



# Les Français et leur rapport aux espèces

Février 2020

*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris



**ESOMAR**  
member



**Frédéric Micheau**

Directeur des études d'opinion

Directeur de département

Tel: 01 81 81 83 00

[fmicheau@opinion-way.com](mailto:fmicheau@opinion-way.com)

# “ LA MÉTHODOLOGIE

*“opinionway*

# “ La méthodologie

## Volet grand public



Echantillon de **1023 personnes** représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

L'échantillon a été constitué selon la **méthode des quotas**, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.

L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI** (Computer Assisted Web Interview).

Les interviews ont été réalisées du 29 au 30 janvier 2020.  
*Pour les remercier de leur participation, les panélistes ont touché des incentives ou ont fait un don à l'association proposée de leur choix.*

OpinionWay a réalisé cette enquête en appliquant les procédures et règles de la **norme ISO 20252**.

Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des **marges d'incertitude** : 1,5 à 3 points au plus pour un échantillon de 1000 répondants.

**Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :**

**« Sondage OpinionWay pour SumUp »**

**et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.**

## Volet professionnels



Echantillon de **504 professionnels** : **100 professionnels de la restauration, 100 commerçants de proximité, 102 professionnels de la santé et du sport, 102 professionnels de la beauté, 102 taxis.** Pour répondre aux objectifs de l'étude, les populations de certains secteurs ont été surreprésentées dans l'échantillon. Le poids de chaque secteur a ensuite été corrigé dans l'échantillon global.

L'échantillon a été interrogé par **questionnaire auto-administré en ligne sur système CATI** (Computer Assisted Telephone Interview).

Les interviews ont été réalisées du 3 au 13 février 2020.

Les résultats de ce sondage doivent être lus en tenant compte des **marges d'incertitude** : 1,9 à 4,4 points au plus pour un échantillon de 500 répondants.





