

espèces notamment sont des défenseurs convaincus du moyen de paiement qu'ils préfèrent.

Le paiement sans contact est établi

Chaque Suisse est désormais familiarisé avec le paiement sans contact par carte de paiement, qui s'est imposé dans les habitudes quotidiennes. Selon l'auto-évaluation des personnes interrogées, près de trois personnes sur cinq utilisent la fonction sans contact, et on note que dans ce contexte, la carte de débit devance pour la première fois la carte de crédit. Fin 2019, près de 97% des cartes de crédit et 80% des cartes de débit étaient équipées de la fonction sans contact. En 2019, 56% des paiements par carte de crédit et 45% de ceux par carte de débit ont été effectués sans contact au point de vente en Suisse. Cela correspond à 34% du chiffre d'affaires réalisé par carte de crédit et à 27% de celui réalisé par carte de débit. Le paiement sans contact connaît une croissance exponentielle depuis 2015.

Compréhension globale du paiement mobile

Inversement aux informations dans les deux évaluations précédentes, le «paiement mobile» est actuellement parfaitement compris. Le terme est le plus fortement associé aux paiements via une application intégrant une fonction de paiement et aux paiements par téléphone mobile sur place en magasin et ceux effectués par Internet ou dans une boutique en ligne et par «peer-to-peer» sur le territoire national. Les prestataires de paiement mobile les plus connus en Suisse sont Twint et l'application CFF. La notoriété des solutions de porte-monnaie numérique comme Google Pay et Samsung Pay recense une croissance importante par rapport à 2019.

Paiements mobiles présentant un grand potentiel

Le paiement mobile commence à être intégré dans l'usage quotidien de la population suisse. Par rapport aux deux années précédentes, on a constaté une croissance significative de l'utilisation de l'ensemble des formes d'application. Selon l'auto-évaluation des personnes interrogées, près de deux tiers ont recours aux paiements «in-app», près de la moitié réalise des paiements mobiles par internet, deux personnes sur cinq paient par «peer-to-peer» sur le territoire national et près d'un tiers a recours au paiement mobile en magasin. Le paiement mobile en ligne et «in-app» bénéficie aussi des meilleures évaluations - la méthode est encore mieux appréciée que le paiement sans contact.

Par rapport aux dépenses globales, le paiement mobile représente l'équivalent de près de 6% des transactions et 4% du chiffre d'affaires, ce qui correspond à une croissance significative par rapport à 2019. Il possède encore un grand potentiel, notamment le paiement mobile par internet suivi par les paiements «in-app» et les paiements mobiles dans les commerces physiques.

La suppression de l'argent en espèces n'est pas envisageable

Une éventuelle suppression des espèces constitue un sujet hautement sensible pour la population suisse. Pour près de trois quarts des personnes interrogées, la suppression des espèces n'est pas envisageable, la moitié rejette même entièrement l'idée de sa suppression. Seulement près d'un cinquième approuve l'idée d'une suppression totale des espèces en Suisse. Les raisons principales énumérées contre la suppression des espèces étaient par ordre d'importance la perte de la valence de l'argent, le manque de



contrôle sur ses finances, la dépendance technologiques ainsi que questions de sécurité (par ex. des cyber-risques, des pannes techniques). Des raisons comme la perte de l'anonymat, la peur de la surveillance par l'état et les instituts financiers ainsi qu'une flexibilité réduite dans la gestion des moyens de paiement jouent également un rôle.

Les néobanques sont utilisées en tant que produits de niche

En Suisse, les néobanques sont en plein essor. Les résultats de l'enquête montrent que deux personnes sur cinq en Suisse connaît au moins l'un des principaux fournisseurs de solutions bancaires numériques (les néobanques), une personne sur dix a déjà essayé ou eu recours à un de leurs services. Notamment les hommes, des jeunes personnes qualifiées ayant un revenu plus élevé utilisent plus souvent des néobanques que des banques classiques.

Les principales raisons à ce recours sont l'utilisation simple et pratique (commodité) et une structure tarifaire avantageuse, et plus particulièrement les taux de change très bas. Les trois quarts utilisent les nouvelles offres bancaires numériques en complément aux services classiques, près de 10 % seulement ont résilié leurs contrats de service classiques suite à la souscription aux nouvelles offres ou 10 % prévoient de le faire dans un avenir lointain. Actuellement, les néobanques fonctionnent surtout sur le mode du produit de niche, notamment pour le paiement en voyage à l'étranger.

En Suisse, les néobanques les plus connues sont Revolut et Zak. Les plus utilisées sont les prestataires britanniques Revolut et Transferwise, bien qu'en termes de perception des mesures de sécurité, les prestataires Zak et Neon

arrivent en tête du classement. Celui qui suscite la plus grande sympathie est actuellement Revolut, suivi des deux prestataires nationaux Neon et Zak et de l'entreprise britannique Transferwise.

Les normes sociales influent sur les habitudes de paiement

Selon les résultats du sondage, la plupart des personnes font très attention aux besoins en moyens de paiement d'autres personnes, surtout les femmes et les personnes jeunes. En principe, les personnes interrogées comptent sur le fait que le personnel de service dans le secteur gastronomique a clairement une préférence pour le paiement en espèces, notamment pour les petits montants. Ce phénomène peut être attribué à l'«effet pourboire».

Les personnes interrogées apprécient la liberté de choix concernant les moyens de paiement. Elles considèrent aussi qu'il devrait toujours être possible de payer non seulement en espèces mais aussi par des moyens électroniques ou sans argent liquide. Les personnes qui préfèrent les espèces sont des défenseurs convaincus de leur moyen de paiement favori, et considèrent que les personnes du même âge et bénéficiant d'un revenu similaire devraient également payer en espèces. Beaucoup de personnes considèrent par ailleurs que les habitants des zones urbaines devraient plutôt payer par voie électronique/sans espèces et que les habitants des régions rurales devraient plutôt payer en espèces.



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.

Pour le troisième Swiss Payment Monitor, un total de 1259 personnes de Suisse alémanique, romande et italienne 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 de novembre 2019.



Fig. 1

II. CONCEPT DE L'ÉTUDE

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).

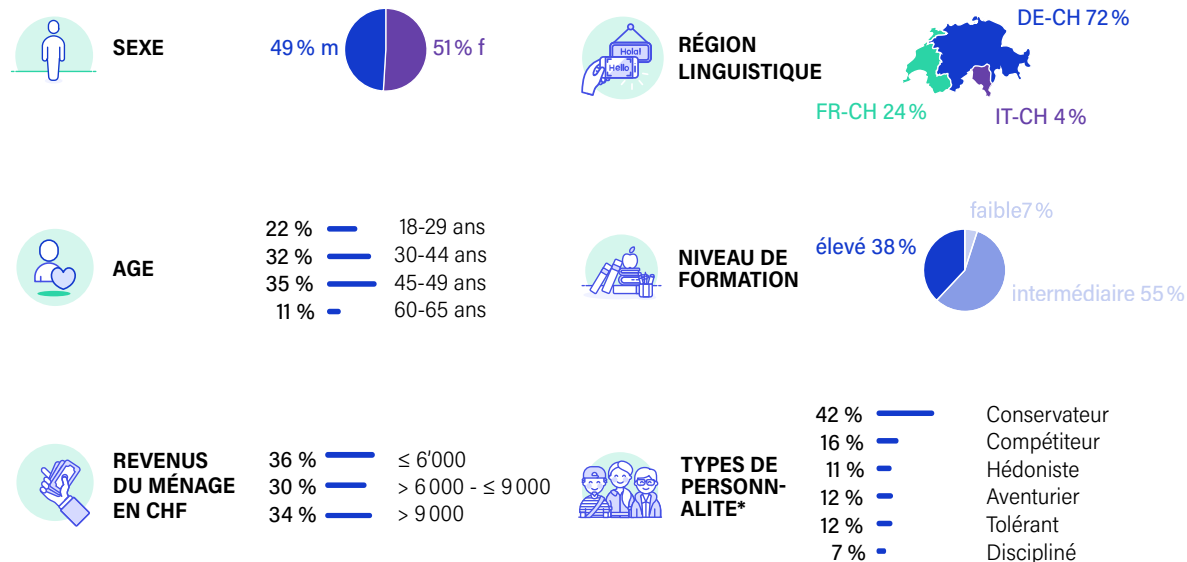
On leur demande d'y saisir tous les paiements effectués chaque jour, à l'exception des charges fixes, et de les classer d'après certaines caractéristiques prédéfinies. Par rapport au sondage en ligne, ces relevés avaient pour principal intérêt d'observer le comportement de paiement réel des personnes concernées et de souligner les divergences une fois comparés 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 2019. 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 SONDAGE EN LIGNE ET DU JOURNAL DE BORD



*basé sur «Limbic® Types»

Fig. 2

Aperçu du journal de bord des paiements	
Durée des relevés dans le journal de bord	7 Jours
Nombre de journaux remplis	977
Volume de paiements	CHF 387 274
Volume de transactions	8 020
Nombre moyen de transactions hebdomadaires par personne	8.2
Nombre moyen de transactions quotidiennes par personne	1.2
Montant moyen par transaction	CHF 48.29

Tableau 1

III. Connaissance et perception des moyens de paiement

Connaissance des moyens de paiement

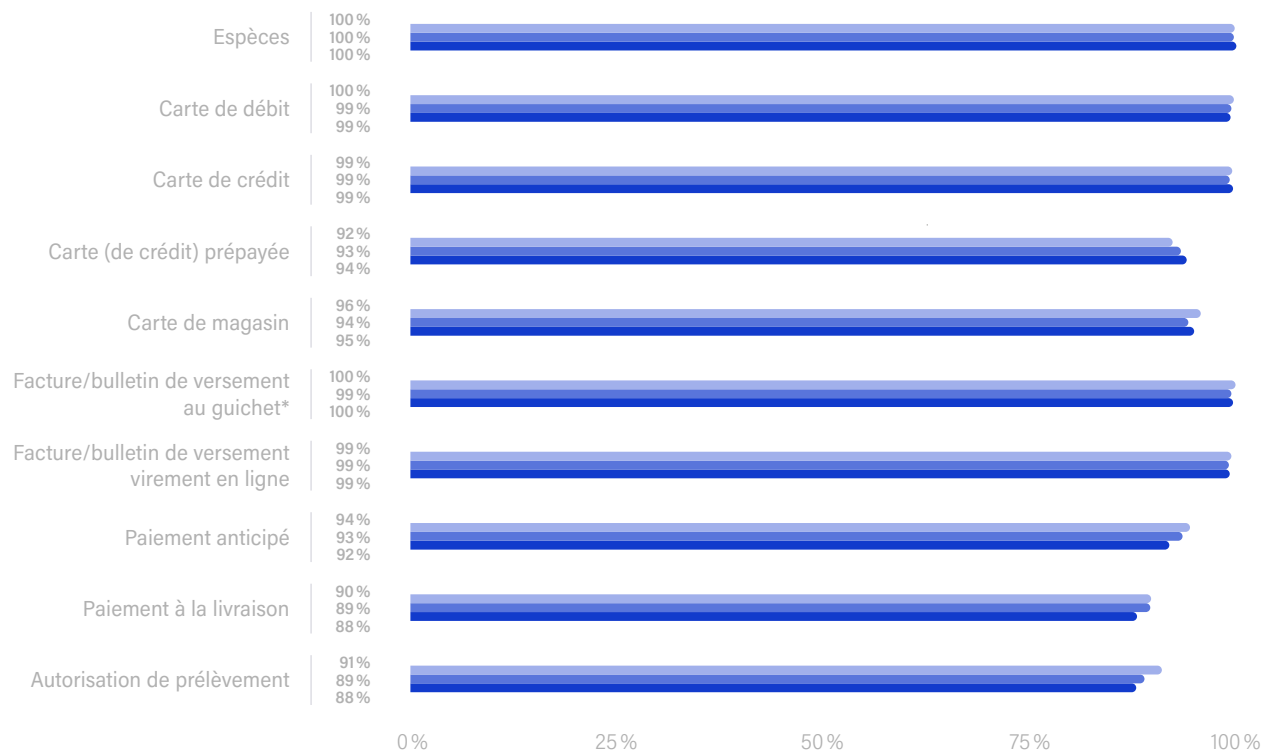
En plus des moyens de paiement traditionnels comme l'argent liquide, les cartes de débit et les cartes de crédit, de nouvelles formes de paiement telles que le paiement sans contact et mobile et des processus de paiement sur Internet comme Sofort ou Twint sont également très connus de la population suisse (cf. fig. 3 et 4). Ainsi, 97% des personnes interrogées déclarent avoir connaissance du paiement par carte de crédit sans contact («Contactless Payment»), et 95% d'entre elles connaissent la même pratique par carte de débit. Ainsi, la limite de saturation de la notoriété semble atteinte. Le paiement sans contact est maintenant entré dans les habitudes.

Avec des valeurs de 98% et de 91%, les paiements en ligne avec carte de crédit et de débit ainsi que les processus de paiement sur Internet comme Twint sont connus de 9 personnes sur 10 et donc également très présents. La notoriété des paiements en ligne par carte de débit a légèrement augmenté par rapport à 2019 (+ 2 points de pourcentage).

Le paiement mobile («Mobile Payment») dans le commerce physique («Proximity Mobile Payment») et le paiement mobile en ligne («Remote Mobile Payment») sont actuellement connus par 96% et 95% des personnes interrogées, et presque 94% connaissent le paiement mobile via une application avec fonction de paiement intégrée (les paiements «in-app»). Ceci correspond à une croissance de 2, 3 et 2 points de pourcentage (ci-après PP) par rapport à l'année précédente.

Avec 87%, les solutions «peer-to-peer» comme PayPal ou Twint pour envoyer et recevoir de l'argent sont certes un peu moins courantes, mais la tendance est à la hausse (+ 5,8PP par rapport à 2019); les cryptomonnaies atteignent 84% (+ 3,7PP par rapport à 2019) et les paiements avec «wearables» 52% (+ 7,4PP par rapport à 2019). Ces types de paiement vont prendre de l'importance dans le futur.

CONNAISSANCE DES OUTILS DE PAIEMENT TRADITIONNELS



* Valeurs de 2018 non comparables avec 2019 et 2020 car les questions ont été modifiées

- 2018
n=1018
- 2019
n=1011
- 2020
n=1259

«n» = Nombre d'observations

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

Base: Tous les sujets interrogés

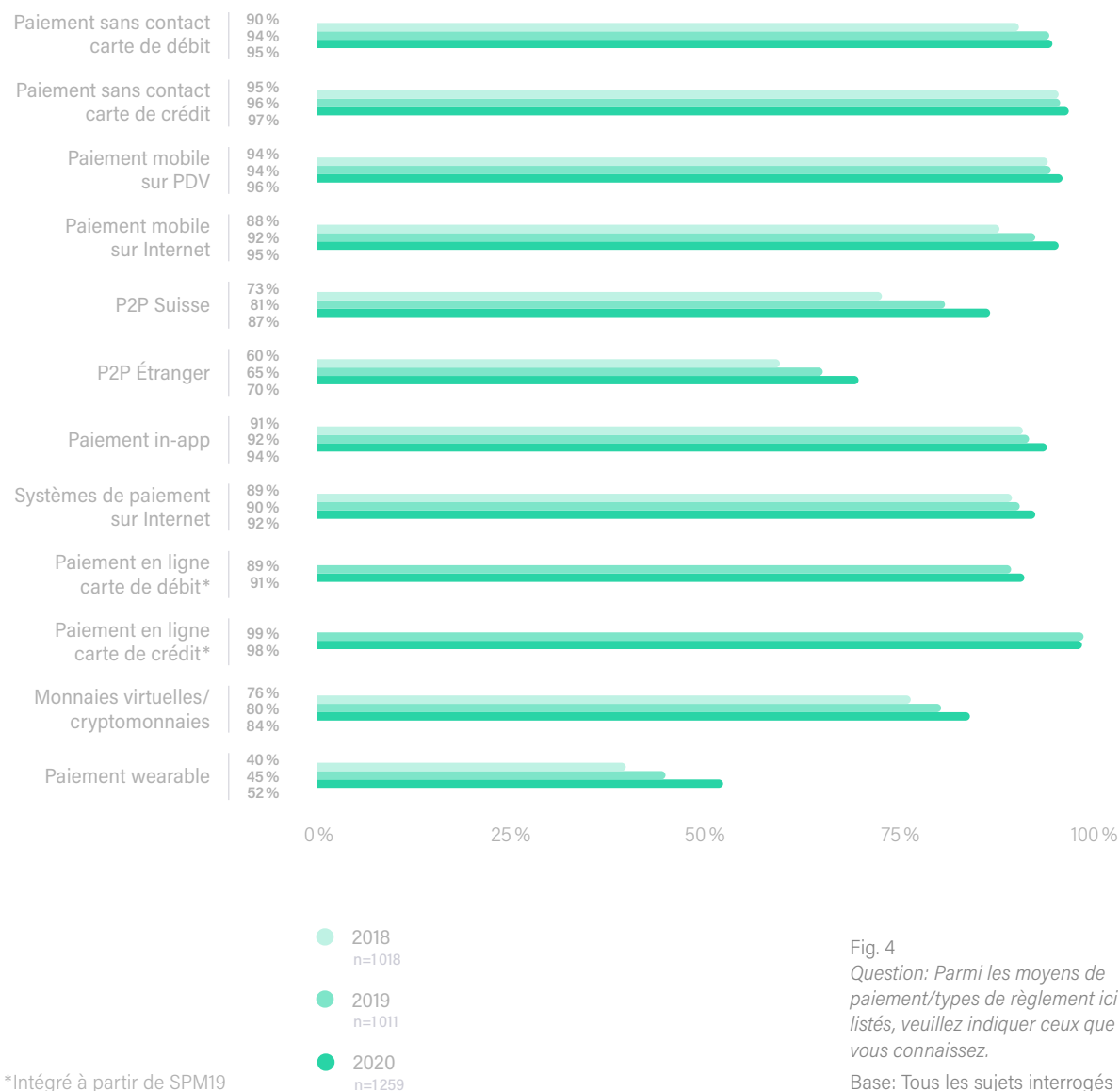
III. CONNAISSANCE ET PERCEPTION DES MOYENS DE PAIEMENT

Avis sur les moyens de paiement

Comme ce fut le cas pour les deux années précédentes, la carte de débit est de loin le moyen de paiement préféré des Suisses (carte Maestro, carte PostFinance/carte de la poste, V PAY) (cf. fig. 5). Sur de nombreux aspects de l'évaluation (sympathie, nécessité, fiabilité, crédibilité, transparence, contrôlabilité du processus de paiement ainsi que les dépenses, l'attractivité tarifaire, l'acceptation dans les points de vente et la sécurité), elle est nettement mieux évaluée que la carte de crédit. De plus, elle est considérée comme bien plus pratique, attractive, rapide et innovante que l'argent liquide.

Comme c'est le cas pour la carte de débit, les espèces et la carte de crédit bénéficient également d'une meilleure évaluation par rapport à l'année précédente, mais c'est surtout la carte de crédit qui a gagné en sympathie. Elle est considérée comme bien plus pratique et sympathique et elle est plus souvent associée avec une bonne visibilité des dépenses et un meilleur contrôle sur celles-ci en comparaison avec les deux évaluations précédentes.

CONNAISSANCE DES NOUVEAUX OUTILS DE PAIEMENT



III. CONNAISSANCE ET PERCEPTION DES MOYENS DE PAIEMENT

En ce qui concerne l'aspect de la sécurité, les méthodes de paiement plus récentes comme le paiement sans contact ou mobile sont encore à la traîne derrière les méthodes classiques telles que le paiement par espèces, par carte de débit et de crédit, mais elles rattrapent peu à peu leur retard. Tandis que le paiement sans contact est déjà entré dans les habitudes quotidiennes, le paiement mobile connaît une hausse notable. Actuellement, les méthodes les plus appréciées sont les paiements mobiles par internet suivies par les paiements «in-app». Il convient ici de mentionner que la popularité du paiement sans contact par carte de crédit a connu une évolution très positive au cours de l'année passée. La méthode la moins appréciée actuellement est le paiement mobile dans des commerces physiques, qui est considéré comme étant plus lent, moins fiable et plus complexe en comparaison avec les autres modes de paiement.

