

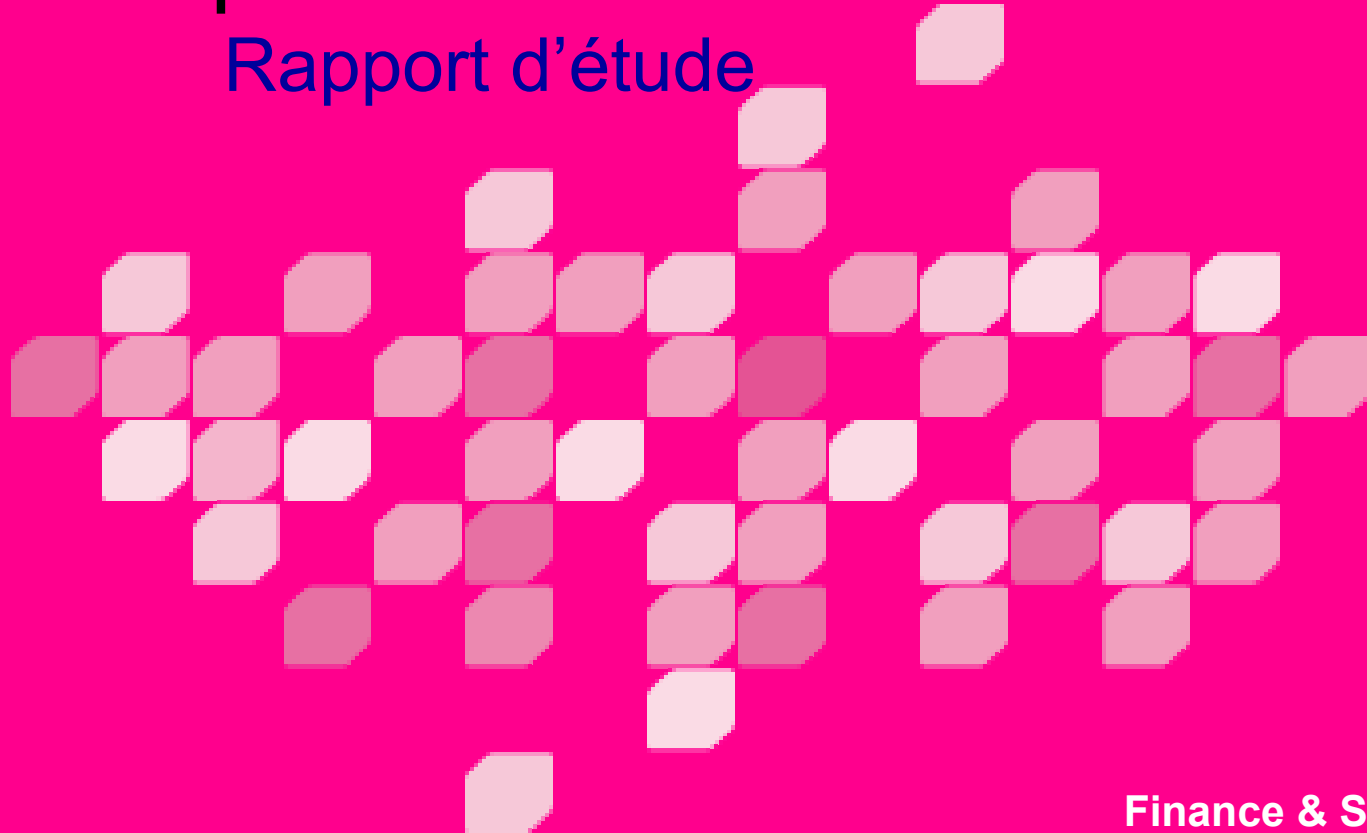


# Etude SOFRES France

Point presse du 2 février 2006

# Image de la carte bancaire auprès des porteurs - France

## Rapport d'étude



# Taux de détention des cartes

9 français sur 10 sont équipés en carte, un taux stable par rapport à 2004.  
A noter la baisse de l'équipement en carte privative.