# LES RÉSULTATS

**01**



**Les Français et  
la carte de paiement**

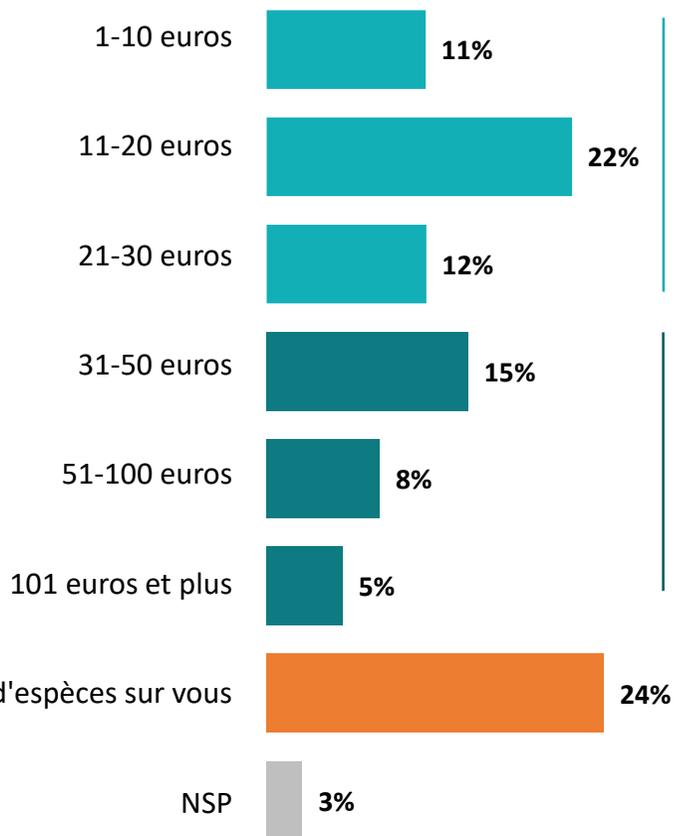


# Le montant d'argent liquide conservé dans son porte-monnaie



Q. En général, quelle somme d'argent liquide avez-vous sur vous ?

Question ouverte numérique



30 euros  
ou moins

45%

Plus de  
30 euros

28%



45 €  
En moyenne

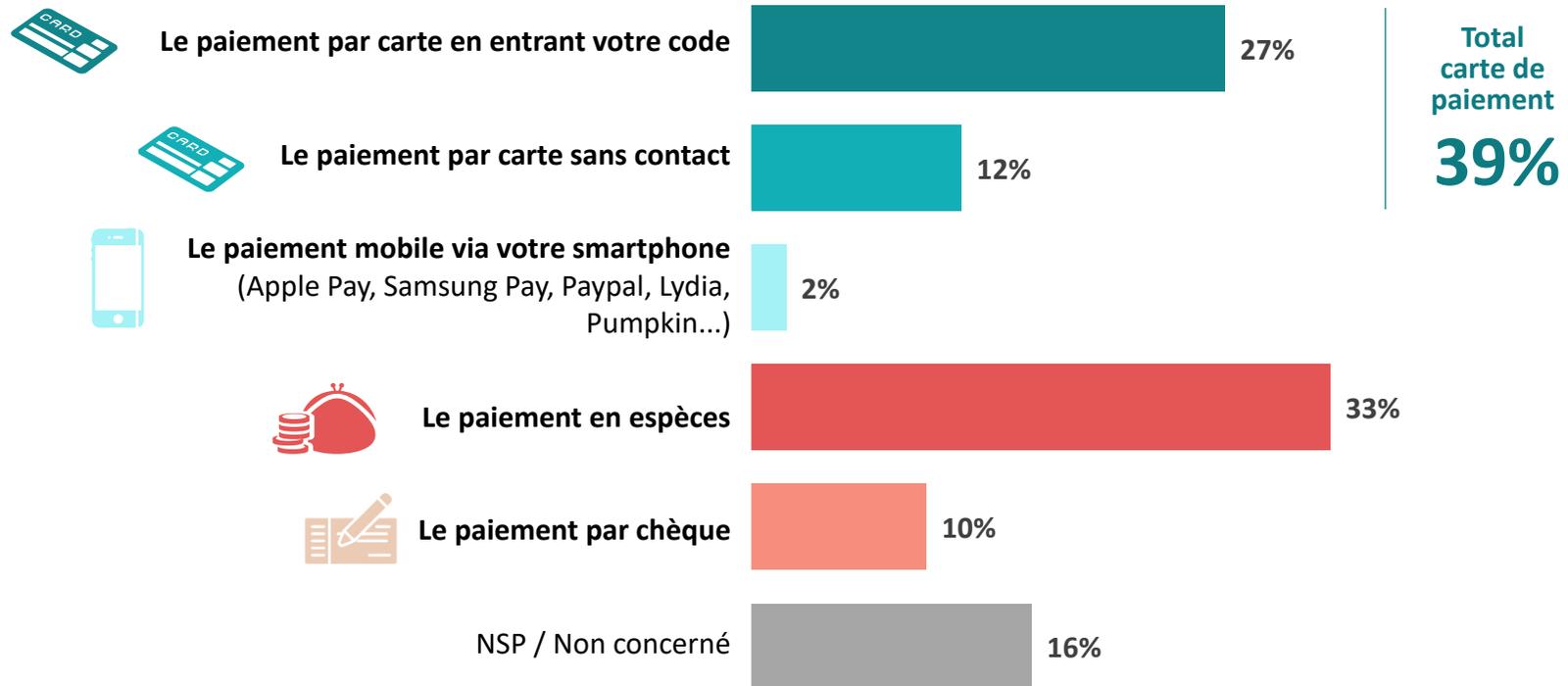


# Les moyens de paiement privilégiés



Q. Lorsque vous avez le choix, quel moyen de paiement préférez-vous utiliser chez un commerçant ?

## Moyenne des résultats





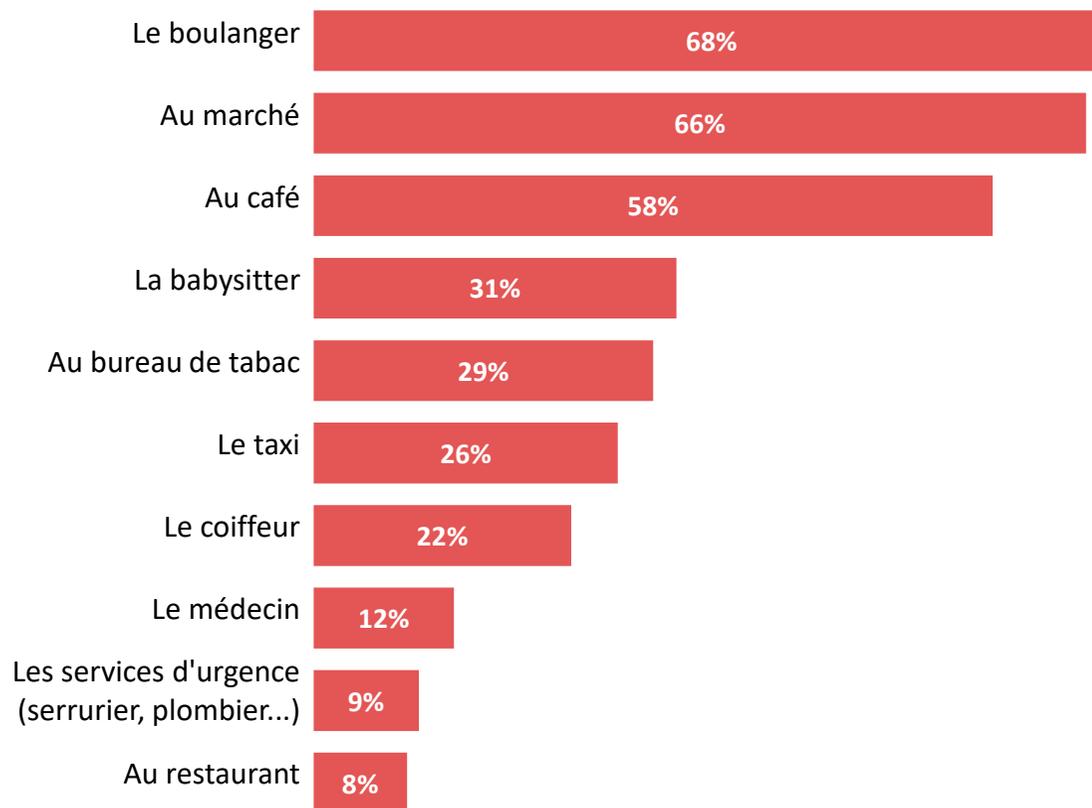