Il convient de noter que ces moyens de paiement sont évalués de manière beaucoup plus négative par les non-usagers que par ceux qui les utilisent.

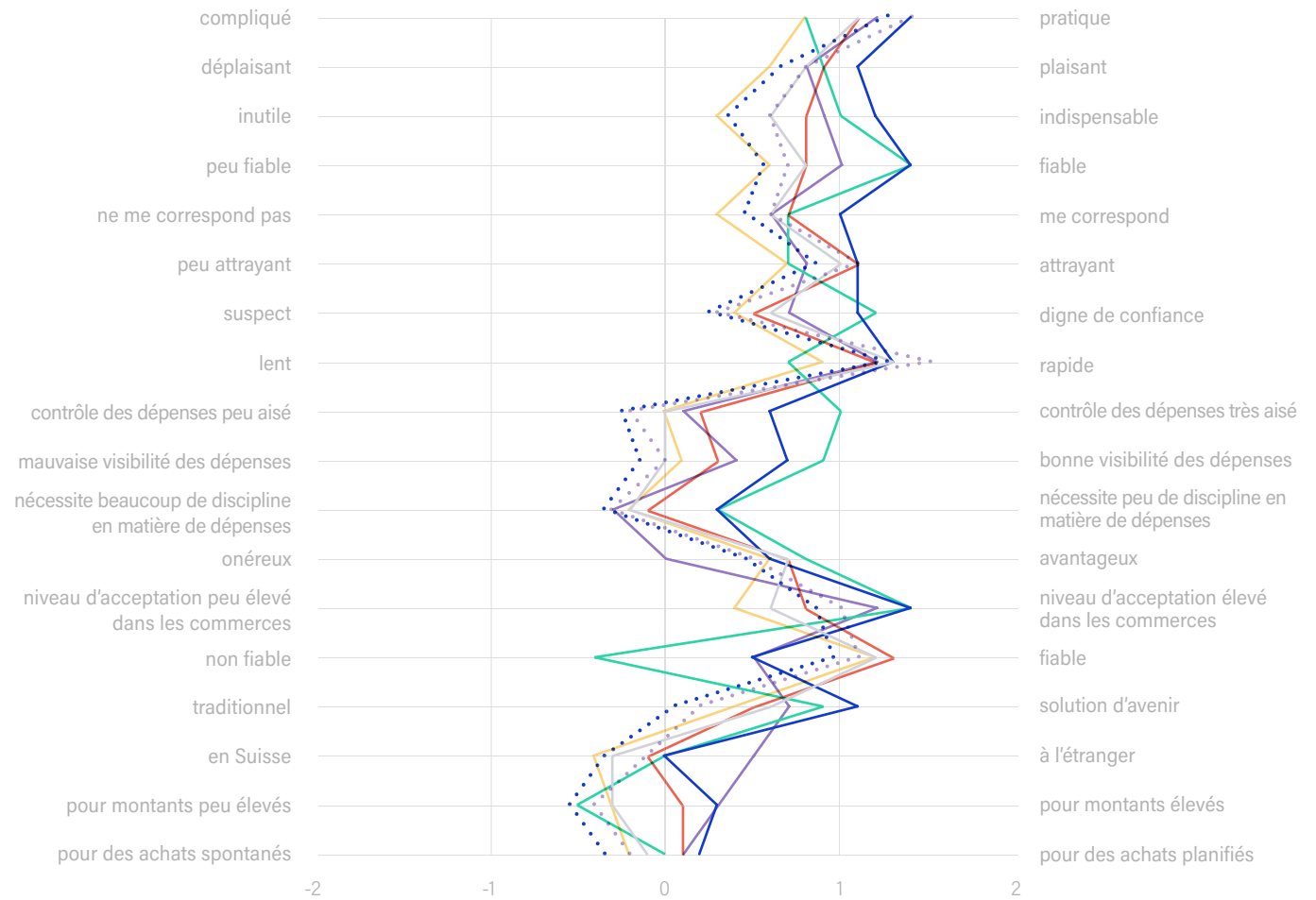


Fig. 5

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



Thème central des néobanques

En Suisse, les néobanques sont en plein essor. 38 % de la population suisse connaît au moins un des huit prestataires les plus courants des solutions bancaires numériques (néobanques ou banques challengers) en Suisse comme N26, Neon, Nubank, Revolut, Transferwise, Sonect, Yapeal et Zak (cf. fig. S. 1.1).

Une personne sur dix a recours à un ou plusieurs services d'une néobanque ou les a déjà testé une fois (cf. fig. S. 1.2). Notamment les hommes, des jeunes personnes qualifiées ayant un revenu plus élevé utilisent plus souvent des banques challengers que des banques classiques. Les principales raisons à ce recours sont l'utilisation simple et pratique (commodité) et une structure tarifaire avantageuse, et plus particulièrement les taux de change très bas (cf. fig. S. 1.3).

Fig. S. 1.1

Question: Veuillez indiquer, pour les différents fournisseurs de solutions bancaires numériques (appelés banques numériques ou néobanques), quelle affirmation s'applique à vous.

Base: tous les sujets interrogés

Fig. S. 1.2

Question: Veuillez indiquer laquelle des déclarations respectives concernant les solutions bancaires numériques (appelées banques numériques ou néobanques) s'applique à vous.

Base: tous les sujets interrogés

Fig. S. 1.3

Question: Pour quelle(s) raison(s) les utilisez-vous?

Base: sujets interrogés qui utilisent les néobanques

NOTORIÉTÉ & UTILISATION DES NÉOBANQUES

Fig. S. 1.1

- Connaisseur
- Non-connaisseur

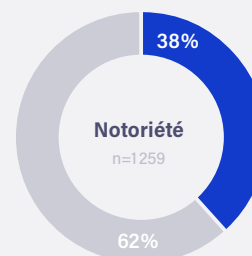
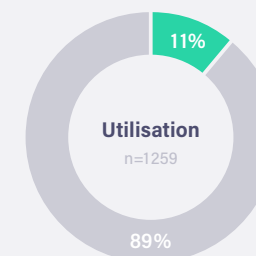


Fig. S. 1.2

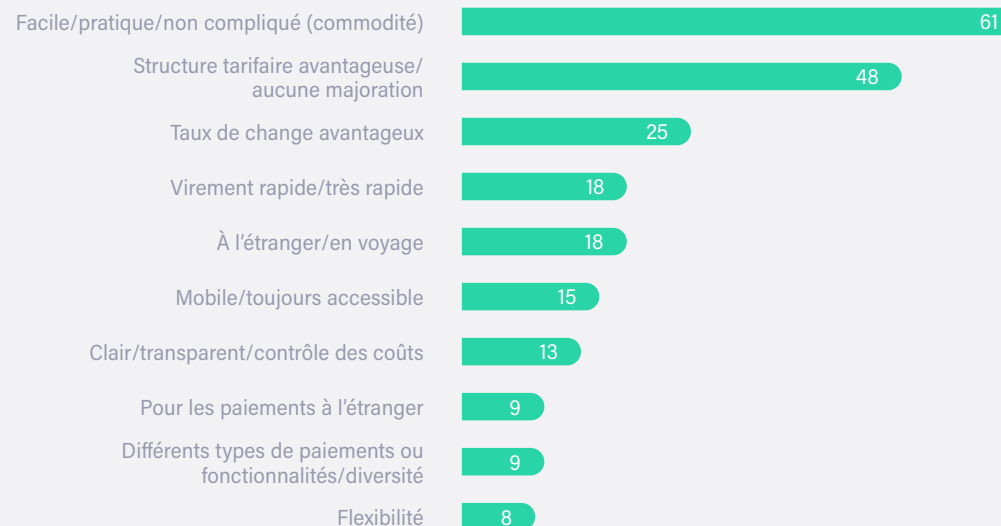
- Usagers
- Non-usagers



TOP 10 DES RAISONS D'UTILISATION

Fig. S. 1.3
n=271

Questions ouvertes, nombre de réponses



Thème central des néobanques

Près de deux tiers des personnes interrogées utilisent les néobanques pour le paiement sur place ou par internet – essentiellement en voyage à l'étranger (41%) et en tant que simple paiement en Suisse (35%), suivi par le retrait d'argent (38%) et pour réaliser des virements à des personnes privées (36%). Les trois quarts utilisent les nouvelles offres bancaires numériques en complément aux services classiques, près de 10 % seulement ont résilié leurs contrats de service classiques suite à la souscription aux nouvelles offres ou 10 % prévoient de le faire dans un avenir lointain. La plupart des personnes utilisent une mastercard ou une carte de crédit Visa en relation avec les néobanques (76% des personnes interrogées), mais les cartes de débit sont également courantes (58 %).

Parmi les néobanques les plus connues de Suisse, on trouve les prestataires Revolut (part de notoriété 26%) et Zak (16%), cependant ce sont les prestataires britanniques Revolut et Transferwise qui sont le plus utilisés (taux d'utilisation de 7% et 3%) (cf. fig. S. 14).

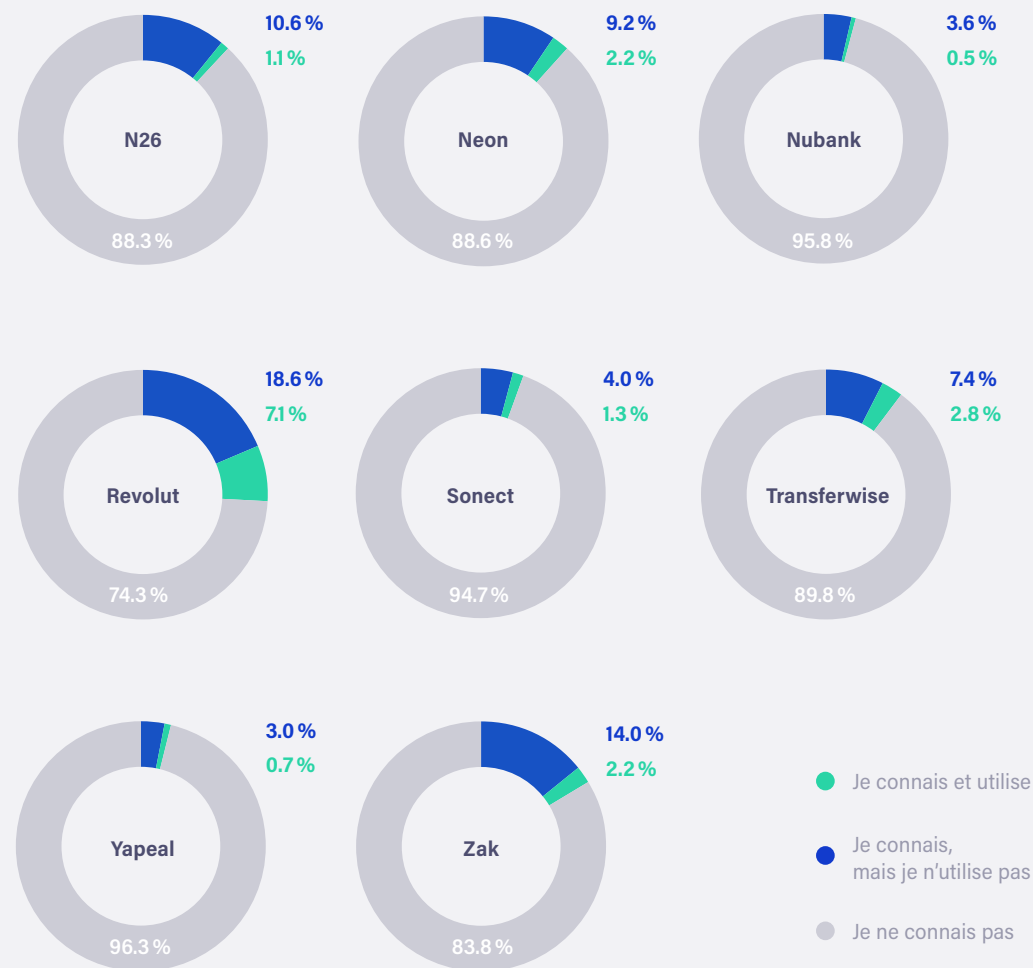
Fig. S. 14

Question: Veuillez indiquer, pour les différents fournisseurs de solutions bancaires numériques (appelés banques numériques ou néobanques), quelle affirmation s'applique à vous.

Base: tous les sujets interrogés

NOTORIÉTÉ ET UTILISATION DE CHAQUE PRESTATAIRE DE NÉOBANQUES

Fig. S. 14
n=1259



Thème central des néobanques

Celui qui suscite la plus grande sympathie est actuellement Revolut (Valeur moyenne [VM] de 3,4 sur une échelle de 1 à 5), suivi des prestataires nationaux Neon et Zak et de l'entreprise britannique Transferwise (VM de 3,3 chacun) (cf. fig. S. 1.5). Les valeurs de sympathie les plus basses sont actuellement attribuées à Nubank et Yapeal, ce qui pourrait notamment être lié au fait que les deux prestataires sont encore à peine connus en Suisse.

Concernant la perception relative à la sécurité, les prestataires suisses figurent clairement en tête du classement (cf. fig. S. 1.6): Selon les affirmations des personnes interrogées, Zak (VM 3,5) et Neon, Transferwise et Sonect (VM de 3,3 chacun) sont les prestataires les plus sûrs. Les prestataires Nubank et Yapeal (VM de 2,8 chacun) sont perçus comme étant les moins sûrs. Revolut et N26 se situent dans la moyenne avec une valeur de 3,2 chacun.

Fig. S. 1.5

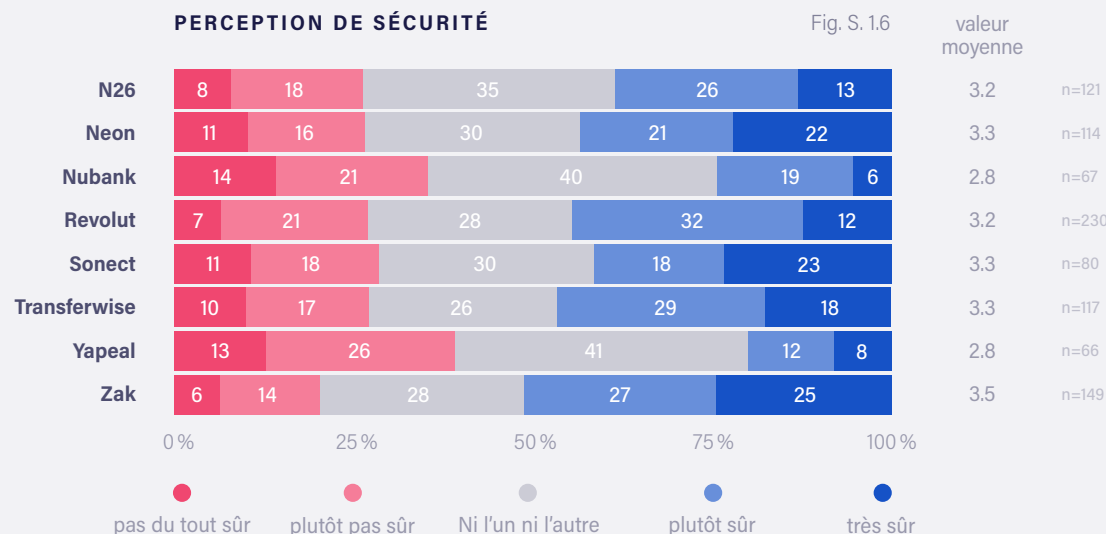
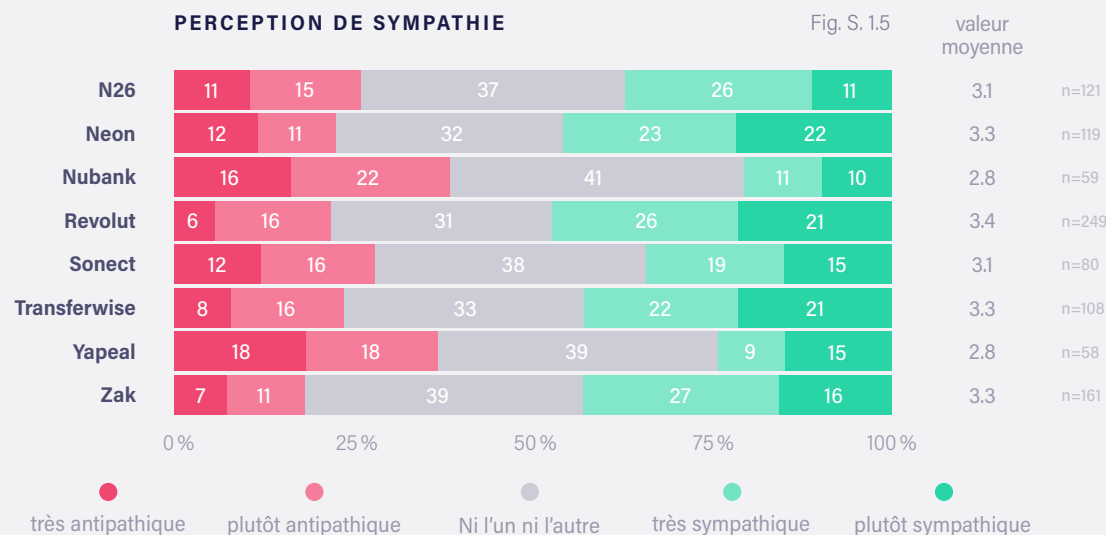
Question: Quel degré de sympathie percevez-vous chez chacun des prestataires?

Base: sujets qui connaissent ou utilisent le prestataire

Fig. S. 1.6

Question: Dans quelle mesure, selon vous, les prestataires suivants sont-ils sûrs?

Base: sujets qui connaissent ou utilisent le prestataire



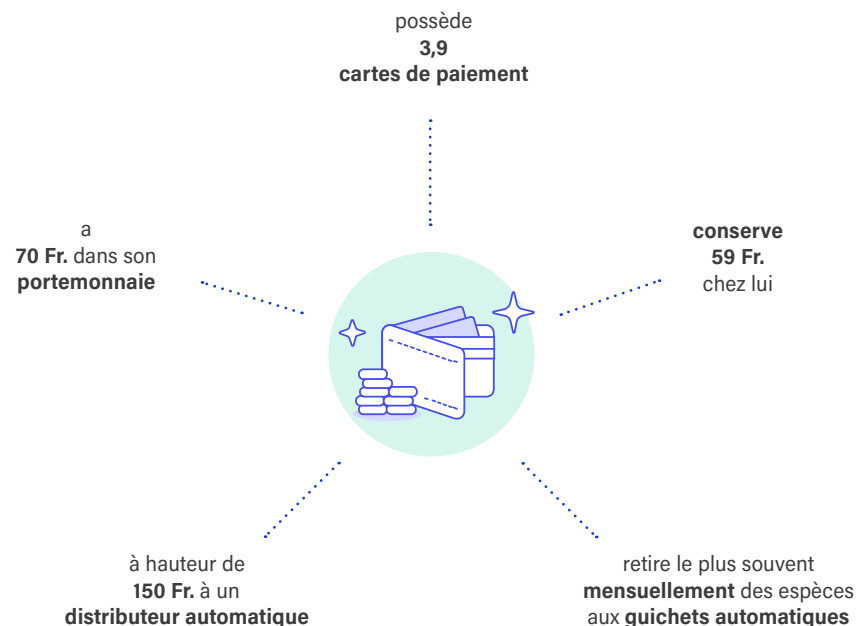
IV. Petit coup d'œil au portemonnaie

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. 6); la plupart des personnes ont encore un peu de monnaie dans les poches ou leur portemonnaie, en moyenne 70 Fr. (moins 10 Fr. par rapport à 2019). Seulement 3% (plus 1PP par rapport à 2019) indiquent ne plus emporter d'argent liquide avec eux. Par rapport aux deux années précédentes, on constate ici une légère baisse du montant en espèces emporté et de la fréquence de retrait; simultanément, on constate une hausse du montant retiré aux guichets automatiques.

Concernant la détention d'espèces, on observe des différences socio-démographiques: Avec 80 Fr., les hommes ont donc en moyenne sur eux des montants en liquide beaucoup plus élevés que les femmes (médiane de 60 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 et particulièrement réticentes au risque 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=988

Fig. 6
Remarque: Les valeurs moyennes font référence à la médiane.