Q1 Parmi les types de cartes suivantes, quels sont ceux que vous possédez personnellement ?

	sept-04	sept-05
<b>Base : Ensemble</b>	<b>1069</b>	<b>501</b>
<b>Possèdent au moins une carte</b>	<b>91%</b>	<b>90%</b>
<b>Possèdent une carte bancaire</b>	<b>87%</b>	<b>87%</b>
<b>Possèdent au moins une carte privative</b>	<b>26%</b>	<b>22%</b>
<b>Possèdent une Carte Bancaire exclusivement</b>	<b>65%</b>	<b>66%</b>
<b>Possèdent une Carte Bancaire et privative</b>	<b>22%</b>	<b>21%</b>
<b>Possèdent une Carte privative exclusivement</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>
<b>Ne possèdent aucune carte</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>

*Base : Ensemble des 18 ans et plus - 501 personnes interrogées fin septembre 2005*

# Taux de détention des cartes bancaires CB – Évolution depuis 1998

Un taux d'équipement en carte CB arrivé à saturation depuis 2003.

A noter la poursuite de la baisse de l'équipement en carte bancaire nationale de retrait au profit des cartes bancaires internationales de paiement.

Q1 Parmi les types de cartes suivantes, quels sont ceux que vous possédez personnellement ?

	oct-98	juil-00	avr-01	sept-02	sept-03	sept-04	sept-05
<b>Base : Ensemble</b>	<b>1141</b>	<b>1120</b>	<b>1096</b>	<b>1053</b>	<b>1073</b>	<b>1069</b>	501
	%	%	%	%	%	%	%
<b>Possèdent une carte bancaire CB</b>	<b>70</b>	<b>72</b>	<b>76</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>87</b>
↖ Carte bancaire de paiement	65	66	69	81	81	82	83
<i>Carte bancaire nationale de paiement</i>	33	33	27	24	17	18	18
<i>Carte bancaire internationale de paiement</i>	45	44	52	62	69	68	<b>72</b>
↖ Carte bancaire de retrait	24	22	19	17	13	12	10
<i>Carte bancaire nationale de retrait</i>	23	21	18	15	13	12	9
<i>Carte bancaire internationale de retrait</i>	3	3	2	2	1	1	1
<b>Ne possèdent aucune de ces cartes</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>13</b>

Rappel du taux de bancarisation des français âgés de 18 ans et plus : de 95 à 96 % entre 2001 et 2005

(source étude « Baromètre Ouverture et Fermeture de compte » TNS Sofres réalisée auprès d'un échantillon de plus de 40 000 individus représentatifs des 15 ans et plus.

Etude réalisée tous les 2 ans)

# Portefeuille de cartes des Français : cartes CB + cartes privatives

Q2 Au total, combien de cartes bancaires possédez-vous, pour un usage privé ?

Q3 Au total, combien de cartes privatives possédez-vous pour un usage privé ?

## Ensemble des individus de 18 ans et plus

(Base : 501 personnes)

En moyenne : **1,6** cartes bancaires CB  
ou privatives de paiement



En moyenne : **1,2**  
cartes bancaires  
CB

En moyenne : **0,4**  
carte privative

## Porteurs de cartes CB

(Base : 433 personnes)