# Les moyens de paiement privilégiés



Q. Lorsque vous avez le choix, quel moyen de paiement préférez-vous utiliser chez un commerçant ?



**% privilégient le paiement en espèces**





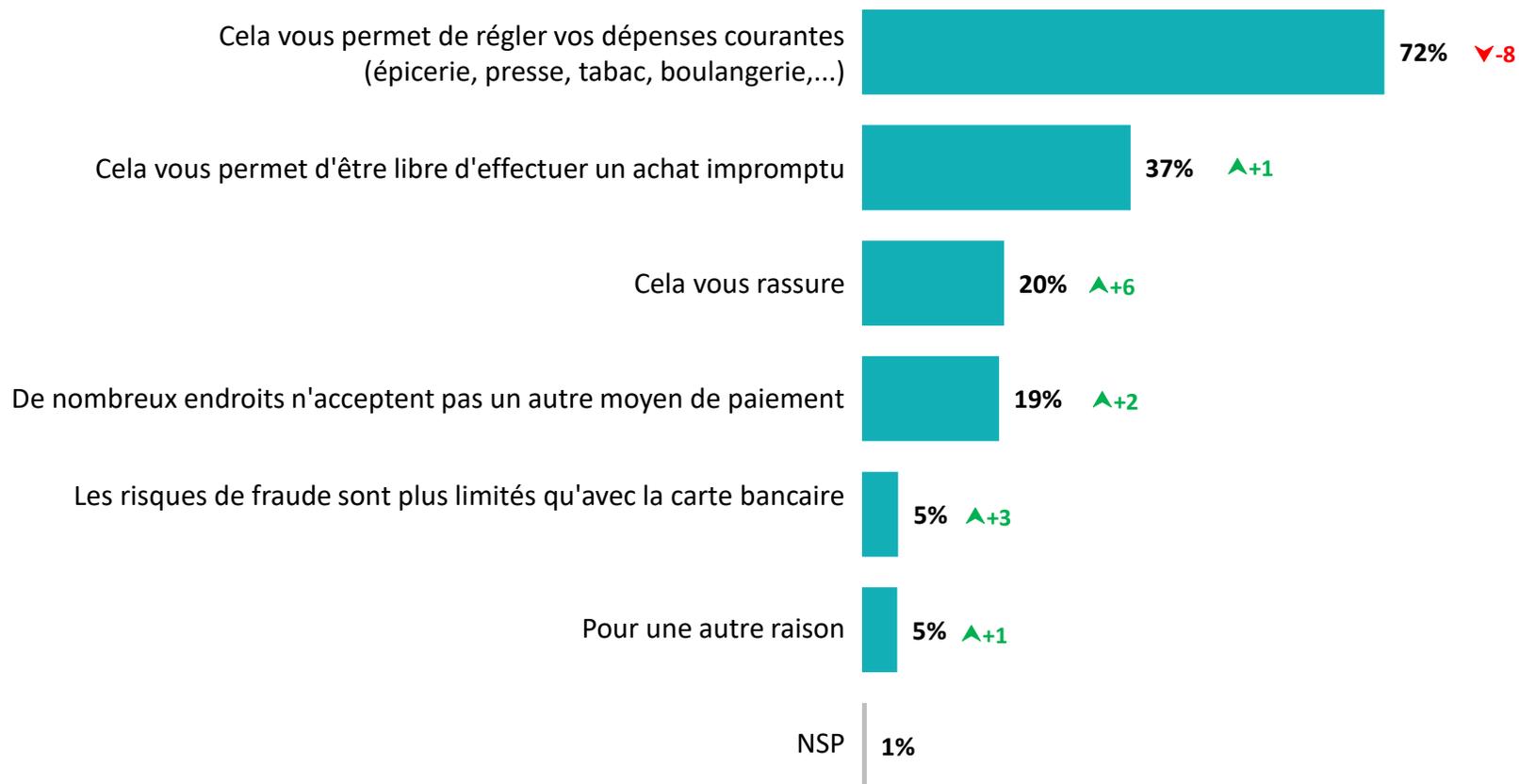
# Les raisons de détention d'argent liquide sur soi



## Q. Pour quelles raisons gardez-vous de l'argent liquide sur vous ?

Question posée uniquement à ceux qui portent une somme d'argent liquide sur eux, soit 73% de l'échantillon.  
Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100%

Parce que ...



▲▼ : Evolutions depuis avril 2010\*

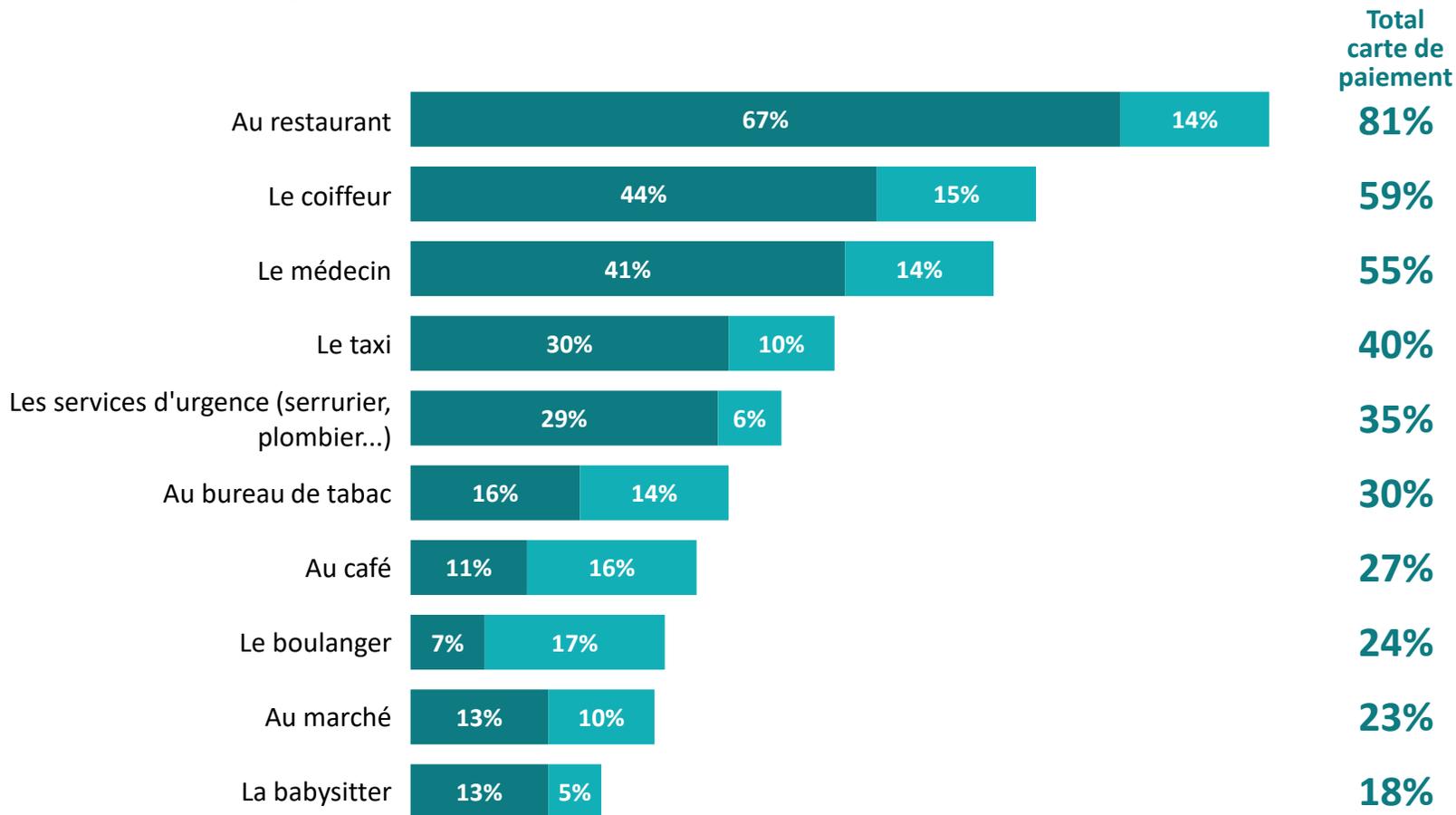
\*Ifop pour Wincor Nixdorf – « Les Français et l'argent liquide »