IV. PETIT COUP D'ŒIL AU PORTEMONNAIE

Parallèlement à l'argent liquide, la plupart des Suisses possèdent plusieurs cartes de paiement (cf. fig. 7). Ainsi, 81% des personnes interrogées possèdent une carte de crédit et 85% une carte de débit. On compte par conséquent en moyenne 1,6 carte de débit et 1,7 carte de crédit par propriétaire de carte. Dans ce contexte, une personne sur cinq possède déjà une nouvelle carte de débit avec les fonctions d'une carte de crédit (par ex. Visa Debit ou Debit Mastercard). De plus, les personnes interrogées possèdent en moyenne 1,9 carte de magasin avec fonction de paiement (carte Globus, carte MyOne, etc.).

Un regard au portemonnaie numérique permet également de constater que deux tiers des personnes interrogées déclarent avoir installé une application avec fonction de paiement sur leur téléphone mobile (par ex. iTunes, appli PayPal, appli Mobile CFF), et plus précisément que les moins de 45 ans sont beaucoup plus nombreux à disposer de telles applications. Par ailleurs, près de deux personnes sur cinq indiquent posséder une ou plusieurs applications de paiement (par ex. Apple Pay, PayPal, Twint) sur leur smartphone; en moyenne, ces personnes ont installé 1,5 appli de ce type. Les taux d'adoption sont encore une fois en forte hausse par rapport à 2019.

Par rapport aux femmes, les hommes ont généralement installé beaucoup plus d'applications de paiement sur leur smartphone, et ont recours nettement plus fréquemment à des nouveaux modes de paiement (par ex. les cryptomonnaies).

DÉTENTION D'UN MOYEN DE PAIEMENT



Fig. 7

Question: 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

Thème central Suppression des espèces

Les résultats de l'enquête indiquent que la suppression des espèces n'est pas envisageable. (cf. fig. S. 2.1). Près de 71% des personnes interrogées sont contre. À peine la moitié (48%) des personnes interrogées s'y opposent totalement. Seulement 17% approuvent l'idée d'une Suisse sans espèces.

Les raisons principales énumérées contre la suppression des espèces étaient par ordre d'importance la perte de la valence de l'argent («tenir quelque chose de physique entre les mains»), le manque de contrôle sur ses finances, la dépendance technologiques («être tributaire du fonctionnement des réseaux et aussi des appareils électroniques») ainsi que questions de sécurité (par ex. des cyber-risques, des pannes techniques) (cf. fig. S. 2.2). Des raisons comme la perte de l'anonymat, la peur de la surveillance par l'état et les instituts financiers ainsi qu'une flexibilité réduite dans la gestion des moyens de paiement jouent également un rôle.

Fig. S. 2.1

Question: Selon vous, serait-ce une bonne chose s'il n'y avait plus d'argent liquide?

Base: tous les sujets interrogés

Fig. S. 2.2

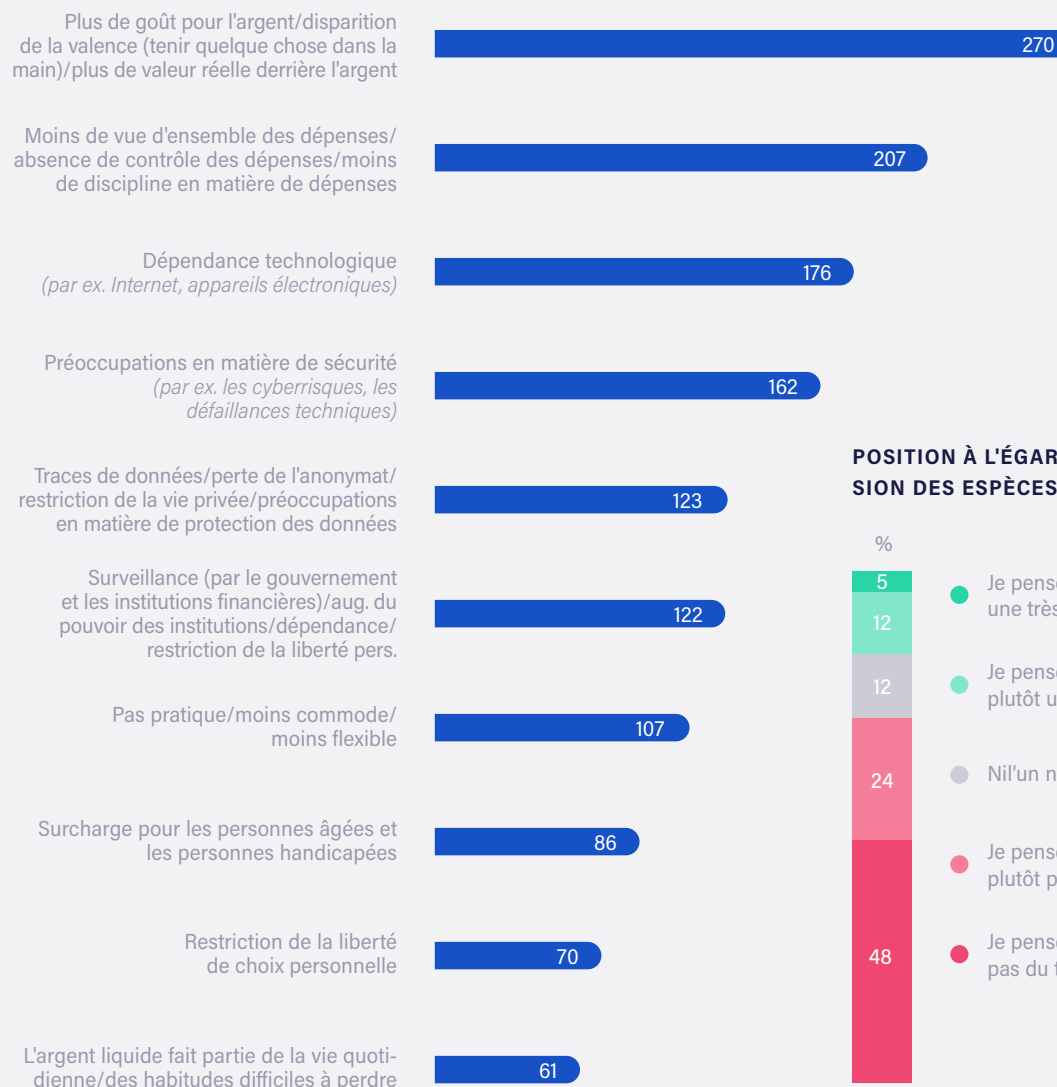
Question: Selon vous, quels seraient les inconvénients de la disparition de l'argent liquide?

Base: tous les sujets interrogés

TOP 10 INCONVÉNIENTS D'UNE SUPPRESSION DES ESPÈCES

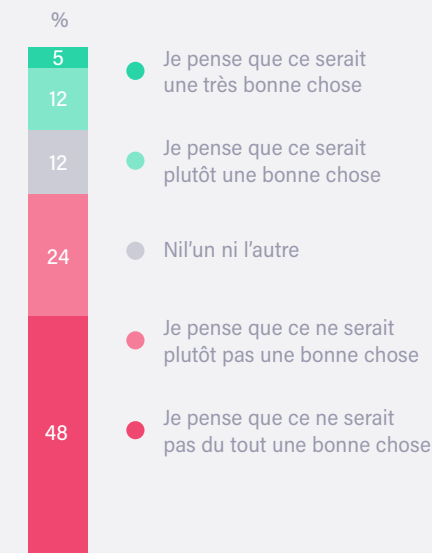
Fig. S. 2.2
n=1882

Questions ouvertes, nombre de réponses



POSITION À L'ÉGARD DE LA SUPPRESSION DES ESPÈCES

Fig. S. 2.1
n=1259



V. Habitudes de paiement

Différents types de paiement

Les préférences en termes de mode de paiement sont très hétérogènes et différent en fonction de la personne et de la situation de paiement. En partant des données de paiement indiquées dans le cadre du journal, on peut distinguer quatre types d'utilisateurs: le payeur en espèces, le payeur par carte de débit, le payeur par carte de crédit et le payeur éclectique (cf. fig. 8).

Le payeur éclectique est de loin le plus représenté dans l'échantillon du sondage avec 42% qui a recours à des modes de paiement variés en fonction de la situation et qui adopte des habitudes de paiement hybrides. Avec 25% et 21%, les personnes qui paient essentiellement par carte de débit ou en espèces représentent également une grande part. Avec 12%, la catégorie des payeurs par carte de crédit représente le groupe le plus petit (cf. fig. 8).

Depuis 2018, un léger glissement des payeurs par carte de crédit vers les payeurs par carte de débit s'est produit, cependant on a pu observer un glissement du pic représenté par les payeurs par carte de débit vers les payeurs en espèces par rapport à 2019 (plus 3 PP).

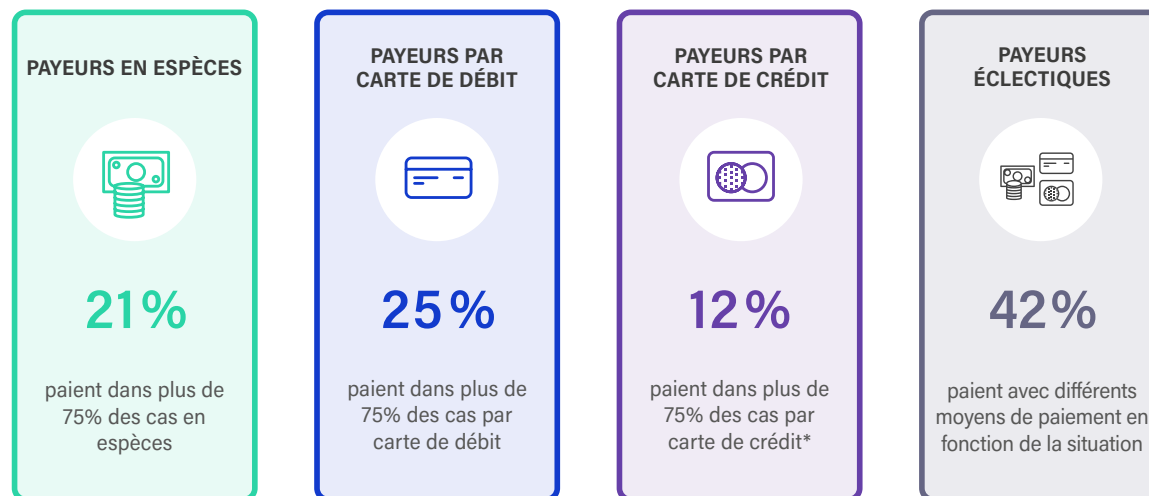
Le payeur en espèces typique est en général âgé de plus de 45 ans, en quête de sécurité et fidèle aux traditions. Il est sceptique face aux nouveautés (par ex. aux nouvelles formes de paiement) et ne fait usage des nouvelles technologies que lorsqu'elles sont devenues incontournables.

Les payeurs par carte de débit sont majoritairement des femmes entre 18 et 44 ans. Ces payeurs sont plutôt réticents à la prise de risque, ont de l'estime pour ce qu'ils connaissent, mais sont globalement plus ouverts à la nouveauté que les payeurs en espèces. Les nouvelles technologies sont en principe acceptées à condition que d'autres personnes les utilisent aussi et en soient satisfaites.

Le payeur par carte de crédit classique est majoritairement 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, extraverti, a le goût du risque et s'essaie volontiers à ce qui est nouveau.

Généralement, le payeur éclectique est également un homme couvrant toutes les catégories d'âge et provenant de couches sociales variées. Il s'agit majoritairement de personnes ouvertes, plutôt extraverties avec une certaine propension au risque.

En particulier les payeurs réglant principalement en espèces sont des défenseurs convaincus du moyen de paiement qu'ils préfèrent utiliser qu'ils considèrent comme bien meilleur que les autres. Aucune préférence de ce type n'est observable auprès des payeurs par carte.



n=973

Fig. 8

* Comprend les méthodes de paiement mobile.

V. HABITUDES DE PAIEMENT

Habitudes de paiement selon l'auto-évaluation des personnes sondées

Les valeurs de notoriété élevées se manifestent aussi au niveau de l'utilisation: de manière similaire à la notoriété, la plupart des modes de paiement montrent aussi une hausse de l'utilisation, mais à la différence de la notoriété, le taux d'utilisation connaît une variation plus forte (cf. fig. 9 et 10).

Selon l'auto-évaluation des personnes interrogées, en plus des espèces avec une part de 98 %, le taux d'utilisation le plus répandu serait le virement par internet (e-banking) avec 92 % et la carte de débit de manière générale que neuf personnes sur dix affirment utiliser. On observe ensuite le paiement en ligne par carte de crédit avec 83 % et les paiements par carte de crédit en général avec une part de 80 %.

Les modes de paiement plus nouveaux poursuivent leur hausse. Non seulement les modes de paiement sans contact mais également mobiles et par internet connaissent un taux de croissance élevé. On constate donc une hausse sensible de l'utilisation du sans contact par rapport à la mesure de référence de 2018 qui s'approche du seuil des 60 %. Le paiement sans contact par carte de débit représente actuellement 59 % et celui par carte de crédit 57 %. Sur la base de l'auto-évaluation des personnes interrogées, l'utilisation de la fonction sans contact par carte de débit a par conséquent dépassé pour la première fois celle de la même fonction de la carte de crédit.

Tandis que le paiement sans contact avec la carte de débit trouve un accueil favorable dans le groupe cible plus jeune en raison de la praticabilité élevée et les coûts peu élevés, le paiement sans contact par carte de crédit attire majoritairement et de manière exagérément élevée des hommes et des personnes disposant d'un niveau d'éducation et d'un revenu plus élevés.

UTILISATION DES OUTILS DE PAIEMENT TRADITIONNELS

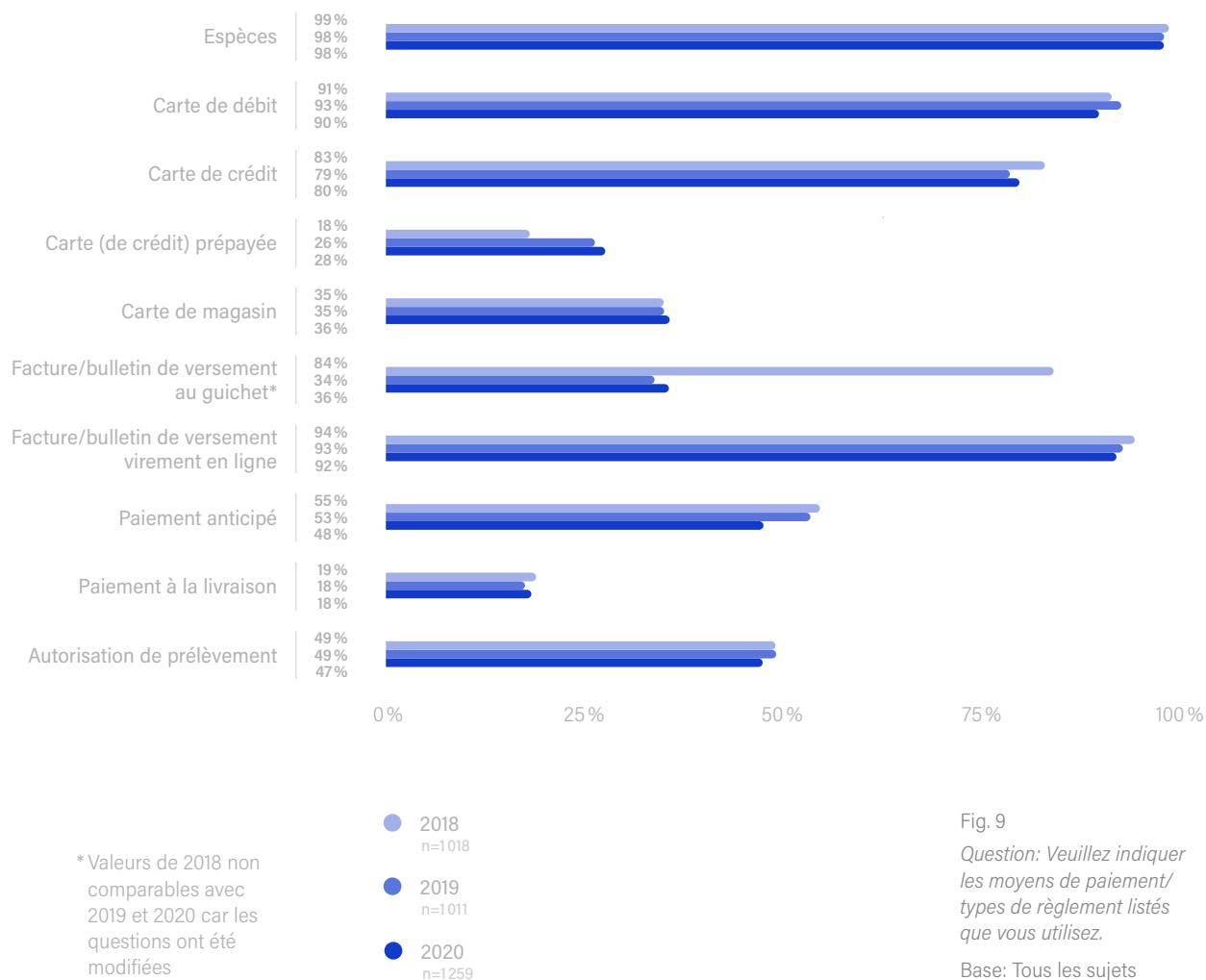


Fig. 9
Question: Veuillez indiquer les moyens de paiement/ types de règlement listés que vous utilisez.

Base: Tous les sujets interrogés

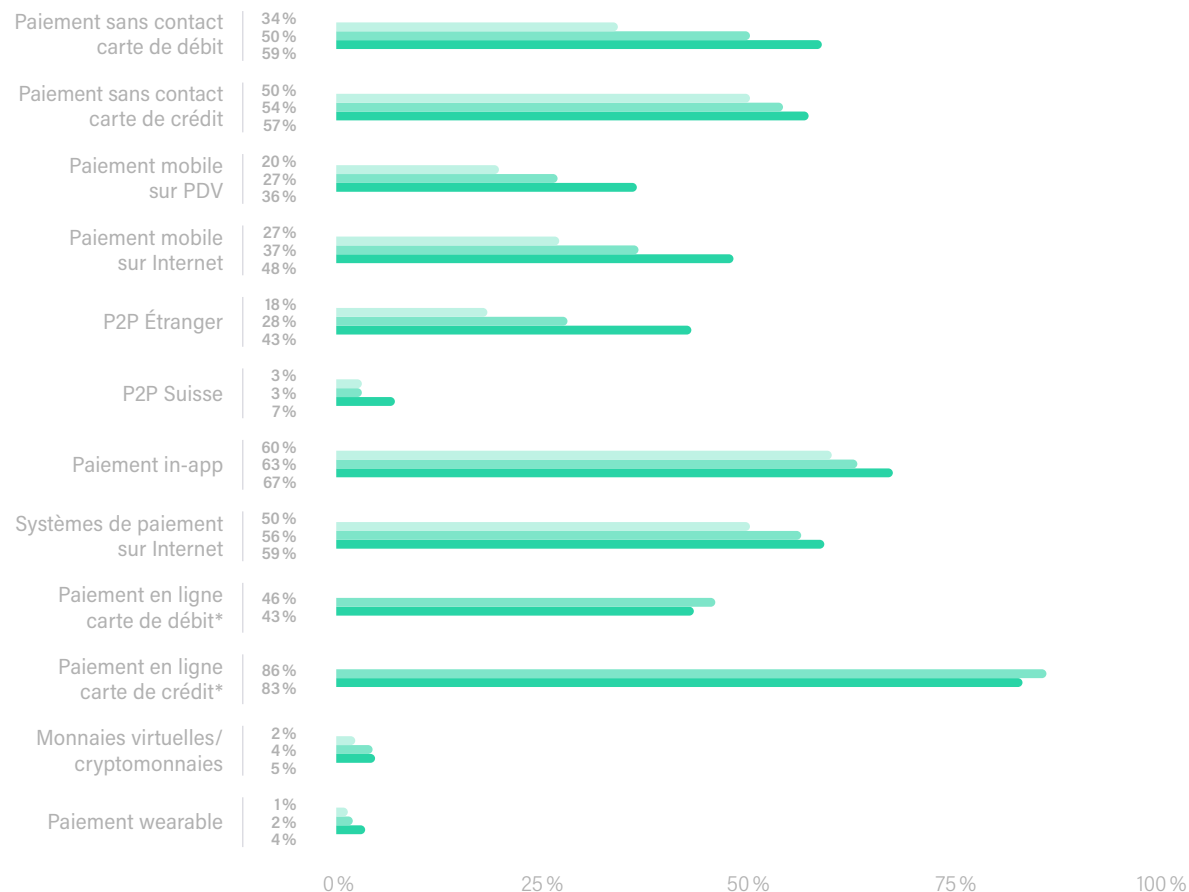
V. HABITUDES DE PAIEMENT

Les modes de paiement par internet comme PayPal ou Twint sont tout aussi appréciés. Près de deux tiers (59 %) des participants indiquent utiliser ces modes de paiement. Le plus grand potentiel ressort actuellement de modes de paiement mobiles qui évoluent rapidement et dont les taux d'utilisation ont connu une croissance significative qui couvre l'ensemble des formes d'application au cours des deux années précédentes. Selon les personnes interrogées, plus de 36 % utilisent actuellement un paiement mobile dans les commerces physiques (plus 9,6 PP par rapport à 2019), pour le paiement mobile par internet, le taux monte même à 48 % (plus 11,5 PP par rapport à 2019). Les paiements «in-app» sont utilisés par 67 % (plus 15,0 PP par rapport à 2019). Ces chiffres démontrent que le paiement mobile s'intègre peu à peu dans les habitudes de la population.