En moyenne : **1,8** cartes bancaires CB  
ou privatives de paiement



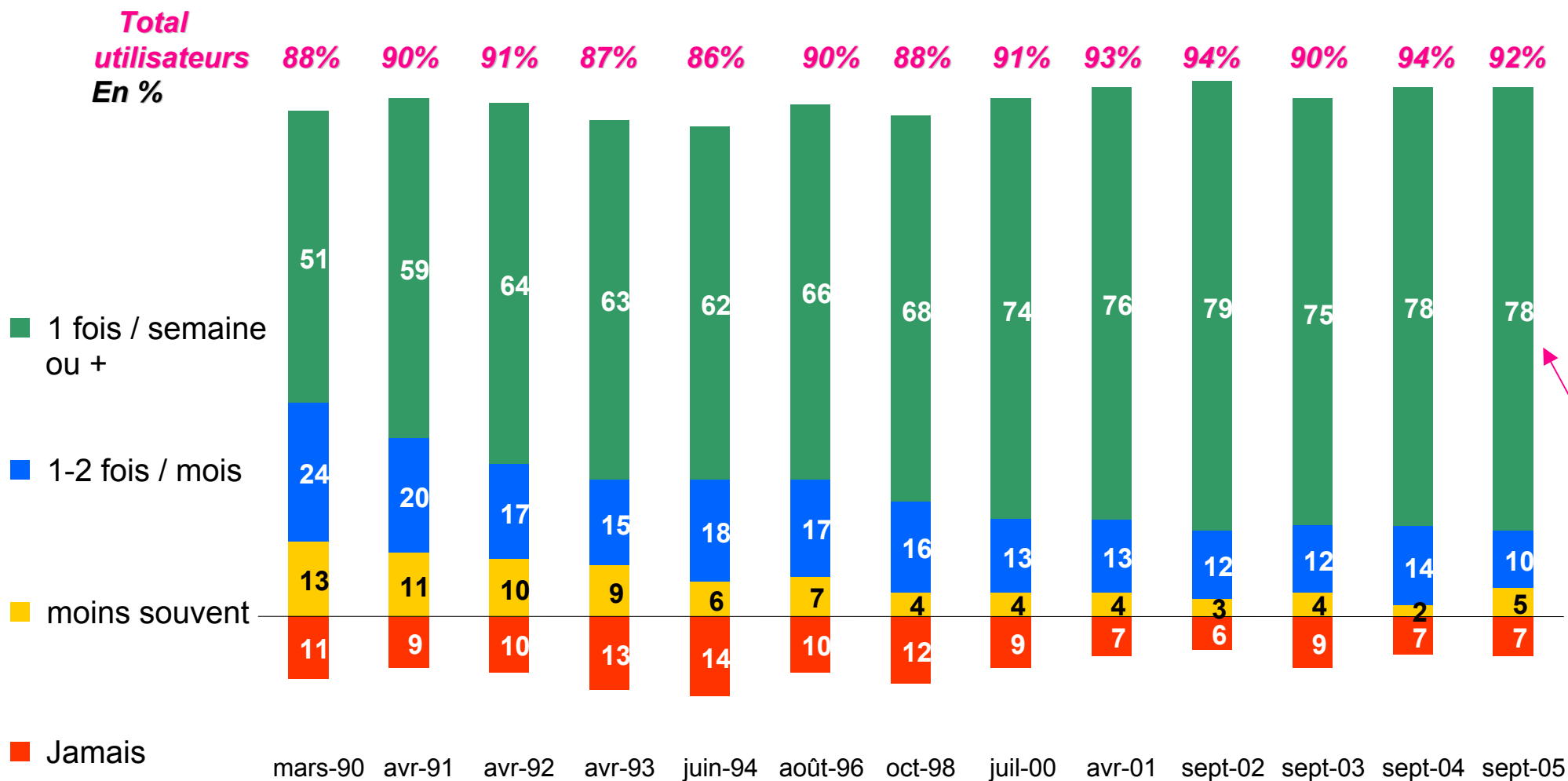
En moyenne : **1,4**  
cartes bancaires  
CB

En moyenne : **0,4**  
carte privative

# Fréquence d'utilisation des cartes bancaires CB pour les paiements en France

La fréquence d'utilisation des cartes CB pour les paiements en France demeure toujours très élevée.

Q9 De manière générale, tous les combien utilisez-vous votre carte bancaire « CB » pour régler vos dépenses (achats, essence, restaurants...)?



94% auprès des 25-34 ans  
95% auprès des revenus de + 3.000 euros  
84% auprès des porteurs de CB internationale