# Les moyens de paiement privilégiés



Q. Lorsque vous avez le choix, quel moyen de paiement préférez-vous utiliser chez un commerçant ?



**Le paiement par carte en entrant votre code**



**Le paiement par carte sans contact**

**02**



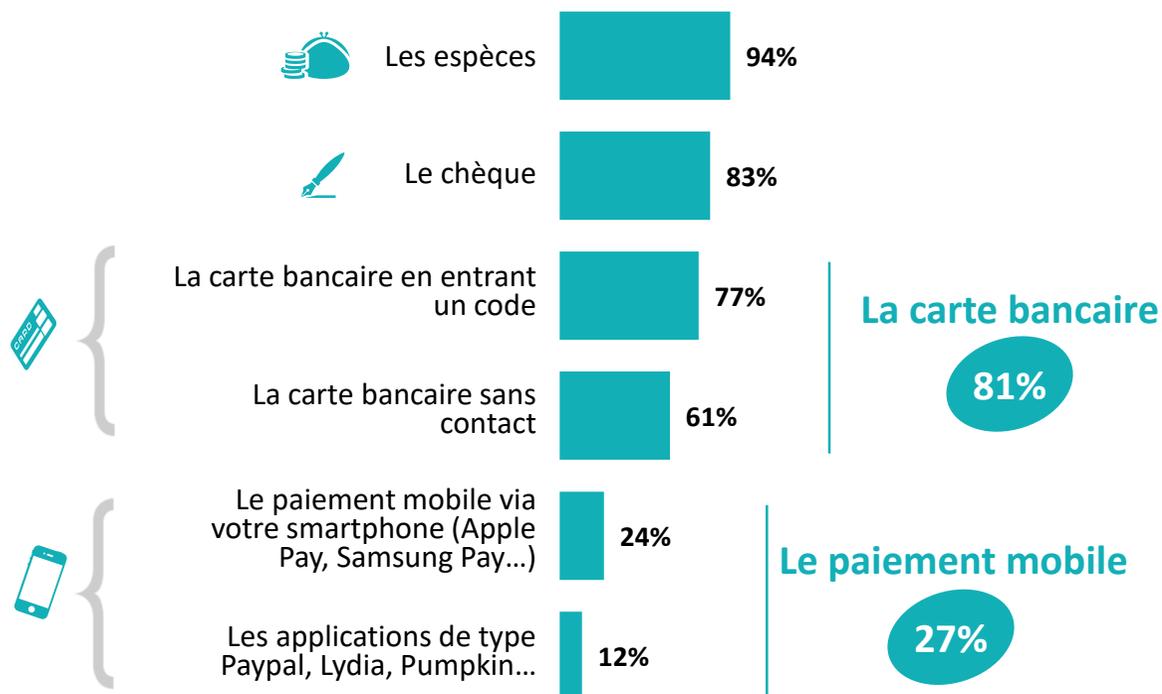
**Les commerçants et  
le paiement dématérialisé**



