

### **Sondage OpinionWay pour Fortuneo**

Paiement sans contact par carte bancaire ou par téléphone mobile :  
quelles sont les habitudes des Français ?

## **Si le paiement sans contact est entré dans notre quotidien les Français voudraient pouvoir l'utiliser davantage**

87% des Français ne savent pas que le paiement avec leur téléphone mobile est sans plafond<sup>(1)</sup>. Les Français voudraient le voir généralisé, notamment dans les stations essence ou les cabinets médicaux.<sup>(2)</sup>

**Si depuis 2019 Fortuneo constate une augmentation des paiements sans contact parmi ses clients, la banque mobile a souhaité en savoir plus sur les habitudes des Français et leurs connaissances via un sondage OpinionWay inédit<sup>(2)</sup>.**

**Quels sont les principaux avantages du paiement sans contact ? Payer avec sa carte bancaire ou son téléphone, quelles différences ? Les plafonds de paiement sont-ils bien connus de tous ? Où les Français voudraient-ils voir se généraliser ces modes de paiement ?**

Alors que la crise sanitaire a démocratisé le paiement sans contact, l'enquête Opinionway pour Fortuneo l'assure : les Français apprécient ce mode de paiement quelque soit leur tranche d'âge. Il reste toutefois assez mal connu. Sur les plafonds par exemple : si plus d'1 Français sur 2 ne connaît pas le plafond de paiement par carte bancaire (54%), plus de 8 français sur 10 ignorent qu'il n'y a AUCUN plafond lors d'un paiement avec son téléphone mobile (87%)<sup>(1)</sup>. Zoom sur la perception des Français sur le paiement sans contact : moyen de paiement du futur ?

*« Le paiement sans contact a connu une forte accélération avec la crise sanitaire. Il est rentré dans le quotidien des français. On remarque par ailleurs la place du paiement mobile au sein de cette croissance du paiement sans contact ; il représente chez Fortuneo près de 10% des paiements de proximité dans les commerces »* **commente Gregory Guermontez, directeur de Fortuneo**

### **Le paiement sans contact s'est démocratisé en France, notamment pour sa rapidité et sa facilité**

Le paiement sans contact, par carte bancaire ou téléphone, est de plus en plus répandu. Chez Fortuneo, **le paiement sans contact a doublé depuis 2019**, et **le paiement mobile a été multiplié par 3 !** En 2021, 61% des paiements ont été effectués en sans contact, dont plus de **10% de paiements mobiles**.<sup>(3)</sup>

Au-delà de ses clients, la banque mobile a sondé les Français avec OpinionWay, pour mieux connaître leurs habitudes et leurs attentes. D'après cette étude, le paiement sans contact est surtout apprécié pour son côté pratique :

- Pour **40%** des Français, le principal avantage du sans contact est **la rapidité**,
- Pour **29%**, c'est la **facilité**,
- **L'hygiène** arrive en 3<sup>ème</sup> position, pour **21%** des Français
- **7%** pensent que le principal atout est la **sécurité**. On constate une meilleure perception de la sécurité auprès des 18-49 ans.

### **Cependant, la connaissance du fonctionnement de ce mode de paiement est encore imparfaite**

Pour le paiement sans contact par carte bancaire,

- **36%** déclarent ne pas connaître le plafond de paiement
- et **18%** pensent qu'il n'y en a pas du tout.
- Parmi les 44% qui savent qu'un plafond existe, seulement 36% savent que ce plafond s'élève à 50 euros.
- Une fois informés sur les plafonds, **76%** des Français trouvent que le montant maximal pour régler en sans contact par carte bancaire est **satisfaisant**.

→ Ce sont les plus de 50 ans qui connaissent le mieux le plafond maximal de paiement en sans contact par carte bancaire : 41% des 50-64 ans, et 44% des plus de 60 ans.

La méconnaissance est encore plus forte pour les paiements sans contact par téléphone mobile : **76%** déclarent directement ne pas savoir et **11%** déclarent qu'un plafond existe. Au final, seuls **12%** savent qu'il n'y a pas de plafond de paiement sans contact sur téléphone mobile<sup>(1)</sup>.