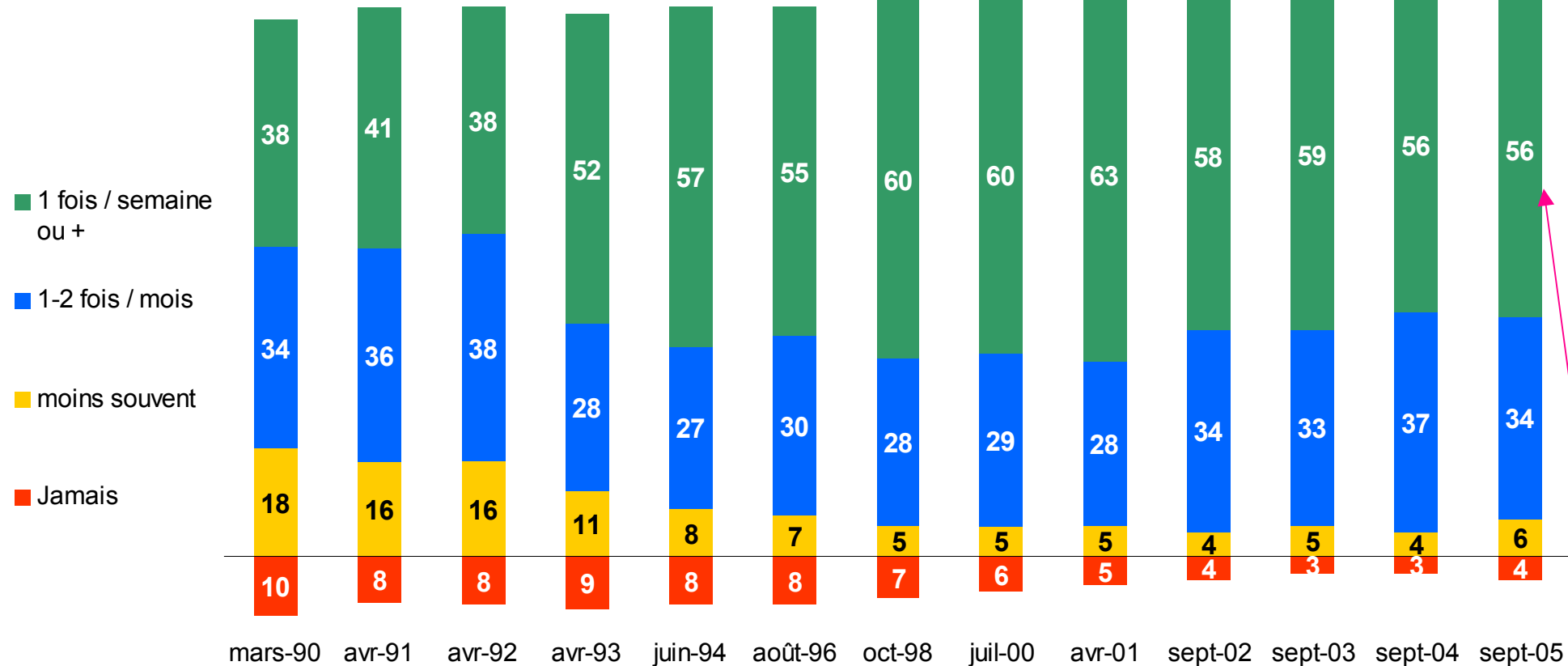
# Fréquence d'utilisation des cartes bancaires CB pour les retraits en France

La tendance à la baisse de la fréquence des retraits observés depuis 2001 se confirme, et se traduit cette année par une stabilité des retraits hebdomadaires et une diminution des retraits mensuels.

Q8 De manière générale, tous les combien utilisez-vous votre carte bancaire CB pour retirer de l'argent dans les distributeurs automatiques de billets ?