Les monnaies virtuelles et le paiement par «wearables» ne sont pas encore courants, mais connaissent cependant des taux de croissance notables. Actuellement, les monnaies virtuelles sont utilisées par 5 % et les «wearables» par 4 % des participants.

Les hommes, les personnes de moins de 45 ans et les individus orientés vers le progrès sont généralement des technophiles et utilisent plus fréquemment les nouvelles technologies (paiement sans contact, mobile, en ligne).

UTILISATION DES NOUVEAUX OUTILS DE PAIEMENT



● 2018
n=1 018
● 2019
n=1 011
● 2020
n=1 259

*Intégré à partir de SPM19

Fig. 10

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

Base: Tous les sujets interrogés

V. HABITUDES DE PAIEMENT

Habitudes de paiement d'après les journaux de bord

Le comportement effectif des utilisateurs démontre que les espèces constituent toujours l'instrument de paiement le plus fréquemment utilisé au vu du nombre des transactions, (part des transactions à hauteur de 45%), cependant la part en pourcentage diminue en permanence dans le comparatif annuel. On constate donc une baisse de 3,2PP par rapport à l'année précédente (cf. tableau 2).

En regardant les chiffres d'affaires, on constate que les transactions en espèces (23%) arrivent derrière les paiements par carte de débit (28%) et devant les paiements par carte de crédit et par carte Prepaid (21%). On note que le recours à la carte de débit est considérablement plus fréquent en Suisse romande qu'en Suisse alémanique ou italienne. Le paiement par espèces en revanche est beaucoup plus répandu dans le Tessin que dans les autres cantons.

Le paiement par facture ou le virement en ligne constitue également une part importante en termes de chiffres d'affaires avec près de 17%. Cette valeur a de nouveau légèrement augmenté par rapport à 2019.

Alors que la majorité des transactions par carte de débit sont encore effectuées de manière conventionnelle en insérant la carte sans contact dans le terminal de paiement (56% conventionnel contre 41% sans contact) en raison de l'introduction tardive de la carte sans contact,

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

d'après les journaux de bord

Moyen de paiement	Répartition selon le nombre de transactions		Répartition selon le montant total		Montant moyen des transactions
	Nombre de transactions	Part des transactions en %	CA en CHF	Part du montant total en %	Médiane
Argent liquide	3 568	44.5	89 546	23.1	10.74
Carte de débit	2 161	26.9	107 365	27.7	25.28
Carte de crédit	1 145	14.3	80 351	20.7	24.97
Carte (de crédit) prépayée	93	1.2	1 856	0.5	10.56
Cartes de magasin/client	137	1.7	4 286	1.1	11.02
Facture*	210	2.6	64 430	16.6	99.16

Tableau 2

SUITE TABLEAU PAGE SUIVANTE →

V. HABITUDES DE PAIEMENT

alors que la proportion de transactions sans contact (44 %) est déjà plus élevée pour la carte de crédit que pour les transactions conventionnelles (33 %). Cependant, rapporté à la valeur du volume de transactions (chiffre d'affaires), la part la plus importante est toujours payée de manière traditionnelle pour les deux modes de paiement. La part du sans contact (mesurée en proportion du chiffre d'affaires du type de carte concerné) de la carte de débit (26 %) est désormais supérieure à celle de la carte de crédit (22 %) (cf. tableau 2).

Les factures (pour des dépenses uniques ou récurrentes mais irrégulières) sont majoritairement réglées par virement en ligne ou via e-banking. On observe donc que 82 % des paiements de factures sont effectués en ligne, ce qui correspond à une part de 95 % des recettes.

Contrairement à l'auto-évaluation (qui tient également compte des utilisateurs uniques ou occasionnels) avec des taux d'utilisation s'élevant parfois à 50 % et plus pour les modes de paiement mobiles, l'analyse de l'étude du journal de bord montre avec des valeurs dans la plage à un chiffre que le taux (effectif) d'utilisation a considérablement baissé (transactions 5,9 %, chiffre d'affaires 3,9 %). Comme c'est le cas dans l'auto-évaluation, on note encore une fois une hausse significative du volume (quantitatif et en valeur) des transactions. Le paiement mobile s'intègre de plus en plus dans les habitudes de paiement.

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

d'après les journaux de bord

Moyen de paiement	Répartition selon le nombre de transactions		Répartition selon le montant total		Montant moyen des transactions
	Nombre de transactions	Part des transactions en %	CA en CHF	Part du montant total en %	Médiane
Paiement anticipé	8	0.1	612	0.2	47.51
Système de recouvrement direct (LSV)	5	0.1	466	0.1	6.94
Paiement mobile (Mobile Payment)	475	5.9	15 288	3.9	10.74
Systèmes de paiement sur Internet	84	1.0	16 978	4.4	56.43
Autres	133	1.7	6 095	1.6	6.74
Somme	8 019	100.0	387 274	100.0	

Tableau 2

V. HABITUDES DE PAIEMENT

Carte de débit

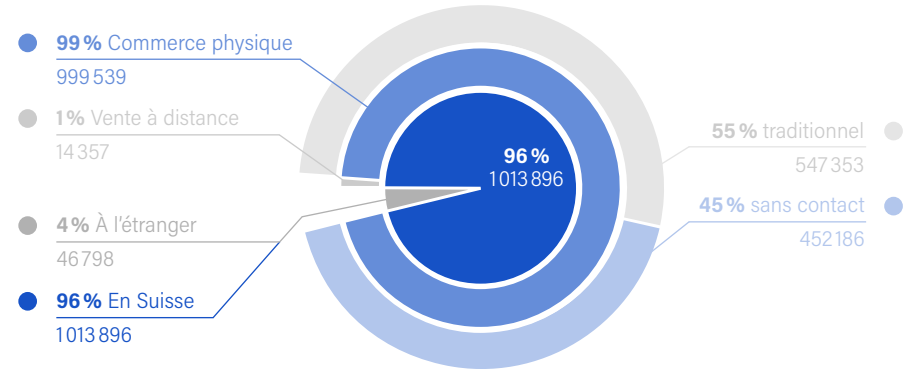
La popularité de la carte de débit se constate en outre, comparée à la carte de crédit, par une fréquence d'utilisation plus que doublée. En 2019, plus de 1 milliard de transactions a été réalisé avec des cartes de débit suisses pour la première fois – dont 98 % sur le territoire national et 2 % à l'étranger (cf. fig. 12). De 2005 à 2019, les transactions par carte de débit suisse ont plus que quadruplé. Les paiements par carte de débit sans contact ont couvert 45 % des paiements réglés en présentiel sur le territoire national (plus 17 PP par rapport à 2018) (cf. fig. 11).

En 2019, près de 54 milliards de Fr. ont été mobilisés par des cartes de crédit suisses, dont environ 50 milliards (env. 93 %) dans le pays et près de 4 milliards Fr. (env. 7 %) à l'étranger (cf. fig. 14). Le montant des transactions a plus que doublé depuis 2005. En 2019, 27 % des montants réglés par carte de débit suisse en Suisse sur des points de vente physiques ont été générés sans contact (plus 13 PP par rapport à 2019) (cf. fig. 13).

FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE DÉBIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2019

Fig. 11

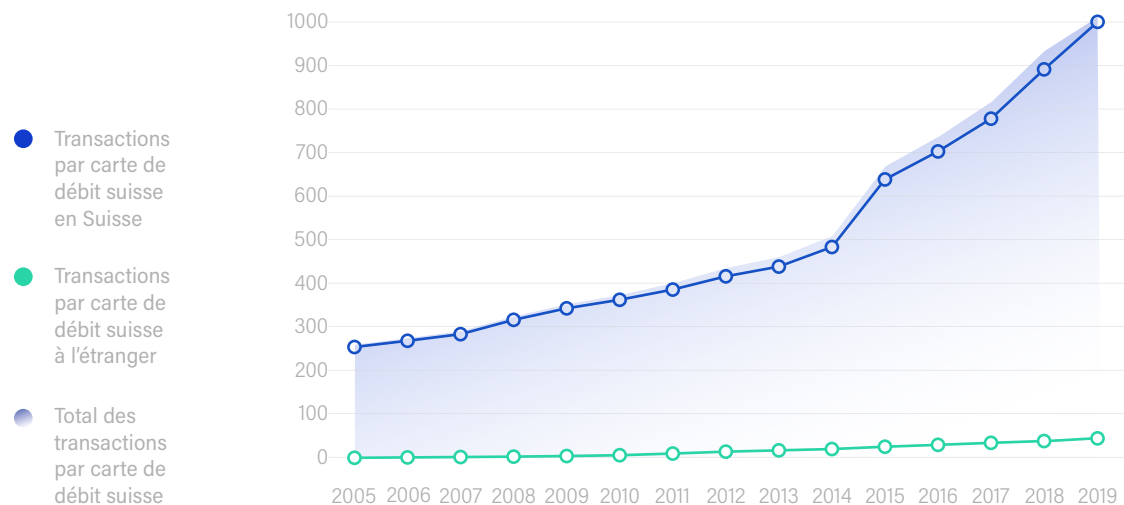
Analyse des données de la BNS – en millions



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE DÉBIT SUISSE

Fig. 12

Analyse des données de la BNS – en millions

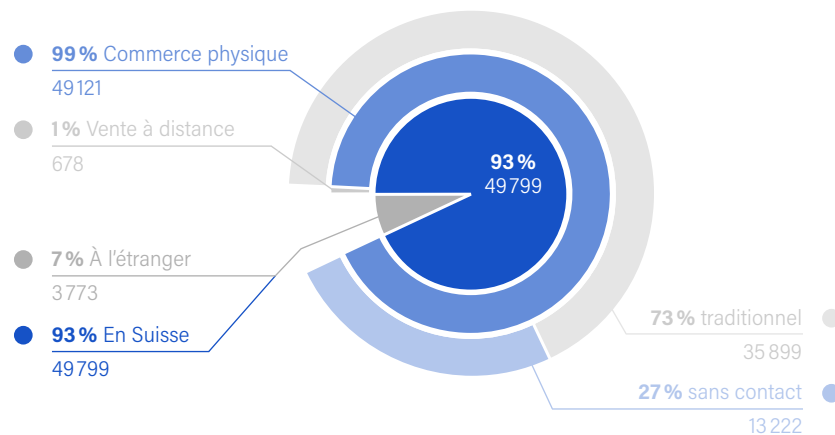


V. HABITUDES DE PAIEMENT

MONTANTS RÉGLÉS PAR CARTE DE DÉBIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2019

Fig. 13

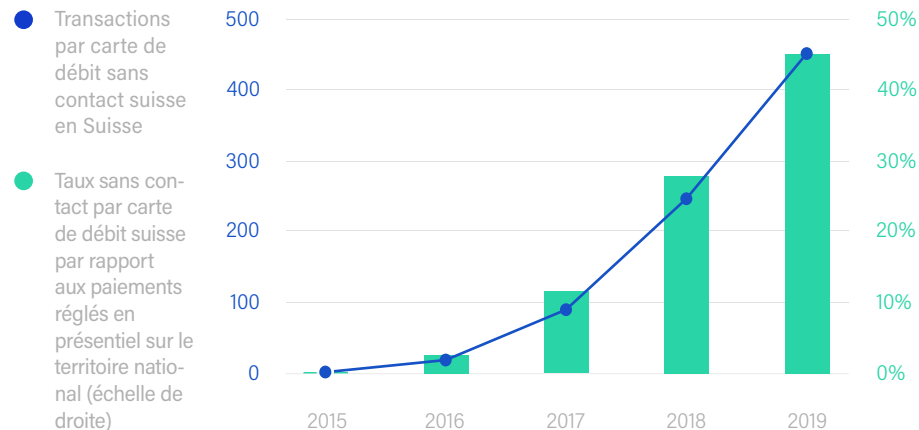
Analyse des données de la BNS - en millions de CHF



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE DÉBIT SANS CONTACT SUISSE

Fig. 15

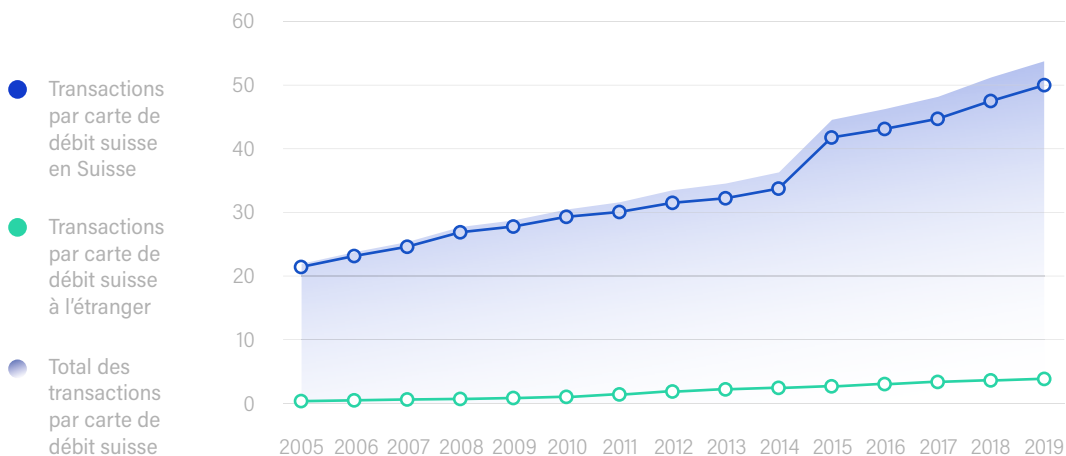
Analyse des données de la BNS - en millions



ÉVOLUTION DES MONTANTS DE TRANSACTION RÉGLÉS PAR CARTE DE DÉBIT SUISSE

Fig. 14

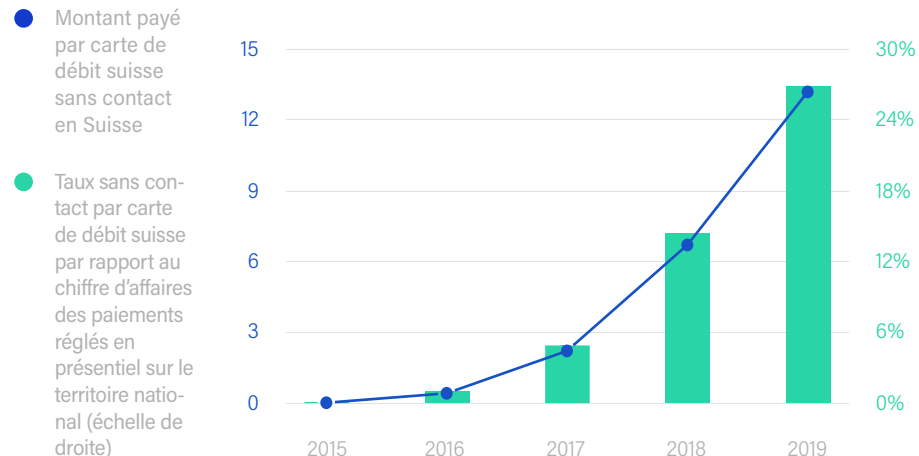
Analyse des données de la BNS - en milliards de CHF



ÉVOLUTION DES MONTANTS DE TRANSACTION RÉGLÉS PAR CARTE DE DÉBIT SANS CONTACT SUISSE

Fig. 16

Analyse des données de la BNS - en milliards de CHF



V. HABITUDES DE PAIEMENT

En Suisse, les transactions par carte de débit sans contact ont été multipliées par 390 entre 2015 et 2019 (cf. fig. 15). En Suisse, le montant des transactions par carte de débit sans contact a été multiplié par 490 entre 2015 et 2019 (cf. fig. 16).

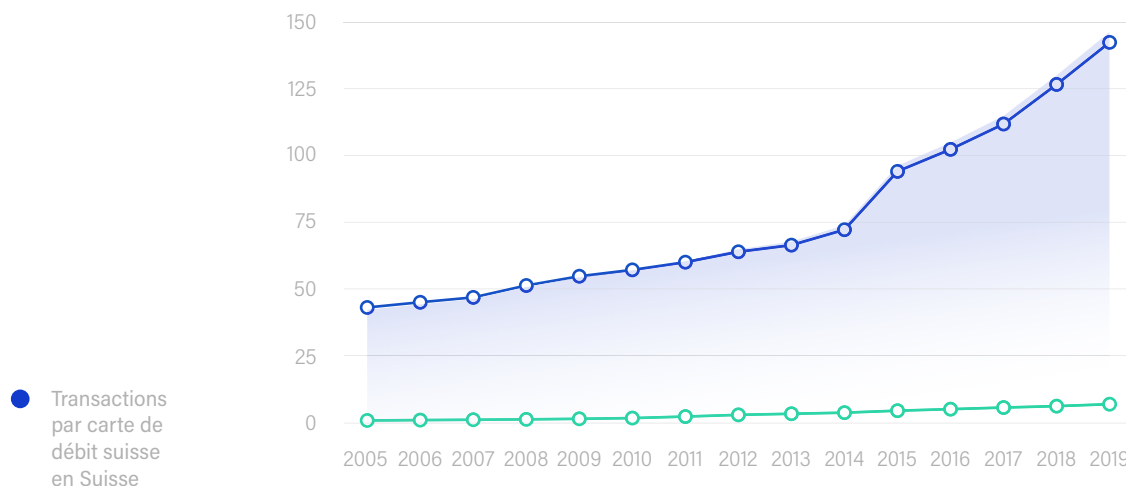
En 2019, une personne suisse adulte a en moyenne été à l'origine de 149 transactions par carte de débit, dont 142 (95 %) en Suisse et environ 7 (5 %) à l'étranger (cf. fig. 17). De 2005 à 2019, le recours à la carte de débit par adulte a plus que triplé.

Le montant annuel des transactions par carte de débit et par individu adulte s'élevait à 7509 Fr. en 2019 (cf. fig. 18). Depuis 2005, les dépenses par individu ont doublé.