→ Cette fois, ce sont les jeunes (18-24 ans) qui sont le plus au courant, même s'ils ne sont que 20%.



### **Les Français souhaitent pouvoir utiliser le paiement sans contact par téléphone mobile dans davantage de commerces**

Convaincue de l'essor du paiement mobile dans les habitudes des Français à l'avenir, la banque mobile a souhaité se concentrer sur les habitudes et les attentes des Français.

Parmi les 38% de Français qui déclarent réaliser des paiements avec leur mobile, les achats s'effectuent principalement :

- dans les commerces alimentaires (boulangerie, boucherie, fruits et légumes...) (72%)
- les cafés et restaurants (52%)
- les magasins de vêtements et chaussures (34%)
- Les cabinets médicaux (33%)

- Les librairies (30%)
- Les magasins de sport (27%)

On observe quelques disparités selon la classe d'âge : si les plus âgés citent en priorité les commerces alimentaires (cités par 51% des plus de 65 ans et 50% des 50-64 ans), les jeunes, sont les plus nombreux à citer les magasins de sport (24%) et de produits de beauté (24%).

Toutefois, les Français aimeraient pouvoir payer de cette manière dans d'autres lieux, 51% des utilisateurs du paiement par smartphone citent au moins un lieu où ils ne peuvent pas payer par ce biais.

Les Français souhaiteraient pouvoir régler leurs achats en utilisant le paiement sans contact par téléphone mobile dans :

- les stations essence (24%),
- les commerces alimentaires (23%),
- les cafés et les restaurants (22%),
- les cabinets médicaux (22%).

## À propos

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank qui est une entité du **Crédit Mutuel Arkéa** : un acteur majeur de la bancassurance, présent dans l'ensemble des métiers de la banque, de la finance et de l'assurance. Retrouvez l'ensemble de l'actualité de Fortuneo sur le site Internet [www.fortuneo.fr](http://www.fortuneo.fr)

### Chiffres clés à fin 2020 :

Plus de 880 000 clients actifs en France, Belgique, Luxembourg et Suisse<sup>(4)</sup>

Plus de 30 milliards d'euros d'encours en France, Belgique, Luxembourg et Suisse<sup>(4)</sup>

### Palmarès Fortuneo :

- Fortuneo désignée banque la moins chère pour les profils « étudiant », « employé », « cadre moyen », « cadre supérieur », « commerçant » et « chef d'entreprise » par Capital et Panorabanques.com - mai 2021.<sup>(5)</sup>

- Fortuneo 1ère ex-aequo du classement indépendant des meilleures banques par Bankin' - février 2021.<sup>(5)</sup>

- Fortuneo 1ère ex-aequo des Trophées de la Banque 2021, pour les profils « Jeune » et « Classique » dans la catégorie « Banque en ligne », par MeilleureBanque.com - octobre 2020.<sup>(5)</sup>

## Contact Presse

Fortuneo  
 Agence Etycom  
 Aelya Noiret – [a.noiret@etycom.fr](mailto:a.noiret@etycom.fr) – 06.52.03.13.47

Fortuneo est une marque commerciale d'Arkéa Direct Bank. Arkéa Direct Bank, Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 89 198 952 euros. RCS Nanterre 384 288 890. Siège social : Tour Ariane - 5, place de la Pyramide 92088 Paris La Défense. Courtier en assurance n°ORIAS 07 008 441 – Adresse postale : FORTUNEO - TSA 41707 - 35917 RENNES CEDEX 9. Document publicitaire dépourvu de valeur contractuelle.

- (1) Dans la limite des plafonds de la carte bancaire et sous réserve de compatibilité du terminal de paiement.
- (2) Sondage OpinionWay pour Fortuneo réalisé sur un échantillon de 1011 personnes représentatif de la population Française de 18 ans et plus. Le sondage a été réalisé du 8 au 9 septembre 2021. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnels, de catégorie d'agglomération et de région de résidence. Norme ISO 20252.
- (3) Données pour les paiements de proximité (paiement physiques ou en magasin, hors e-commerce, avril 2021).
- (4) Fortuneo Banque en France, Keytrade Bank en Belgique et au Luxembourg et Strateo en Suisse.
- (5) Jurys composés de professionnels et/ou journalistes