**Total utilisateurs** 90% 93% 92% 91% 92% 92% 93% 94% 96% 96% 97% 97% 95%

En %



Base : 433 porteurs de cartes CB de 18 ans et +

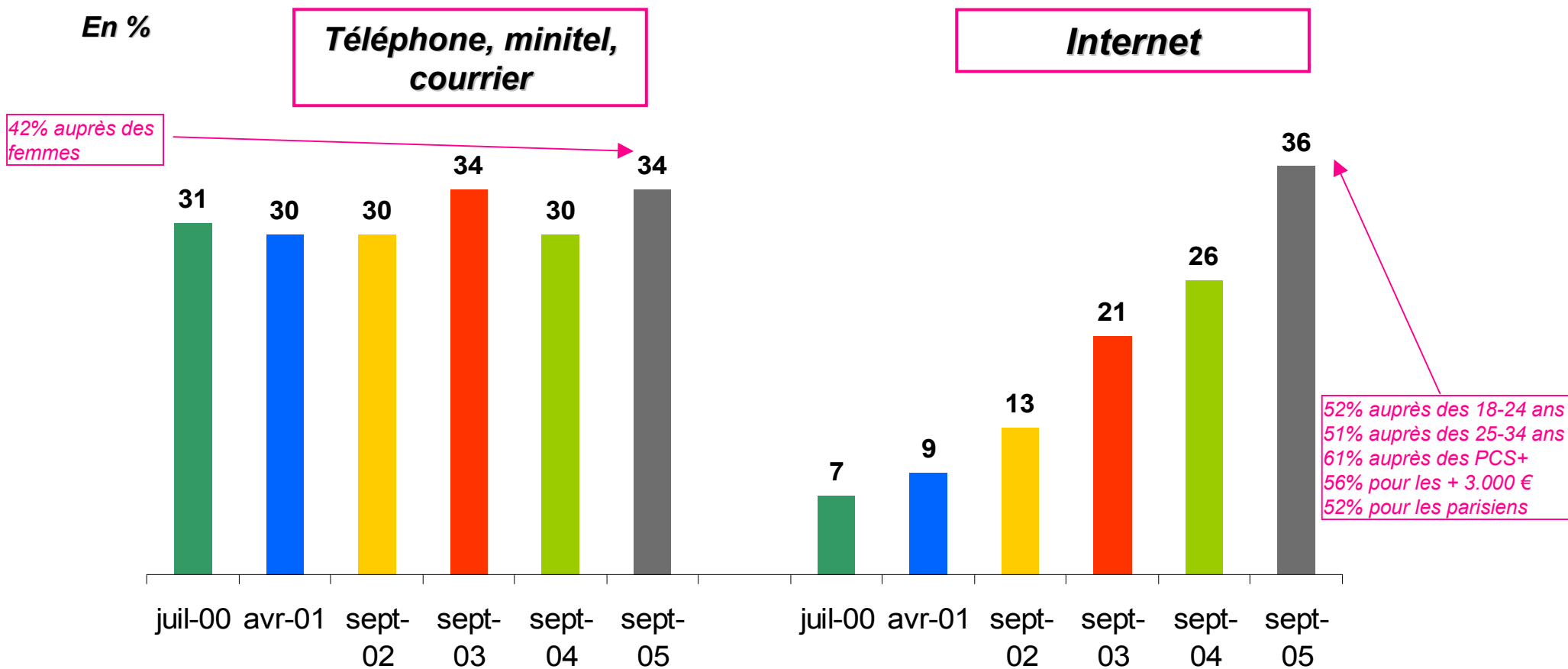
83% auprès des 18-24 ans  
67% auprès des PCS-  
60% auprès de Parisiens

# Taux d'utilisation des cartes bancaires pour payer à distance

## Le développement de l'usage du paiement par carte CB via l'Internet s'accélère pour concerner plus d'un tiers des porteurs

Q12 Plus précisément au cours des 12 derniers mois, avez-vous réalisé des paiements avec votre Carte Bancaire par téléphone, minitel ou courrier (vente par correspondance, places de spectacles, ...) ?

Q13 Au cours des 12 derniers mois, avez-vous réalisé des paiements avec votre Carte Bancaire par Internet ?