# Les moyens de paiement acceptés par les professionnels

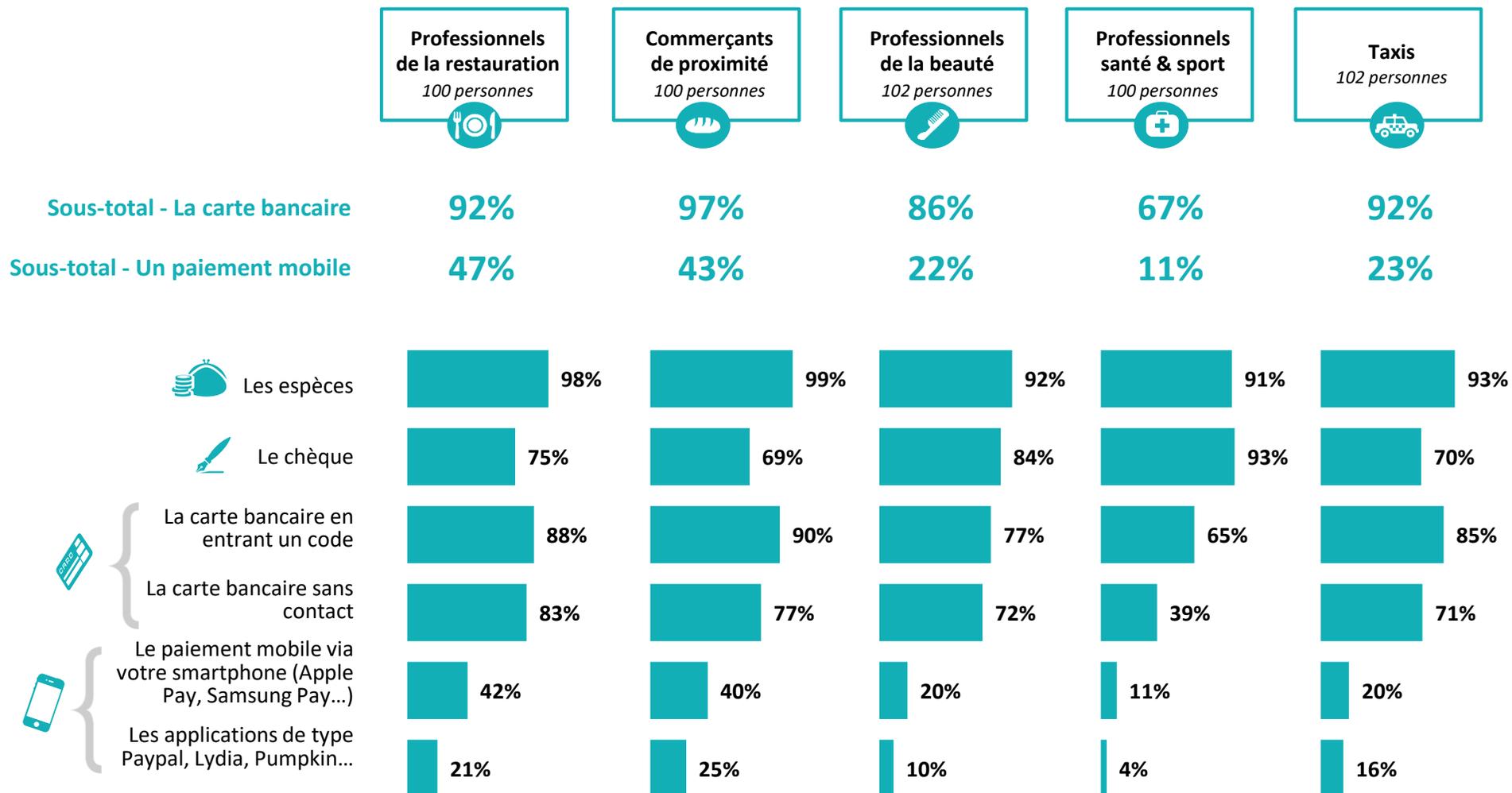


Q. Quels moyens de paiement acceptez-vous dans votre commerce ?



# “ Les moyens de paiement acceptés par les professionnels

Q. Quels moyens de paiement acceptez-vous dans votre commerce ?

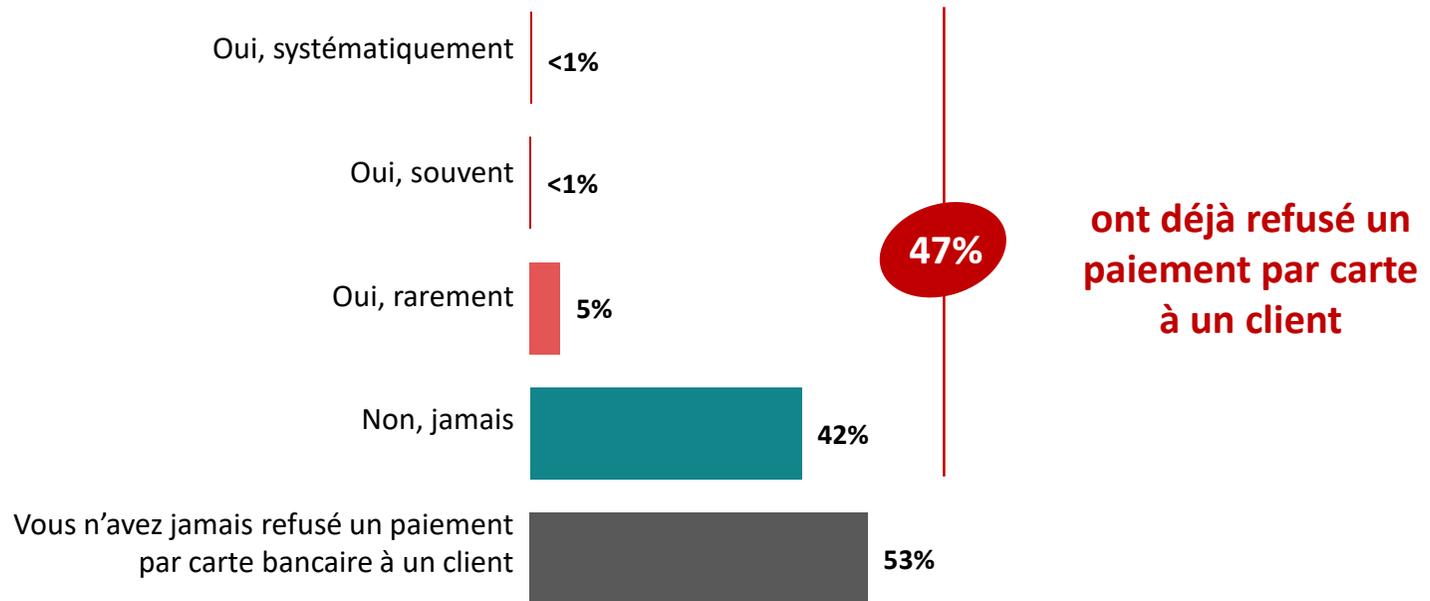




# Les plaintes de clients en raison d'un refus de paiement par carte



Q. Avez-vous déjà eu des plaintes de clients parce que vous ne proposiez pas le paiement par carte bancaire / parce que vous avez refusé un paiement par carte bancaire ?