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

Fig. 17

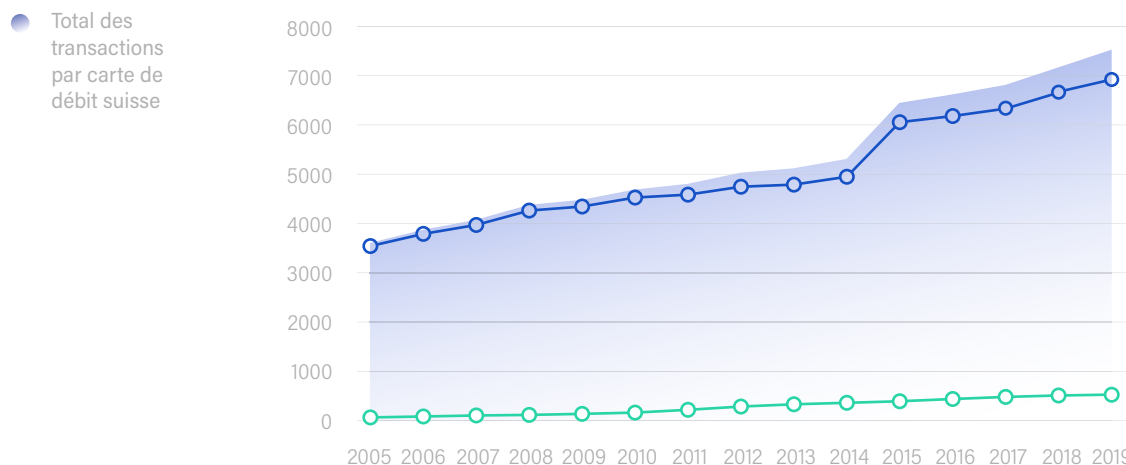
Analyse des données de la BNS



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

Fig. 18

Analyse des données de la BNS - en CHF



V. HABITUDES DE PAIEMENT

Carte de crédit

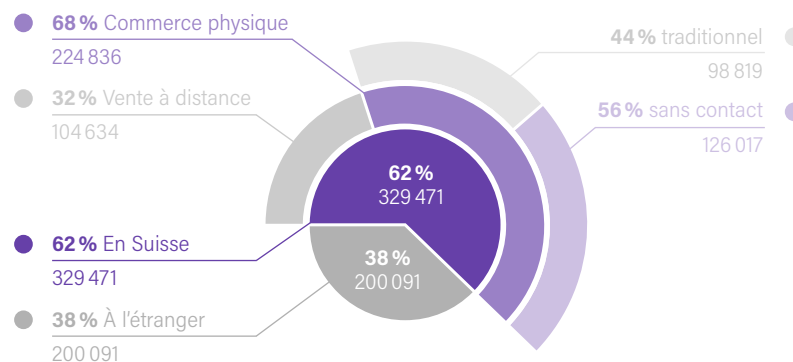
En 2019, près de 530 millions de transactions ont été réalisées avec des cartes de crédit suisses, dont 60 % en Suisse et 40 % à l'étranger (cf. fig. 20). Cela correspond à près de la moitié des transactions par carte de débit. Un peu plus de la moitié des paiements en présentiel sur le territoire national ont été des paiements sans contact (plus 10 PP par rapport à 2018) (cf. fig. 19). De 2005 à 2019, les transactions par carte de crédit suisse ont été multipliées par cinq.

En 2019, près de 47 milliards de Fr. ont été mobilisés par des cartes de crédit suisses, dont environ 26 milliards (env. 53 %) dans le pays et près de 21 milliards Fr. (env. 47 %) à l'étranger (cf. fig. 22). Le montant des transactions a plus que doublé depuis 2005. En 2019, 34 % des montants réglés par carte de crédit suisse en Suisse dans des points de vente physiques ont été générés sans contact (plus 10 PP par rapport à 2018) (cf. fig. 21).

FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE CRÉDIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2019

Fig. 19

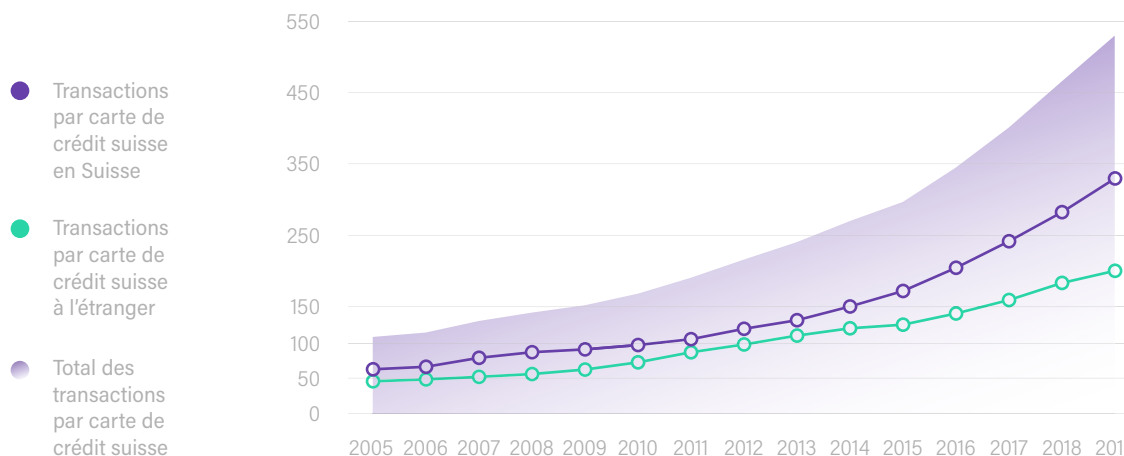
Analyse des données de la BNS – en millions



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE CRÉDIT SUISSE

Fig. 20

Analyse des données de la BNS – en millions

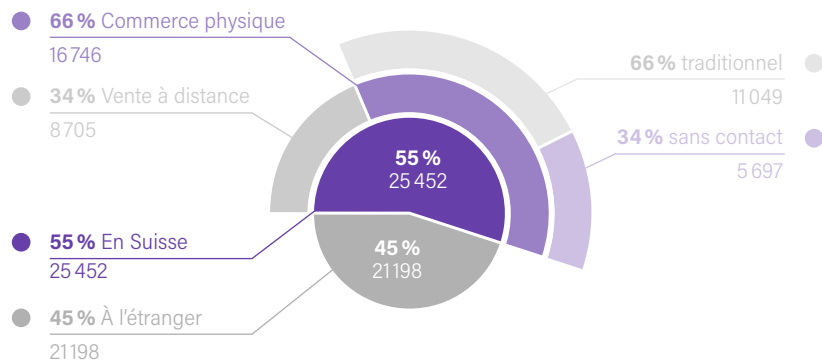


V. HABITUDES DE PAIEMENT

MONTANTS RÉGLÉS PAR CARTE DE CRÉDIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2019

Fig. 21

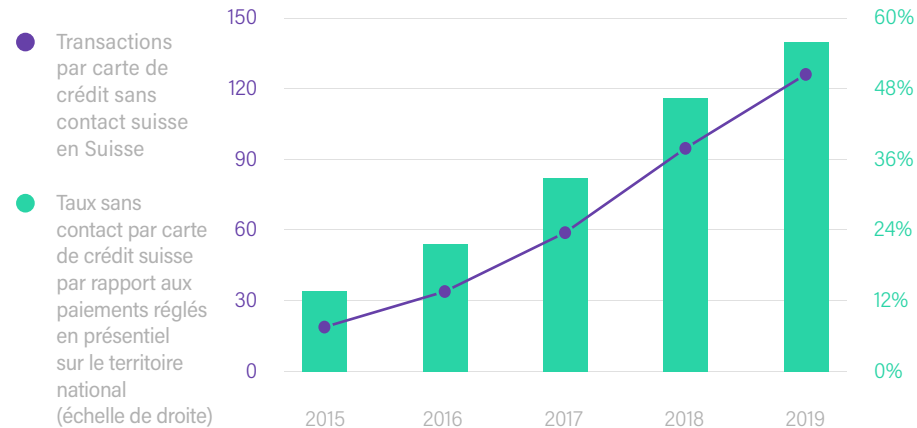
Analyse des données de la BNS - en millions de CHF



ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE CRÉDIT SANS CONTACT SUISSE

Fig. 23

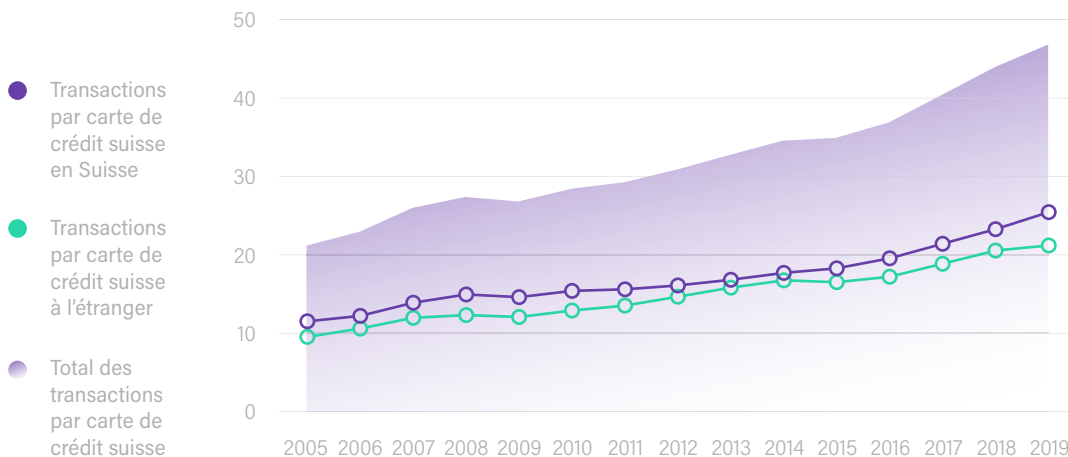
Analyse des données de la BNS - en millions



ÉVOLUTION DES MONTANTS DE TRANSACTION RÉGLÉS PAR CARTE DE CRÉDIT SUISSE

Fig. 22

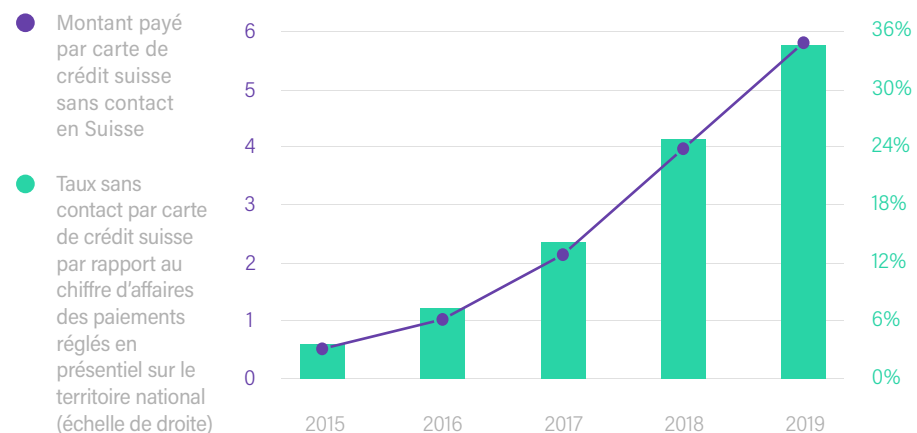
Analyse des données de la BNS - en milliards de CHF



ÉVOLUTION DES MONTANTS DE TRANSACTION RÉGLÉS PAR CARTE DE CRÉDIT SANS CONTACT SUISSE

Fig. 24

Analyse des données de la BNS - en milliards de CHF



V. HABITUDES DE PAIEMENT

En Suisse, les transactions par carte de crédit sans contact ont été multipliées par sept entre 2015 et 2019 tandis que le montant des transactions avec des cartes de crédit sans contact suisses a été multiplié par douze (cf. fig. 23 et fig. 24).

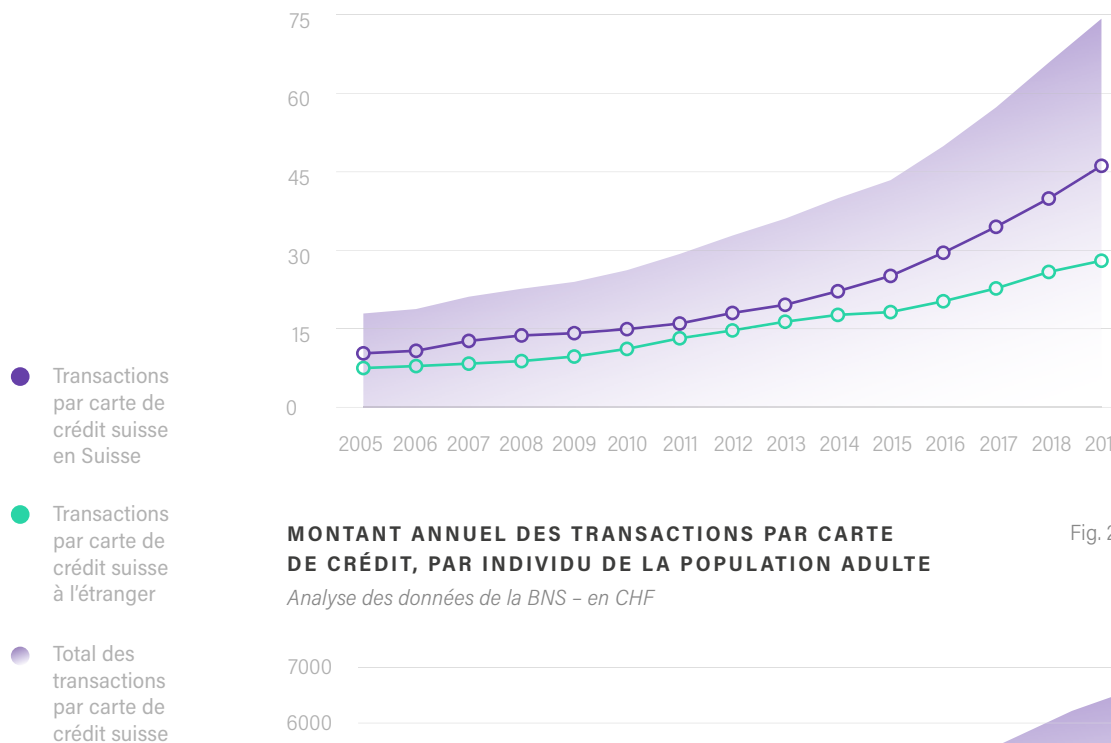
En 2019, une personne suisse adulte a en moyenne été à l'origine de 74 transactions par carte de crédit, dont 46 (60 %) en Suisse et 28 (40 %) à l'étranger (cf. fig. 25). Ainsi, la carte de crédit suisse a été utilisée près de deux fois moins souvent que la carte de débit par individu en 2019. Entre 2005 et 2019, le recours à la carte de crédit par individu a plus que quadruplé.

Le montant annuel des transactions par carte de débit et par individu adulte s'élevait à 6463 Fr. en 2019 (cf. fig. 26). Depuis 2005, les dépenses réglées par carte de crédit ont doublé par individu.

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

Fig. 25

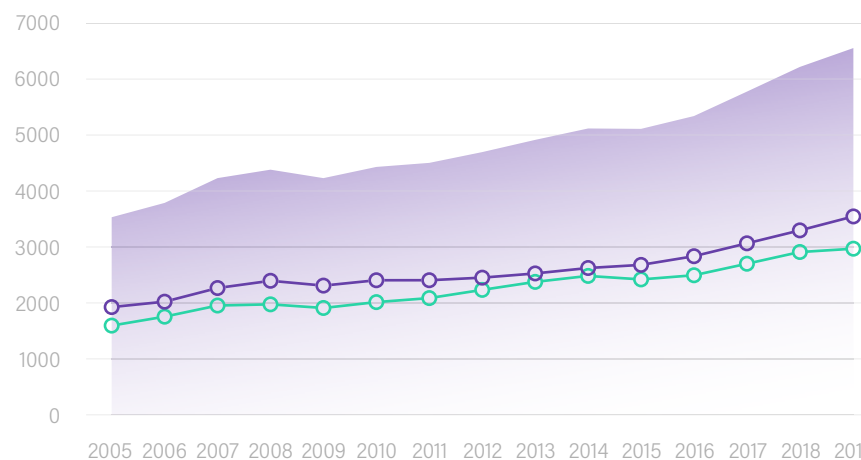
Analyse des données de la BNS



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

Fig. 26

Analyse des données de la BNS – en CHF



Thème central Normes sociales

Selon les résultats de l'enquête, on constate parmi les facteurs psychologiques qui impactent de manière considérable les comportements de paiement l'importance des normes sociales en plus des habitudes.

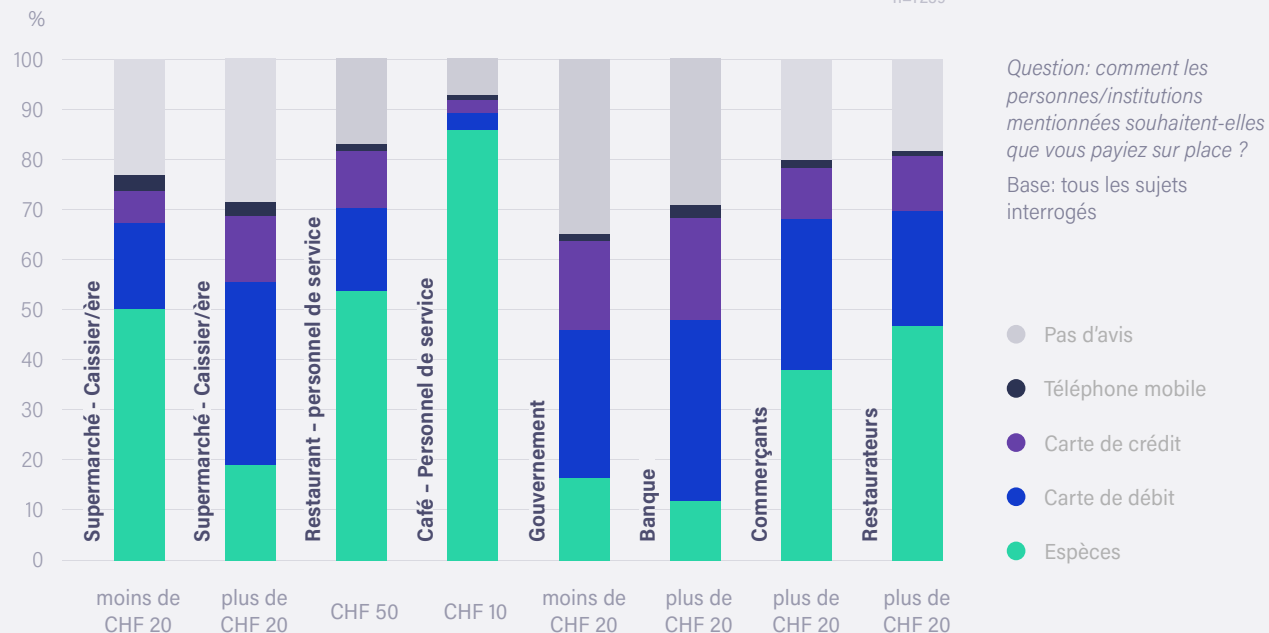
En principe, les personnes interrogées comptent sur le fait que le personnel de service dans le secteur gastronomique ont une préférence pour le paiement en espèces pour les petits montants («effet pour-boire»). Dans un café, (montant autour des 10 Fr.) cette part s'élève à 86%, dans un restaurant à 54% (montant autour des 50 Fr.) selon les personnes interrogées (cf. fig. S. 3.1). Dans les magasins et restaurants, la (supposée) préférence pour les espèces est également répandue (38% et 47%), mais la carte de débit constitue également un moyen de paiement choisi (30% et 23%). Chez les caissiers/caissières au supermarché, on suppose que la préférence du moyen de paiement penche pour les espèces pour des montants inférieurs à 20 Fr. (50%) et pour la carte de débit pour des montants supérieurs à 20 Fr. (36%).

Sauf pour les paiements en rapport avec sa propre banque, la carte de crédit est rarement considérée comme moyen de paiement choisi (cf. fig. S. 3.1).

La plupart des personnes interrogées indiquent qu'elles font très attention aux besoins relatifs au mode de paiement des autres, notamment pour le personnel de restaurants (VM 3,4 sur une échelle de 1 à 5) et pour les propriétaires de magasins et de restaurants (VM 3,3 chacun) (cf. fig. S. 3.2).