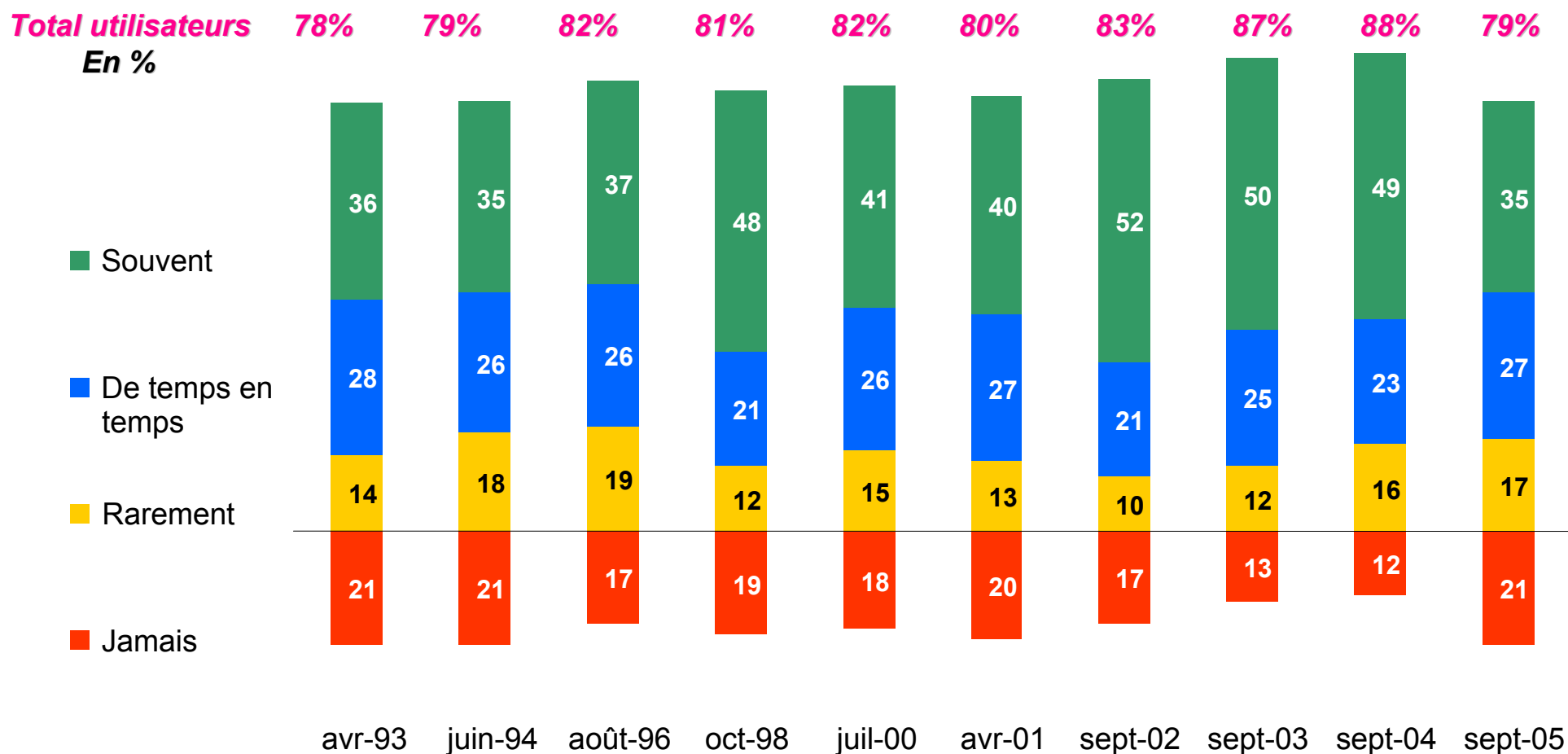


Base : 400 porteurs de cartes CB de 18 ans et + ayant réalisé au moins un paiement avec leur carte

# Fréquence d'utilisation des cartes bancaires CB pour payer à l'étranger

Une diminution marquée de la fréquence d'utilisation.

Q23 Lorsque vous êtes à l'étranger, utilisez-vous votre Carte Bancaire pour régler des dépenses (achat, essence, restaurant, location de voiture, etc...)?