**03**



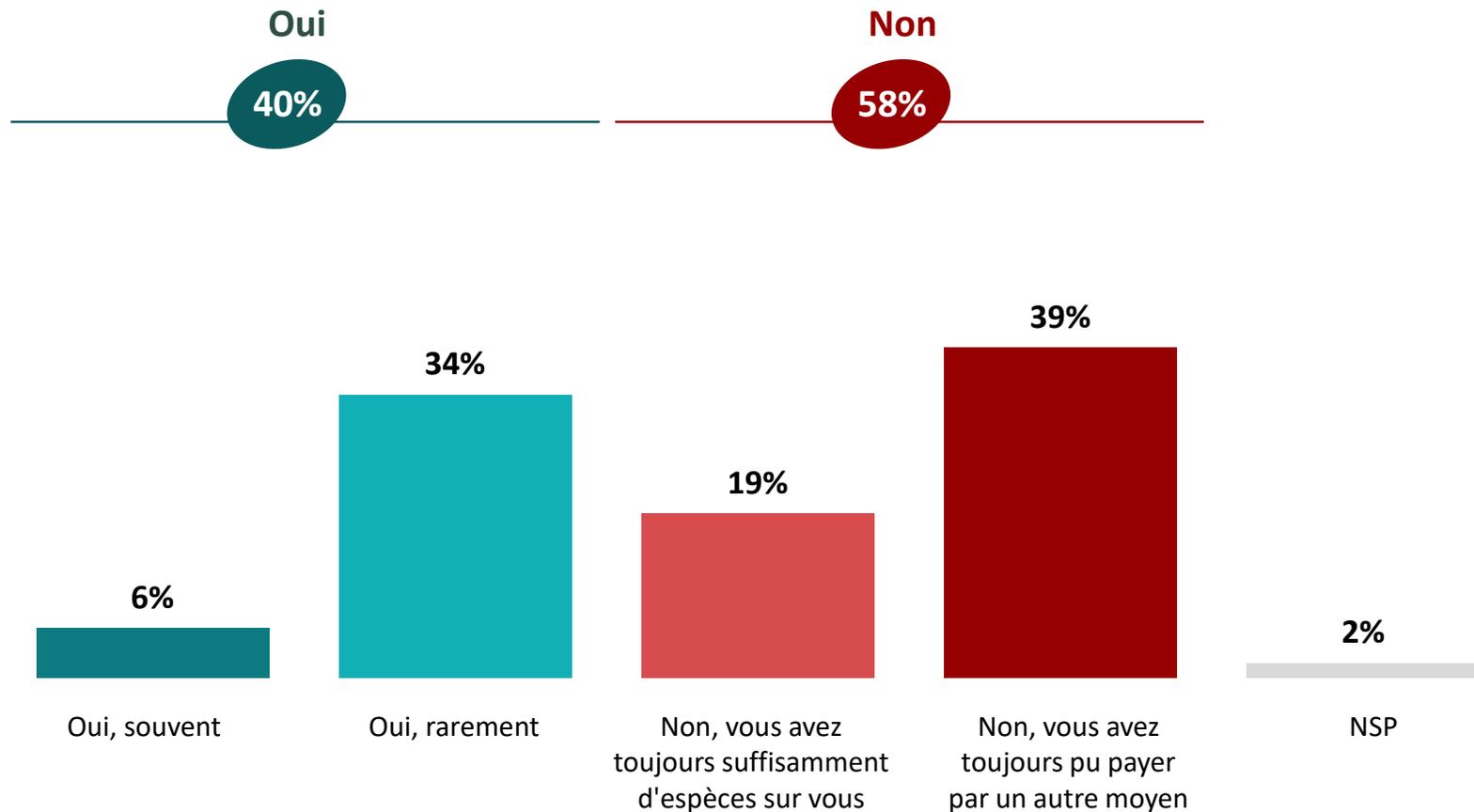
**Les clients face au refus  
de payer par carte**