COMPORTEMENT DE PAIEMENT ATTENDU (INJUNCTIVE NORMS)

Fig. S. 3.1
n=1259



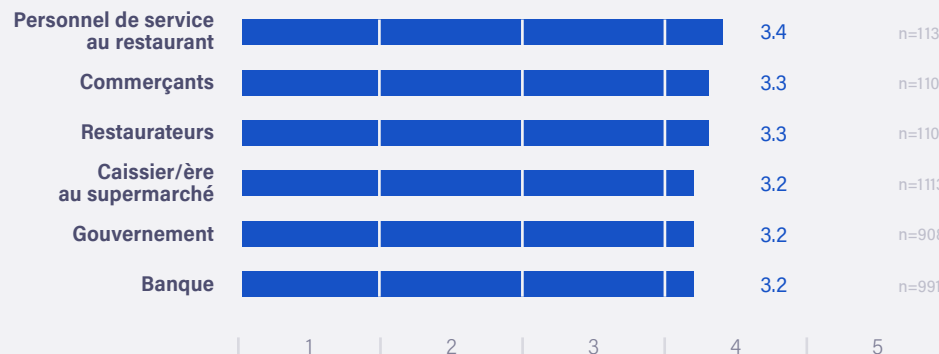
Question: comment les personnes/institutions mentionnées souhaitent-elles que vous payiez sur place ?

Base: tous les sujets interrogés

- Pas d'avis
- Téléphone mobile
- Carte de crédit
- Carte de débit
- Espèces

ADAPTATION DU COMPORTEMENT DE PAIEMENT

Fig. S. 3.2



Question: Veuillez évaluer l'affirmation suivante: je paie volontiers de la façon dont les personnes/institutions mentionnées souhaitent que je paie.

Base: tous les sujets interrogés

Échelle:
1 = pas du tout d'accord
5 = tout à fait d'accord

Thème central Normes sociales

La plupart des personnes pensent que des amis proches, le partenaire, des collègues de travail et autres clients paient aussi souvent par espèces que par voie électronique ou alors majoritairement sans espèces (cf. fig. S. 3.3). La réponse à la même question concernant la famille est «la plupart du temps en argent liquide» et «aussi souvent en argent liquide que sous forme électronique». Pour le choix du mode de paiement, les personnes interrogées s'orientent notamment à la (supposée) préférence des autres, surtout les femmes et les personnes jeunes. L'influence la plus notable provient ici du conjoint ou de la conjointe (VM 3,3) (cf. fig. S. 3.4).

Les personnes interrogées apprécient la liberté de choix concernant les moyens de paiement (cf. fig. S. 3.5). Elles s'accordent sur le fait qu'il devrait toujours être possible de payer non seulement en espèces (77% approuvent) mais aussi par des

Fig. S. 3.3

Question: Selon vous comment paient la plupart des personnes des groupes mentionnés?

Base: tous les sujets interrogés

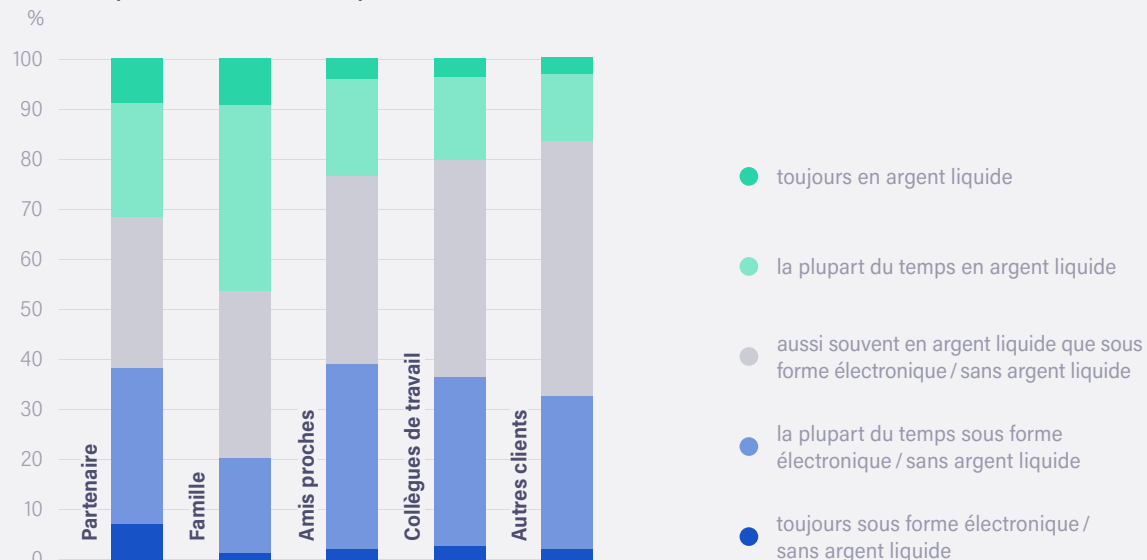
Fig. S. 3.4

Question: Veuillez évaluer l'affirmation suivante: je paie volontiers de la façon dont les personnes mentionnées souhaitent que je paie.

Base: tous les sujets interrogés

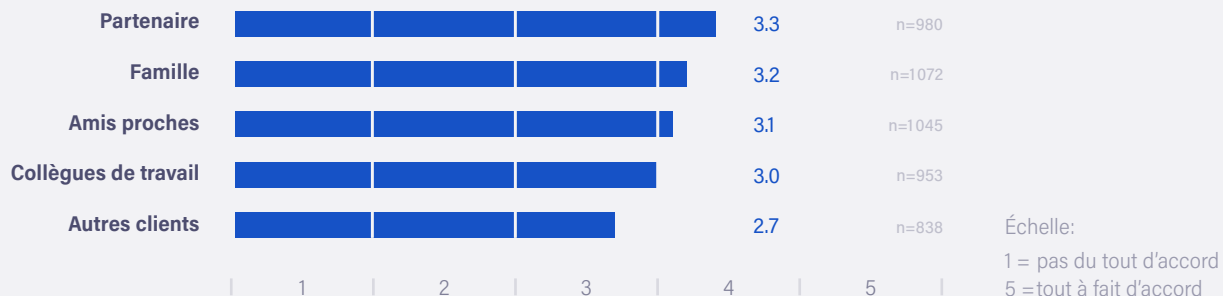
COMPORTEMENT DE PAIEMENT ATTENDU
(DESCRIPTIVE NORMS)

Fig. S. 3.3
n=1259



ADAPTATION DU COMPORTEMENT DE PAIEMENT
VIS-À-VIS DE CERTAINS GROUPES DE PERSONNES

Fig. S. 3.4



V. HABITUDES DE PAIEMENT

Thème central Normes sociales

moyens électroniques ou sans argent liquide (73 % approuvent). Cependant, elles trouvent plus important qu'il soit toujours possible de payer en espèces plutôt que sans espèces.

Les personnes qui préfèrent l'argent liquide sont des défenseurs convaincus de leur moyen de paiement favori, et considèrent que les personnes du même âge et bénéficiant d'un revenu similaire devraient également payer en espèces (cf. fig. S. 3.6). Les personnes plus jeunes jusqu'à 44 ans sont bien plus souvent de l'avis que les personnes de leur âge devraient payer sous forme électronique ou sans espèces, pour les personnes plus âgées, c'est exactement l'inverse. Les personnes ayant un revenu inférieur à 6000 Fr. et un niveau d'éducation bas sont bien plus souvent de l'avis que dans leur classe de revenu, il faudrait payer en espèces. La tendance générale penche vers l'opinion que les habitants des zones urbaines devraient plutôt payer par voie électronique/sans espèces et que les habitants des régions rurales devraient plutôt payer en espèces.

Fig. S. 3.5

Question: Veuillez évaluer les déclarations respectives.

Base: tous les sujets interrogés

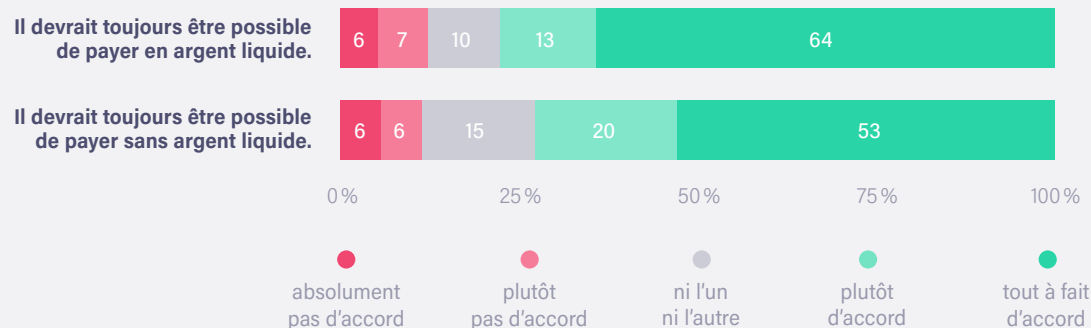
Fig. S. 3.6

Question: Que pensez-vous: quelle est la meilleure habitude de paiement pour les personnes...

Base: tous les sujets interrogés

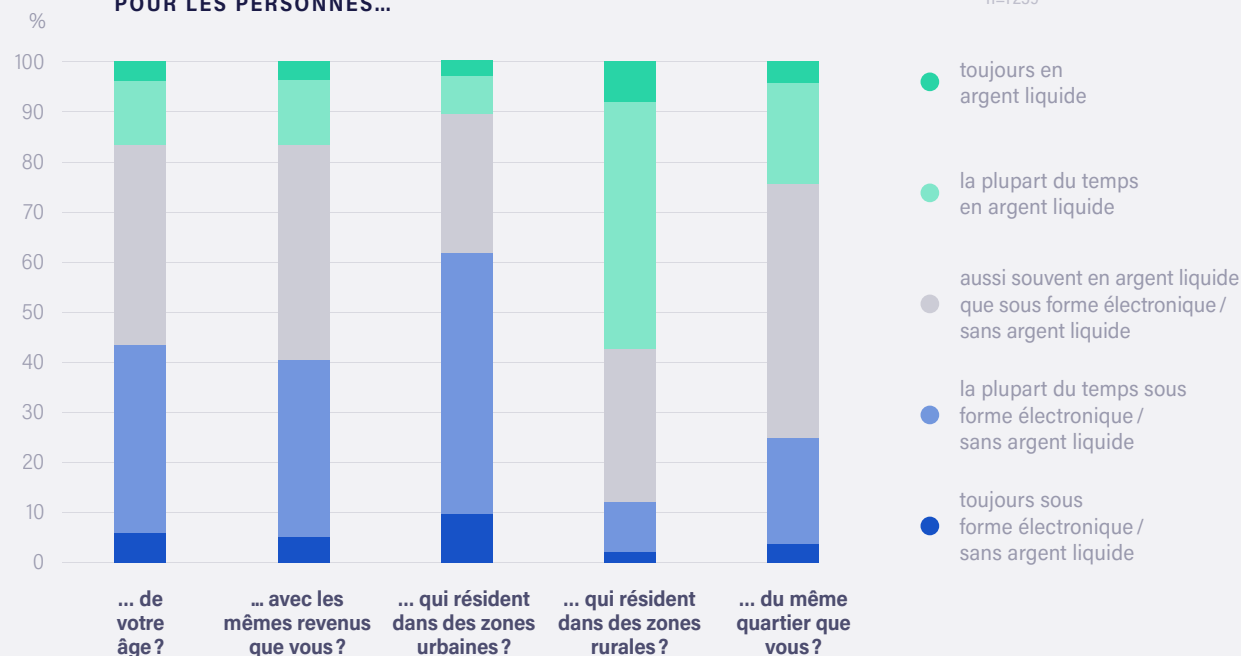
ATTITUDE PERSONNELLE FACE AU COMPORTEMENT DE PAIEMENT

Fig. S. 3.5
n=1259



QUELLE EST LA MEILLEURE HABITUDE DE PAIEMENT POUR LES PERSONNES...

Fig. S. 3.6
n=1259



V. 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 (cf. fig. 27 et 28).

Ainsi, le liquide reste de loin l'instrument de paiement le plus répandu pour les paiements allant jusqu'à 20 Fr. Une grande partie des transactions en espèces (70 %) porte sur de petits montants n'excédant pas 20 Fr., dont un quart est inférieur ou équivalent à 5 Fr.

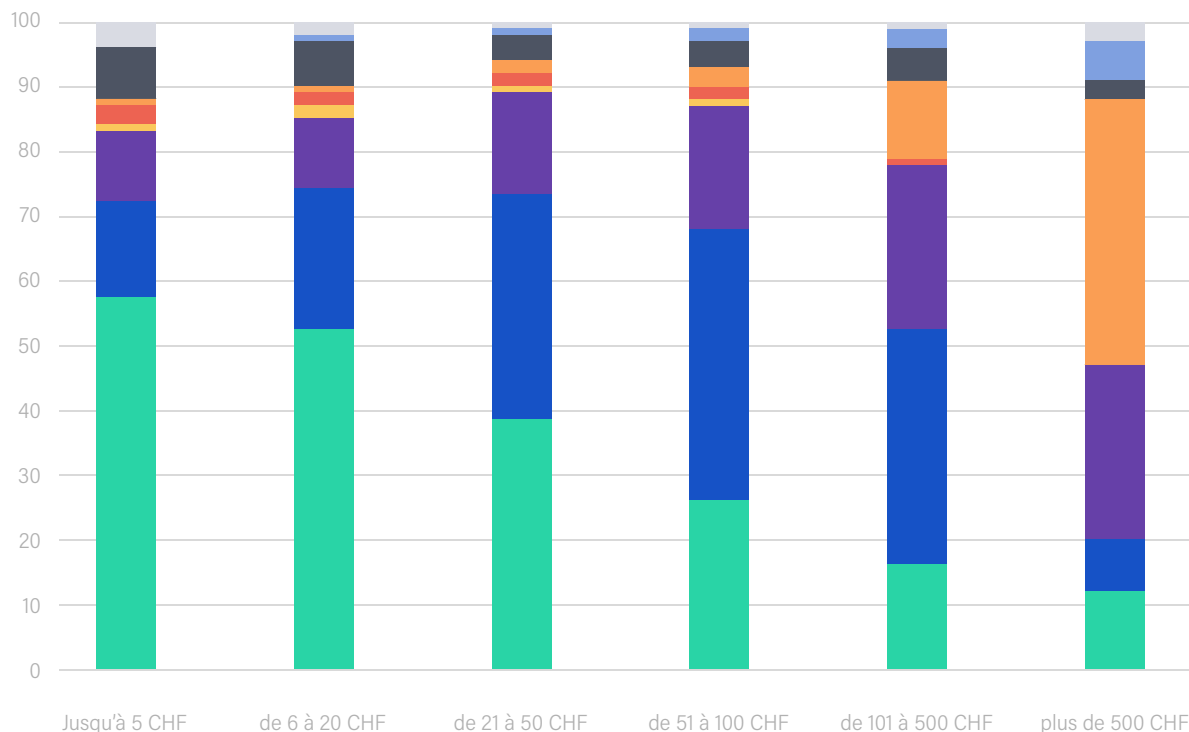
En plus de l'argent liquide, les processus de paiement sans contact et mobiles (en particulier les paiements «in-app») et les cartes prépayées sont beaucoup plus fréquemment utilisés pour régler les petits et les très petits montants.

Alors que la carte de débit est déjà utilisée pour des montants compris entre 6 et 20 Fr., la carte de crédit n'intervient en principe qu'à partir de 20 Fr. Pour le paiement

MOYEN DE PAIEMENT D'APRÈS LA PLAGE DE MONTANTS EN SUISSE

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

Fig. 27
Base: 8 020



- Espèces
- Carte de débit
- Carte de crédit
- Carte (de crédit) prépayée
- Sur facture
- Cartes de magasin/client
- Paiement mobile (Mobile Payment)
- Systèmes de paiement sur Internet
- Autres moyens de paiement
- Paiement anticipé*
- Système de recouvrement direct (LSV)*

* Valeurs non indiquées, soit environ 0 %

V. HABITUDES DE PAIEMENT

sans contact, les gens tendent à préférer la carte de crédit pour les très petits montants, bien que la hauteur du montant n'ait pas un impact notable sur le choix du mode de paiement correspondant (carte de débit ou de crédit).

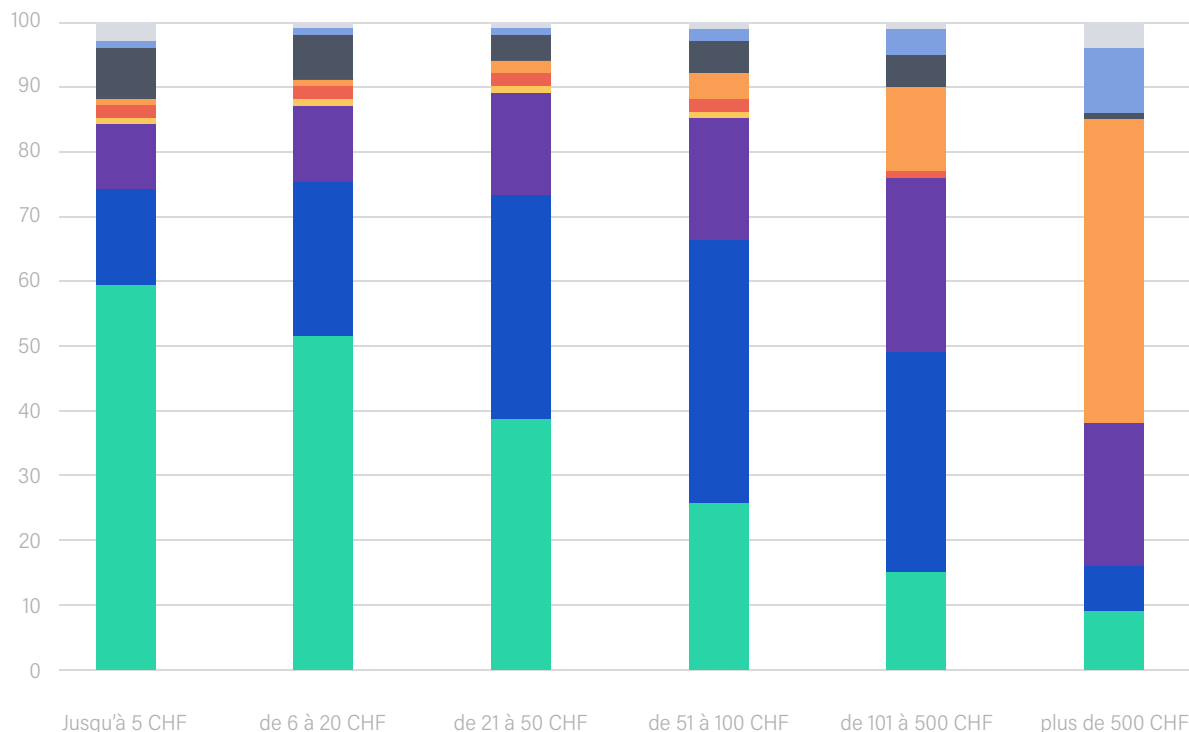
Le seuil de remplacement du liquide par la carte (à savoir la plage de montants à partir de laquelle la part des transactions par carte dépasse celle des transactions en espèces) se situe entre 20 et 50 Fr.; on observe en outre une augmentation des paiements par carte corrélée à celle des montants.

Pour les montants à partir de 100 Fr., les moyens de paiement à distance comme par facture, paiement anticipé, système de recouvrement direct ainsi que les paiements par carte de crédit traditionnels et les processus de paiement en ligne dominent. Dans ce contexte, la fréquence des paiements par virement en ligne est démesurément plus importante pour les gros montants supérieurs à 500 Fr.

MOYEN DE PAIEMENT D'APRÈS LA PLAGE DE MONTANTS EN SUISSE

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

Fig. 28
Base: 387 274 CHF



- Espèces
- Carte de débit
- Carte de crédit
- Carte (de crédit) prépayée
- Sur facture
- Cartes de magasin/client
- Paiement mobile (Mobile Payment)
- Systèmes de paiement sur Internet
- Autres moyens de paiement
- Paiement anticipé*
- Système de recouvrement direct (LSV)*

* Valeurs non indiquées, soit environ 0%

V. HABITUDES DE PAIEMENT

Habitudes de paiement selon la situation

En plus du montant, 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 (86 %) des transactions porte sur le commerce physique, la vente à distance n'occupant que 10 % de toutes les transactions réalisées. Les virements à des particuliers (paiements «peer-to-peer») atteignent une part de 4 % de l'ensemble des transactions (cf. fig. 29).