# L'impossibilité de payer en espèces chez un commerçant



Q. Vous a-t-on déjà demandé de régler un achat en espèces alors que vous n'en aviez pas ou pas suffisamment sur vous ?



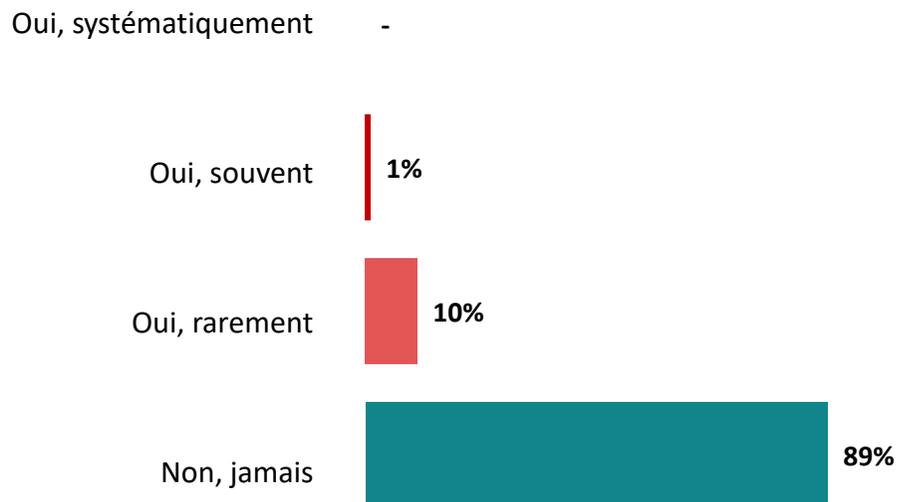


# Les plaintes de clients ne pouvant pas payer par carte



Q. Avez-vous déjà eu des plaintes de clients parce que vous ne proposiez pas le paiement par carte bancaire / parce que vous avez refusé un paiement par carte bancaire ?

Question posée uniquement à ceux qui ne proposent pas le paiement par carte bancaire, soit 13% de l'échantillon global



**11%** des professionnels n'acceptant pas la carte déclarent avoir des plaintes de clients

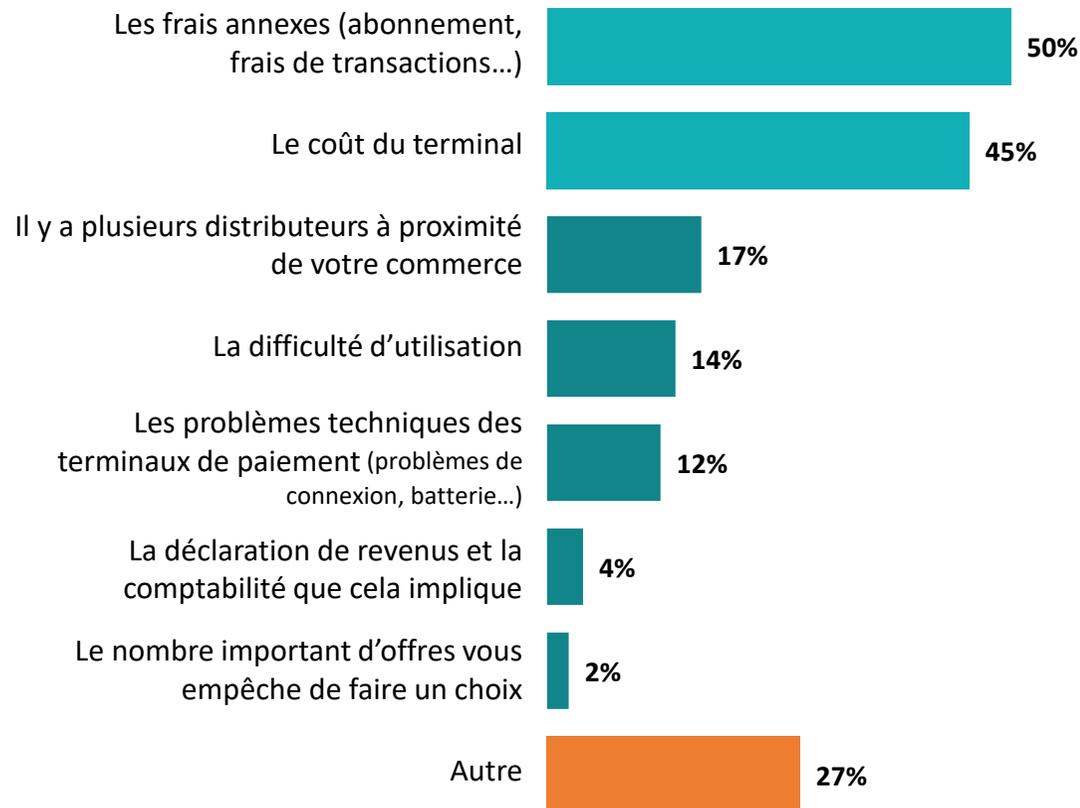


# Les raisons de ne pas proposer de moyens de paiement dématérialisés



Q. Pour quelles raisons ne proposez-vous pas le paiement dématérialisé (carte bancaire, smartphone, application) ?

Question posée uniquement à ceux qui ne proposent pas de moyens de paiement dématérialisés, soit 13% de l'échantillon global  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



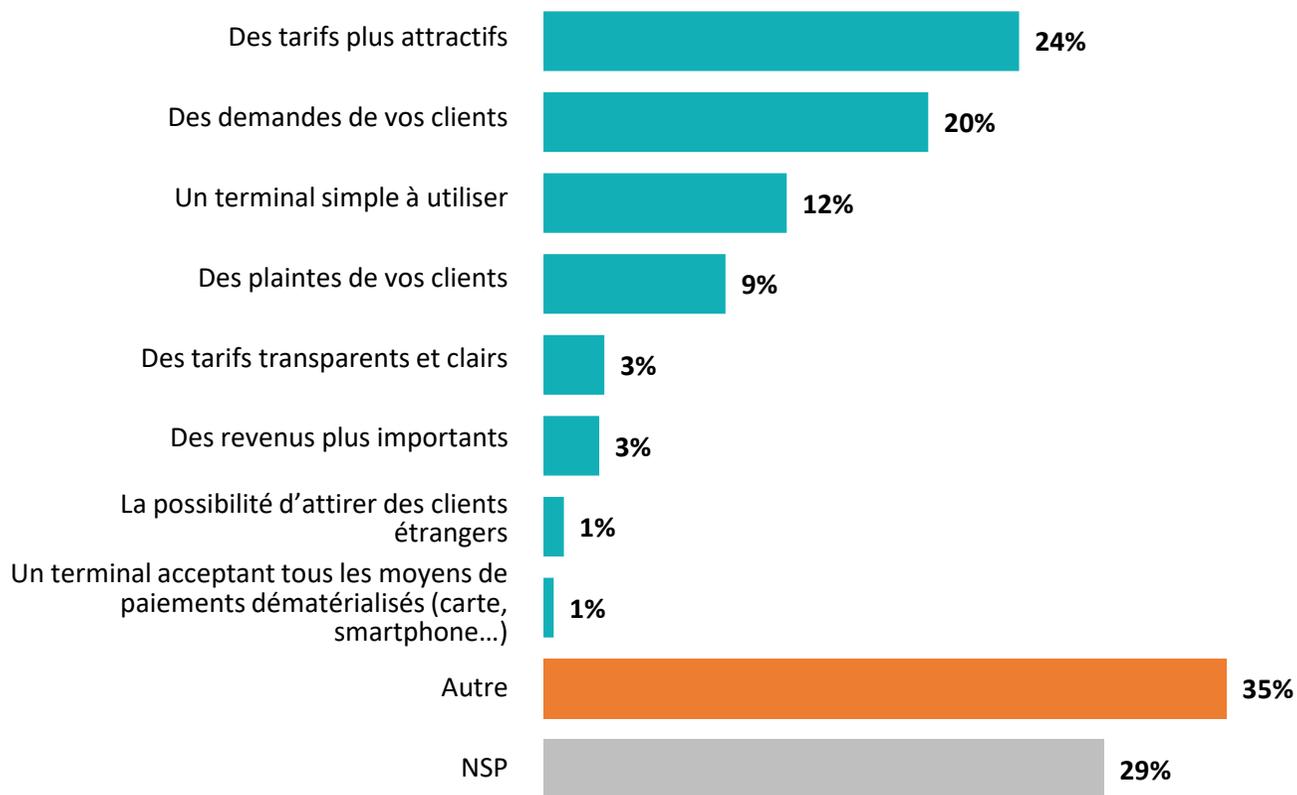


# Les incitations à proposer un paiement par carte



Q. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à proposer à vos clients un paiement par carte bancaire ?

Question posée uniquement à ceux qui ne proposent pas le paiement par carte bancaire, soit 13% de l'échantillon global  
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



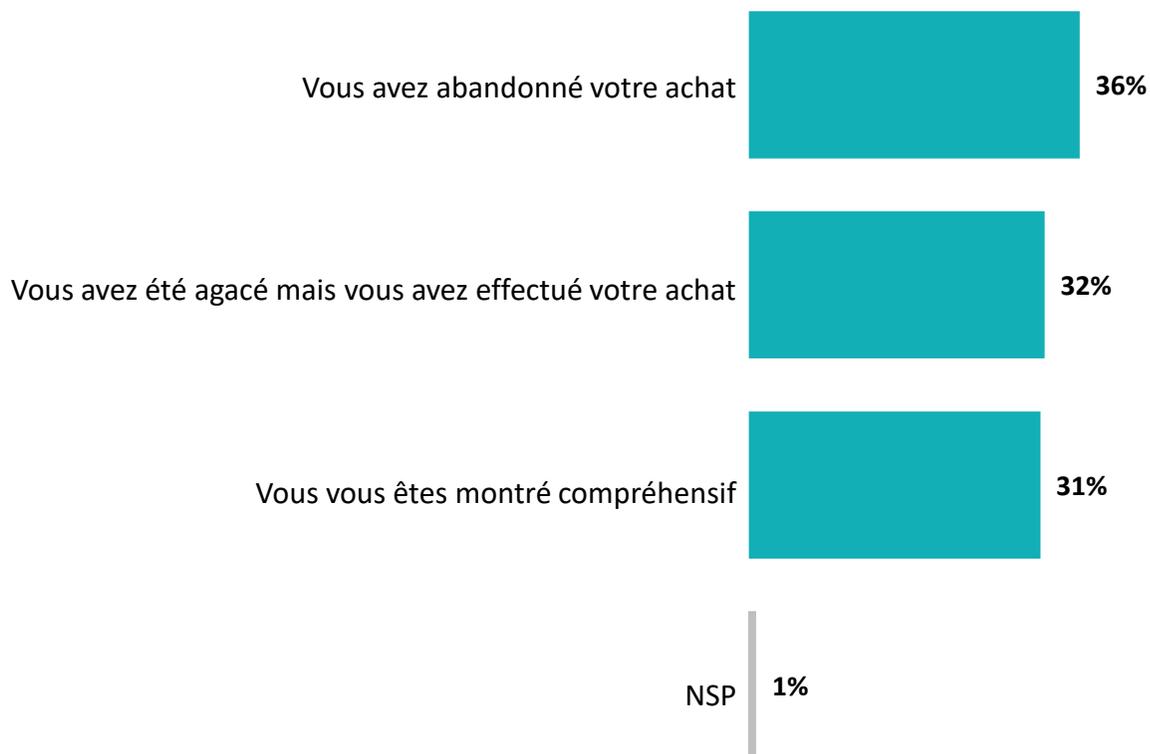


# La réaction suite à la demande de règlement en espèces



Q. Et quelle a été votre réaction la dernière fois qu'on vous a déjà demandé de régler un achat en espèces alors que vous n'en aviez pas ou pas suffisamment sur vous ?

*Question posée à ceux qui se sont vu demandé un règlement en espèces alors qu'ils n'en avaient pas suffisamment, soit 40% de l'échantillon.*





*“opinionway*

15 place de la République 75003 Paris

*« Rendre le monde intelligible pour agir aujourd’hui et imaginer demain. »*