Si l'on se réfère aux recettes, le rapport est plus équilibré: alors que 64 % des montants sont générés dans le commerce physique, la vente à distance atteint une part considérable de 29 % du volume total des montants en raison des montants de transaction proportionnellement plus élevés. Actuellement, les virements «peer-to-peer» occupent à 7 %. Par rapport à l'année précédente, ces valeurs sont restées stables.

Dans le commerce physique, la plus grande part des montants (40 %) est réglée par carte de débit, suivie par les transactions en espèces avec un taux de 31 % (cf. tableau 3). La carte de crédit joue également un rôle important (y c. prepaid), dont la part de recettes dans le commerce physique s'élève à 19 % en 2019 et monte à 24 % en 2020.

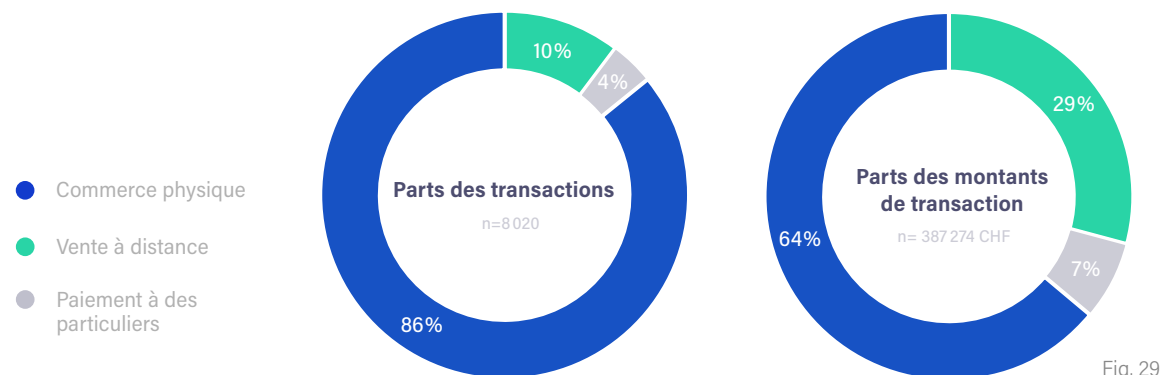


Fig. 29

Commerce physique

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

d'après les journaux de bord

Moyen de paiement	Répartition selon le nombre de transactions		Répartition selon le montant total	
	Nombre de transactions	Part des transactions en %	CA en CHF	Part du montant total en %
Espèces	3 325	48,6	76 347	30,8
Carte de débit	2 083	30,4	99 208	40,0
Carte de crédit	903	13,2	58 525	23,6
Carte (de crédit) prépayée	79	1,2	1 441	0,6
Cartes de magasin/client	134	2,0	3 820	1,5
Paiement mobile (Mobile Payment)	195	2,8	5 357	2,2
Autres	128	1,9	3 365	1,4
Somme	6 847	100,0	248 063	100,0

Tableau 3

V. HABITUDES DE PAIEMENT

Tandis que les paiements par carte de débit ont augmenté (plus 2 PP par rapport à 2019), les paiements en espèces (moins 3,1PP par rapport à 2019) et les transactions par cartes de crédit sont en léger recul par rapport à l'année précédente (moins 2 PP par rapport à 2019).

En se rapportant aux recettes, on note que les achats à distance sont majoritairement réglés par facture ou par virement en ligne (53%), par carte de crédit (19%) et par des procédés de paiement via internet comme Twint ou PayPal (12%) (cf. tableau 4). Les méthodes de paiement mobiles gagnent également en importance: en se référant aux recettes, ils représentent d'abord une petite part avec 7%, mais d'un point de vue purement quantitatif, on note que déjà 26% de toutes les transactions sont réalisées par des terminaux mobiles.

Vente à distance

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

d'après les journaux de bord

Moyen de paiement	Répartition selon le nombre de transactions		Répartition selon le montant total	
	Nombre de transactions	Part des transactions en %	CA en CHF	Part du montant total en %
Carte de débit	63	7.7	6 502	5.8
Carte de crédit	234	28.6	20 907	18.8
Carte (de crédit) prépayée	15	1.8	415	0.4
Cartes de magasin/client	4	0.4	466	0.4
Sur facture*	198	24.2	59 182	53.1
Paiement anticipé	8	0.9	612	0.5
Système de recouvrement direct (LSV)	5	0.7	466	0.4
Paiement mobile (Mobile Payment)	216	26.3	7 209	6.5
Systèmes de paiement sur Internet	72	8.8	13 015	11.7
Autres	4	0.5	2 593	2.3
Somme	819	100.0	111 367	100.0

Tableau 4

* Valeurs non comparables avec l'années précédentes car les questions ont été modifiées

V. 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.

En ce qui concerne le moyen de paiement utilisé ou l'utilisation prévue des dépenses, ce sont les paiements par carte qui dominent dans le commerce de détail.

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

Alors que la carte de débit est utilisée de manière très variée pour différentes catégories de dépenses, la carte de crédit est principalement choisie dans les restaurants et lors des voyages.

LIEU DE PAIEMENT EN SUISSE, SELON LE NOMBRE DE TRANSACTIONS ET LE MONTANT

d'après les journaux de bord

Moyen de paiement	Répartition selon le nombre de transactions		Répartition selon le montant total		Montant moyen des transactions
	Nombre de transactions	Part des transactions en %	CA en CHF	Part du montant total en %	Médiane
Commerce de détail couvrant les besoins quotidiens	3 140	39.2	112 827	29.1	17.79
Vêtements personnels	174	2.2	19 265	5.0	65.99
Pharmacie/médicaments	128	1.6	5 182	1.3	26.25
Commerce de détail pour acquisitions à plus long terme	256	3.2	40 760	10.5	54.28
Station-service / essence	306	3.8	12 080	3.1	35.35
Kiosque / boulangerie	553	6.9	5 916	1.5	6.98
Restaurant	836	10.4	34 608	8.9	18.67
Café, bar, bistro, fast-food, vente à emporter, service de livraison, comptoir, discothèque	919	11.5	11 368	2.9	8.19
Activités de loisirs / divertissements	325	4.1	21 439	5.5	30.08
Prestataire de services (par ex. coiffeur)	170	2.1	19 497	5.0	57.84
Hôtel, pension	27	0.3	6 315	1.6	127.67

Tableau 5

SUITE TABLEAU PAGE SUIVANTE →

V. HABITUDES DE PAIEMENT

La facture ou le virement trouve en principe une large application, mais prédomine notamment pour les paiements auprès des organismes publics.

Les processus de paiement en ligne sont principalement utilisés pour régler les dépenses dans les domaines des activités de loisirs et de la mobilité ainsi que dans le commerce de détail pour des biens de consommation. Par ailleurs, ils jouent un rôle non négligeable dans le règlement et les paiements réalisés par des particuliers auprès d'organismes publics.

Les méthodes de paiement mobiles sont surtout utilisées dans le commerce de détail couvrant les besoins quotidiens, mais aussi les dépenses liées à la mobilité (transports publics, parkings).

LIEU DE PAIEMENT EN SUISSE, SELON LE NOMBRE DE TRANSACTIONS ET LE MONTANT

d'après les journaux de bord

Moyen de paiement	Répartition selon le nombre de transactions		Répartition selon le montant total		Montant moyen des transactions
	Nombre de transactions	Part des transactions en %	CA en CHF	Part du montant total en %	Médiane
Mobilité, voyages, parking, transports	533	6.6	20 520	5.3	7.23
Automates (par ex. cigarettes, Selecta)	123	1.5	517	0.1	1.95
Commandes à des entreprises de vente par correspondance sans Internet (par ex. catalogues, télé-achat)	38	0.5	4 066	1.0	74.85
Dépenses liées à l'emploi de particuliers (par ex. babysitting, cours de soutien)	30	0.4	3 697	1.0	37.51
Dépenses privées (par ex. argent de poche)	89	1.1	8 667	2.2	23.14
Dépenses / dons à des associations caritatives	48	0.6	2 915	0.8	19.98
Paiements à des offices / administrations publiques (par ex. amendes, frais)	68	0.9	11 164	2.9	60.94
Autres	258	3.2	46 469.8	12.0	26.09
Somme	8 021	100.0	387 274	100.0	

Tableau 5

VI. Considérations prospectives

Nouvelles formes de paiement

Parmi les nouvelles formes de paiement, on compte le paiement sans contact avec la carte de crédit et de débit («Contactless Payment») et des procédés de paiement mobiles («Mobile Payment») comme le paiement sur place dans le commerce physique, par internet ou dans une application (paiements «in-app»).

Tandis que le paiement sans contact est maintenant largement établi et s'est intégré dans les habitudes quotidiennes, le paiement mobile connaît une forte reprise après un développement hésitant.

Le nombre de cartes de crédit sans contact émises en Suisse connaît une légère hausse avec 97 % par rapport à l'année précédente (95 %). On note une fois de plus une hausse importante du nombre de cartes de débit sans contact qui ont été mises en circulation l'année passée, et il représente une part de 80 % de la totalité du volume des cartes de débit (plus 9 PP par rapport à 2019).

Compréhension du Paiement mobile

Inversement aux informations dans les deux évaluations précédentes, le «paiement mobile» est actuellement parfaitement compris. Le terme est le plus fortement associé aux paiements via une application intégrant une fonction de paiement (mode de paiement par défaut) et aux paiements par téléphone mobile sur place en magasin (68 % chacun) et ceux effectués par Internet ou dans une boutique en ligne (61 %) et par «peer-to-peer» sur le territoire national (56 %) (cf. fig. 30).

Une personne sur cinq associe le paiement mobile à des virements à des particuliers à l'étranger (23 %) et aux «wearables» (21 %), ces derniers étant perçus comme beaucoup plus présents par les personnes interrogées par rapport à l'année précédente (plus 7,9 PP).

ASSOCIATIONS PAIEMENT MOBILE

Sondage à questions semi-ouvertes

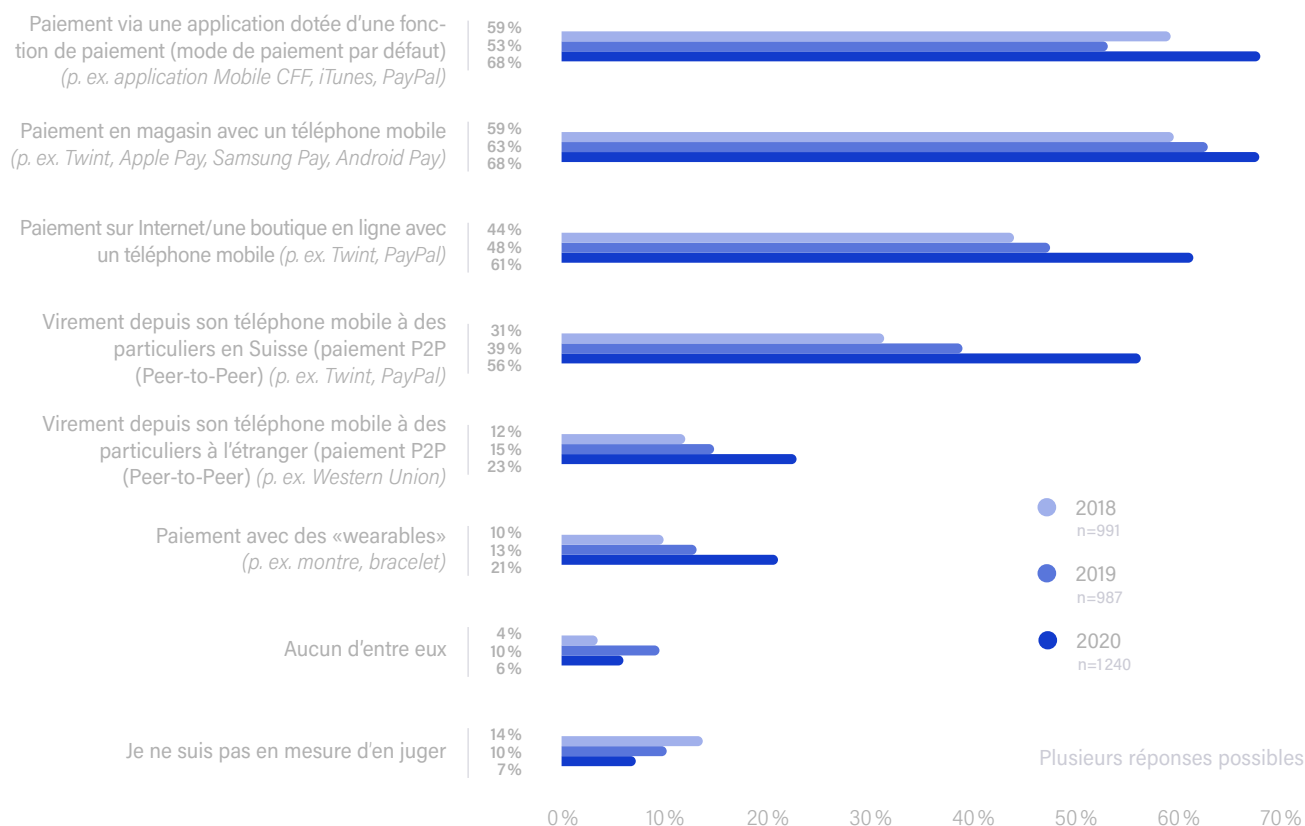


Fig. 30

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

Base: Sujets interrogés ayant déclaré connaître le paiement mobile

VI. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

Popularité des nouvelles formes de paiement

Les nouveaux modes de paiement bénéficient d'une popularité importante. Suite aux questions concernant le degré de popularité, les procédés de paiement sans contact et mobiles bénéficient de la même évaluation positive avec une moyenne de 3,9 sur une échelle de 1 à 5 (cf. fig. 31 et 32). Que ce soit pour le paiement sans contact ou le paiement mobile, la praticabilité élevée (commodité) et la rapidité du processus de paiement sont particulièrement appréciées. Tandis que le paiement mobile est seulement sur le point de décoller, la croissance du paiement sans contact ralentit et on constate petit à petit un effet de saturation.

On constate non seulement des différences entre les formes de paiement, mais aussi au sein de chaque méthode. En première ligne, le paiement sans contact par carte de crédit a considérablement gagné en attractivité, tandis que la croissance du paiement par carte de débit a nettement ralenti. L'impression globale montre que les positions du paiement sans contact par carte de débit et par carte de crédit sont similaires.

Indépendamment du type de carte, on note que les Suisses alémaniques préfèrent de loin le paiement sans contact en comparaison avec les Suisses romands. En même temps, les hommes donnent une évaluation bien plus positive au paiement sans contact que les femmes, et la catégorie d'âge entre 18 et 44 ans est bien plus interpellée par cette forme de paiement que les personnes à partir de 45 ans. Le paiement sans contact est particulièrement apprécié, notamment auprès des consommateurs à fort pouvoir d'achat et des personnes qui aiment tester de nouvelles choses («pionniers»).

Dans le cadre des évaluations actuelles, le paiement mobile bénéficie d'un avis nettement plus positif par rapport à l'année précédente (cf. fig. 32). Ceci n'est pas seu-

IMPRESSION GÉNÉRALE RELATIVE AU PAIEMENT SANS CONTACT - COMPARAISON ANNUELLE

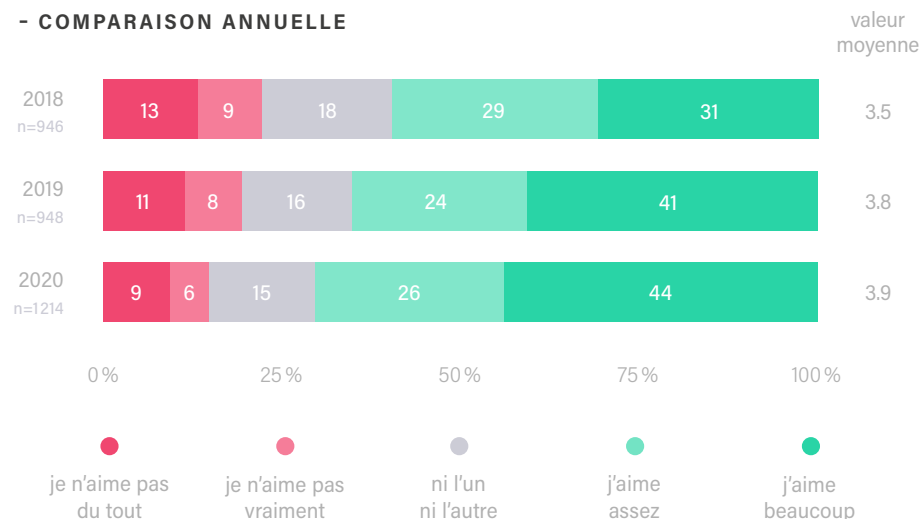


Fig. 31

Question: Que pensez-vous du paiement sans contact ?

Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement sans contact

IMPRESSION GÉNÉRALE RELATIVE AU PAIEMENT MOBILE - COMPARAISON ANNUELLE

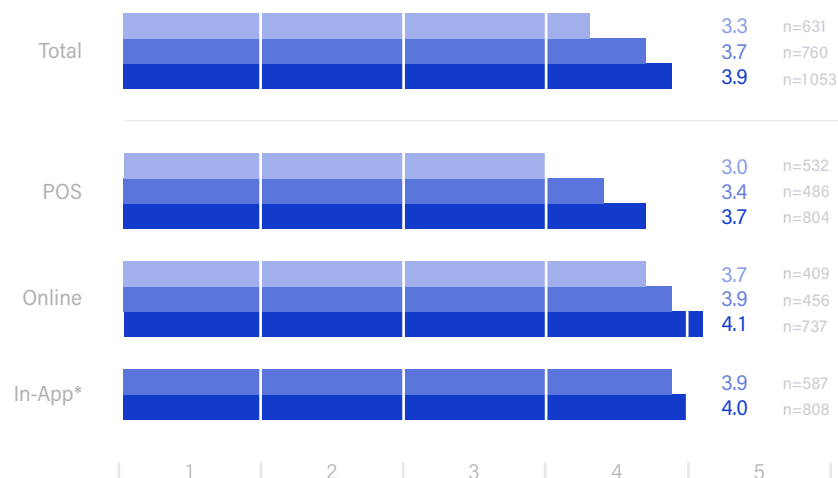


Fig. 32

Question: Que pensez-vous du paiement mobile ?

Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement mobil

● 2018
● 2019
● 2020

Échelle:

1 = je n'aime pas du tout
5 = j'aime beaucoup

*Intégré à partir de SPM19

VI. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

lement valable pour le paiement mobile en général, mais aussi pour toutes les formes du paiement mobile, surtout pour le paiement au PDV/sur place dans un magasin avec une valeur moyenne de 3,7 qui a fait un bond en avant (plus 0,3 PP).

Avec une valeur moyenne de 4,1, le paiement mobile en ligne est toujours le mode de paiement le plus apprécié suivi de près par les «In-App Payments» avec une valeur moyenne de 4,0 (cf. fig. 33).

Ces deux formes de paiement devancent toutes les deux le paiement sans contact sur l'échelle de popularité. Les avis concernant les paiements PDV en revanche sont encore quelque peu hésitants avec une part de scepticisme et d'indifférence plus élevée (38%).

Comme c'est le cas pour le paiement sans contact, on peut également constater à cet endroit certaines différences spécifiques aux segments de la clientèle. Les hommes et personnes jusqu'à 45 ans ont un avis nettement plus positif concernant le paiement mobile par rapport aux femmes et aux personnes plus âgées. De plus, les personnes orientées vers la performance ont un avis nettement plus positif que des personnes d'une orientation conservatrice et les «pionniers» et les personnes ayant le goût du risque se prononcent de manière bien plus favorable que les types d'adoption restants. De plus, à l'inverse des non-utilisateurs, les utilisateurs préfèrent sans surprise les nouvelles formes de paiement.

IMPRESSION GÉNÉRALE RELATIVE AUX FORMES DE PAIEMENT MOBILE

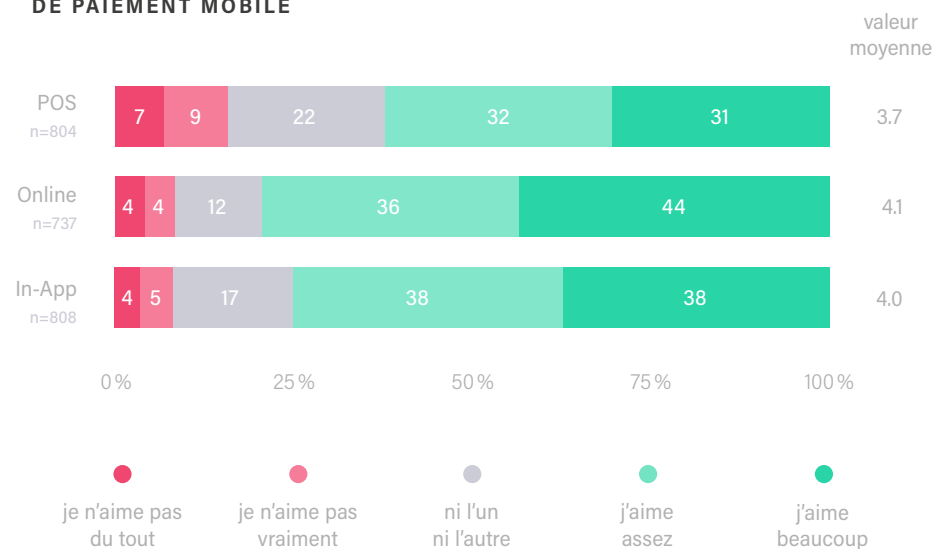


Fig. 33

Question: Que pensez-vous du paiement mobile?

Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement mobile

VI. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

Intention d'utilisation des nouvelles formes de paiement

Les nouvelles formes de paiement ont toujours un potentiel de développement. Ainsi, plus de 63 % des personnes interrogées peuvent imaginer utiliser (encore plus fréquemment) le paiement sans contact ces trois prochaines années, ce qui correspond à une augmentation de 5,0 PP par rapport à 2019 (cf. fig. 34). Les facteurs à l'origine de cette évolution sont surtout le paiement sans contact par carte de crédit qui a relativement fortement augmenté au cours de l'année passée (plus 0,4 sur une échelle de 1 à 5). Avec un nombre de points moyen de 3,8 sur une échelle de 1 à 5, le paiement sans contact par carte de débit et de crédit se positionne actuellement au même niveau.

FUTUR USAGE DU PAIEMENT SANS CONTACT PAR RAPPORT - COMPARAISON ANNUELLE

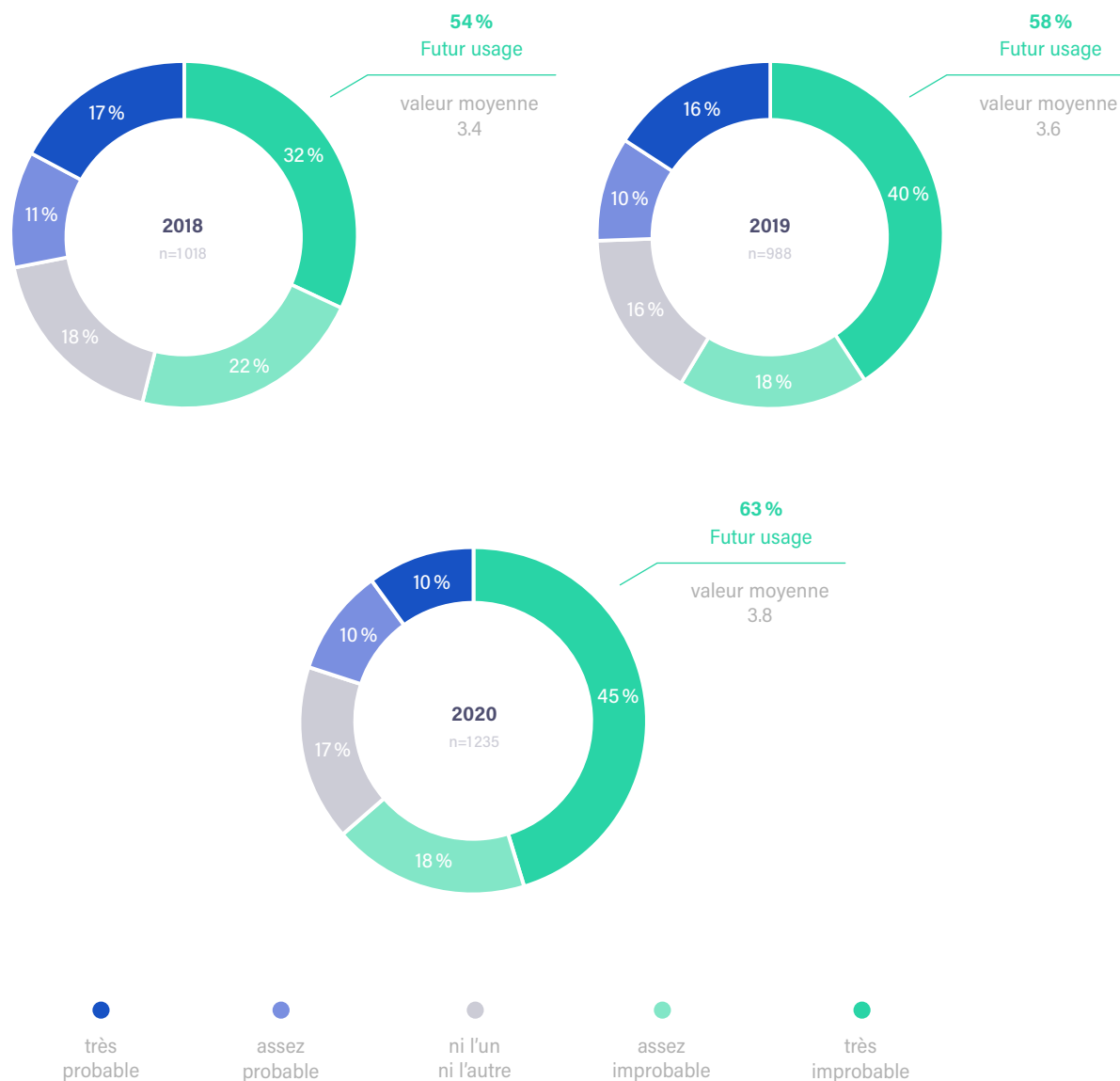


Fig. 34

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

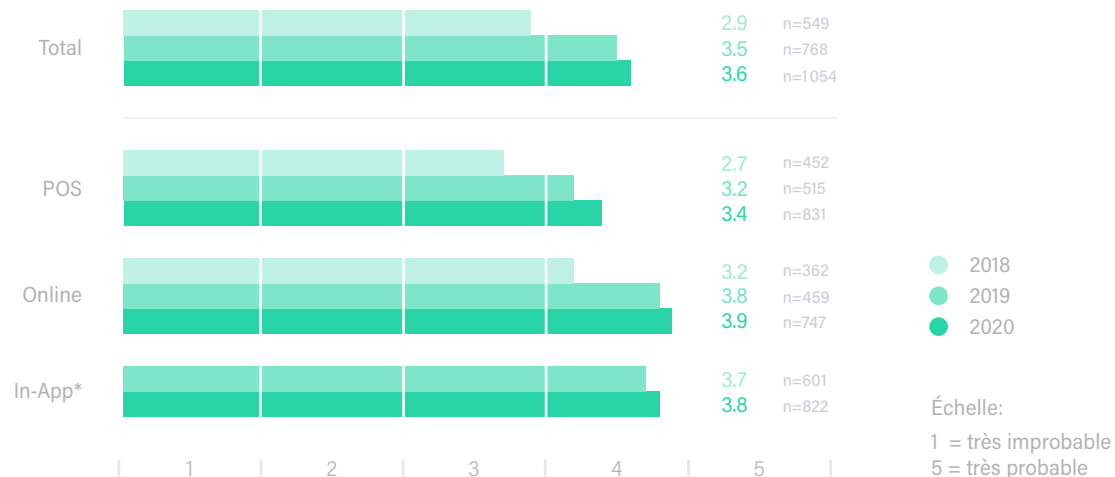
Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement sans contact

VI. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

Les intentions d'utilisation futures dépendent notamment aussi de l'expérience des personnes interrogées avec la fonction sans contact. Alors que chez les non-utilisateurs (483 personnes), à peine 43% pensent qu'ils utiliseront probablement le paiement sans contact dans les trois années à venir, près de 77% des utilisateurs envisagent une augmentation future de leur utilisation. Dans ce contexte, et conformément à la popularité croissante des paiements par carte de crédit sans contact, on a noté un alignement entre les différentes formes de paiement (par carte de débit et de crédit).

Simultanément, par rapport à l'année précédente, l'intention d'utilisation du paiement mobile a également connu une hausse même si c'est dans une moindre mesure (cf. fig. 35).

FUTUR USAGE DU PAIEMENT MOBILE PAR RAPPORT - COMPARAISON ANNUELLE



*Intégré à partir de SPM19

Fig. 35

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

Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement mobile

VI. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

Le potentiel le plus élevé provient des paiements mobiles en ligne (cf. fig. 36). Plus de deux tiers (69 %) des personnes interrogées pensent qu'elles utiliseront probablement (encore plus fréquemment) cette méthode de paiement ces trois prochaines années.

Les prévisions pour les paiements «in-app» sont également prometteuses. 62 % des personnes interrogées peuvent imaginer utiliser (encore plus fréquemment) cette forme de paiement à l'avenir. Avec 52 %, l'intention d'utilisation est la plus faible dans le commerce physique, mais en comparaison avec l'année précédente elle démontre encore une fois des taux de croissance notables.

Dans ce contexte, il est intéressant de différencier les perceptions en fonction des utilisateurs et des non-utilisateurs. Tandis que pour les paiements PDV et les paiements «in-app», le potentiel d'utilisation varie fortement selon l'appartenance à un groupe (potentiel d'utilisation de 76 % chez les utilisateurs contre 28 % chez les non-utilisateurs pour les paiements dans les PDV; 70 % contre 27 % pour les paiements «in-app»). Pour les paiements en ligne, le rapport est bien plus équilibré (78 % des utilisateurs contre 51 % des non-utilisateurs).

FUTUR USAGE DES FORMES DE PAIEMENT MOBILE

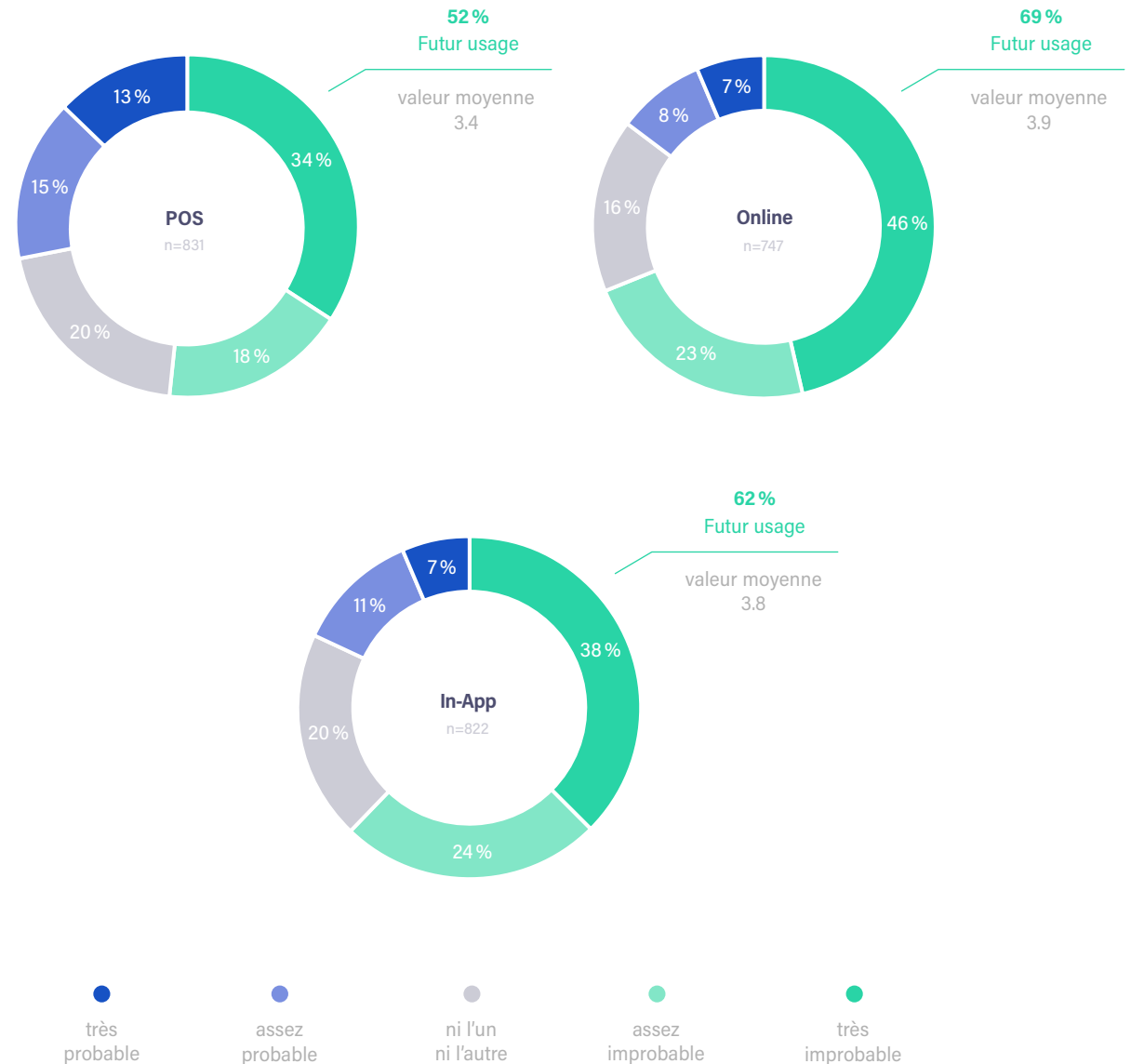


Fig. 36

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

Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement mobil

VI. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

En parallèle à la hausse de l'attractivité des méthodes de paiement mobile, la notoriété des fournisseurs de paiement mobile a aussi augmenté (cf. fig. 37). Les réponses aux questions semi-ouvertes montrent que la Twint App se positionne avec une popularité de 87% et elle est suivie de près par l'application CFF (Mobile CFF) avec 84%. iTunes Store (73%), l'application PayPal (71%), App Pay (68%) ainsi qu'Apple Store (65%) sont également présents, mais à bonne distance des deux premiers du classement.

Pour une majorité des solutions de paiement, la popularité est en hausse par rapport au sondage de 2019, avec les solutions «Digital Wallet» comme «Google Pay» ou «Android Pay» (plus 32,1PP) et Samsung Pay (plus 10,3PP) se qui se placent devant toutes les autres.

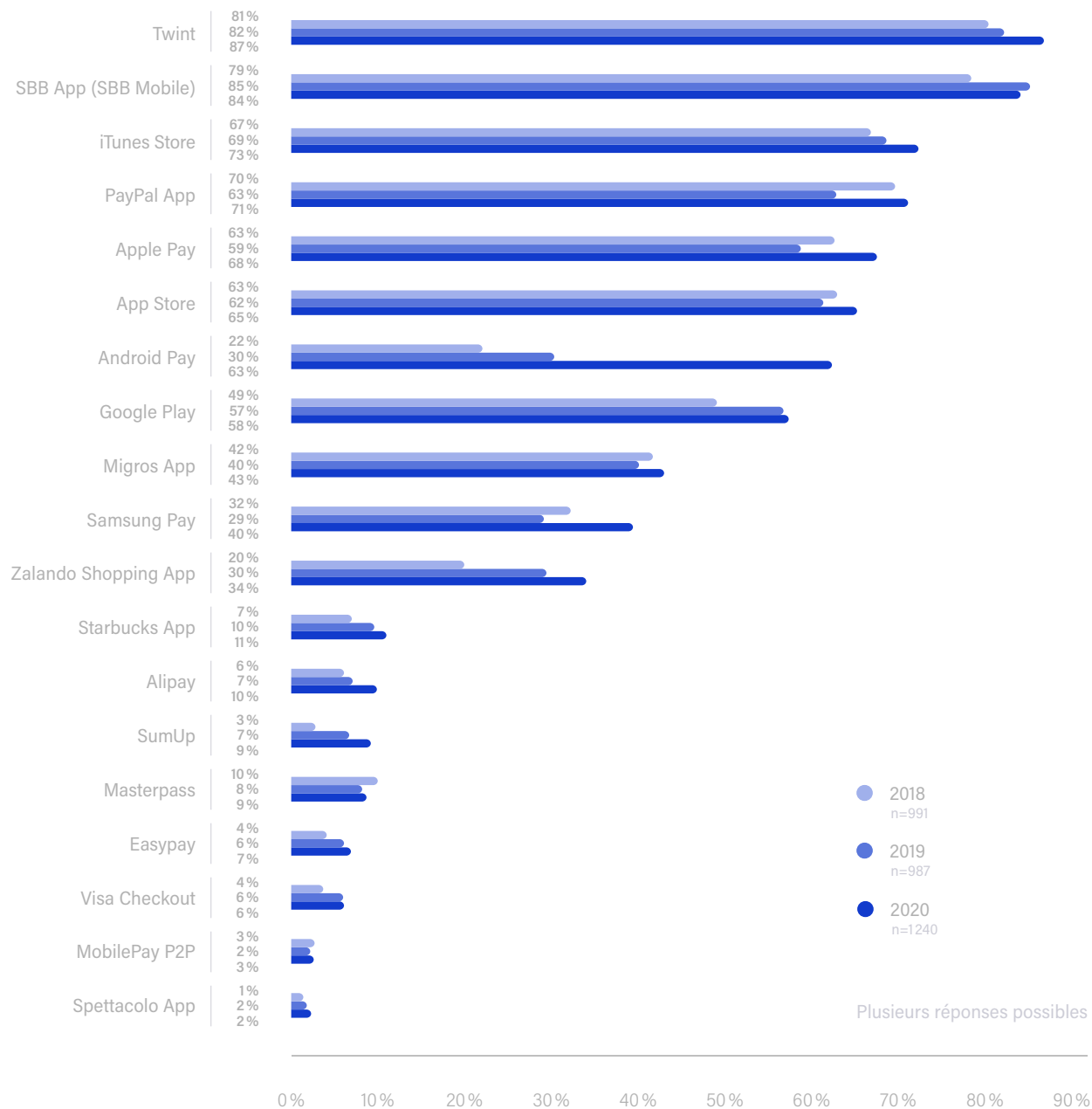
Fig. 37

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

Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement mobile

CONNAISSANCE DES FOURNISSEURS DE PAIEMENT MOBILE

Sondage à questions semi-ouvertes



VII. 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, PostFinance 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 spécialement développés pour le paiement en ligne comme p. ex. PayPal, Sofort ou Twint.

Paiement sans contact avec 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). Par défaut, la saisie du code PIN n'est requise qu'à partir de Fr. 40.- (à partir de Fr. 80.- depuis avril 2020).

Carte de crédit

Carte de paiement induisant 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, carte de crédit Supercard, carte de crédit Cumulus, 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 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



Bettina Gehring

Cheffe de projet /Senior
Research Consultant
Swiss Payment
Research Center

School of Management and Law
Theaterstrasse 17
8401 Winterthur



Sandro Graf

Enseignant /Directeur
du Service Lab & Swiss
Payment Research Center

School of Management and Law
Theaterstrasse 17
8401 Winterthur

Partenaire pour l'analyse des données

Prof. 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 St. Gallen

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 2020

Citation proposée:

Gehring, B., Graf, S. et Trütsch, T. (2020): Swiss Payment Monitor 2020,
Université de Saint-Gall/Haute école des sciences appliquées de Zurich.

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.

[swiss-payment-association.ch](https://www.swiss-payment-association.ch)

SWISS
PAYMENT
ASSOCIATION **SPA**