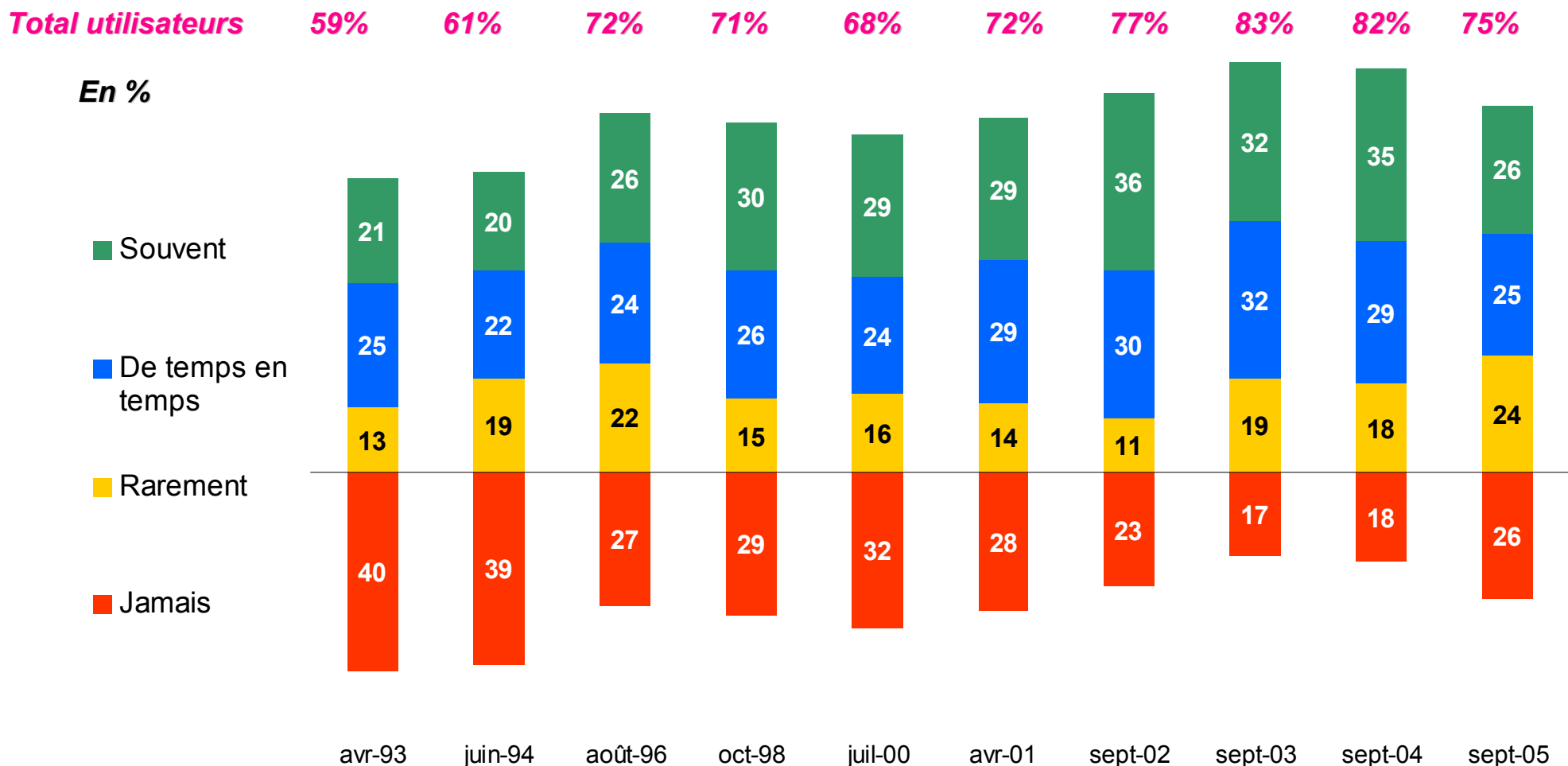


Base = 238 : Porteurs de CB internationales, voyageant à l'étranger (au moins 1 fois au cours des 2 dernières années)

# Fréquence d'utilisation des cartes bancaires CB pour les retraits à l'étranger

Comme pour les paiements, le taux d'utilisateurs de la carte CB pour les retraits, baisse.

Q22 Lorsque vous êtes à l'étranger, utilisez-vous votre Carte Bancaire pour retirer de l'argent dans les Distributeurs Automatiques de Billets ?



Base = 238 : Porteurs de CB internationales, voyageant à l'étranger (au moins 1 fois au cours des 2 dernières années)

# Satisfaction à l'égard de la carte bancaire CB en septembre 2005

Des niveaux de satisfaction très forts, même si l'utilisation à l'étranger crée une satisfaction moins franche vis-à-vis des paiements...

Q24/Q26 Diriez-vous que vous avez été satisfait, au cours des 12 derniers mois, de l'utilisation de votre carte bancaire pour retirer de l'argent dans les DAB et régler vos achats chez les commerçants, en France et à l'étranger ?

**Total Satisfaits**

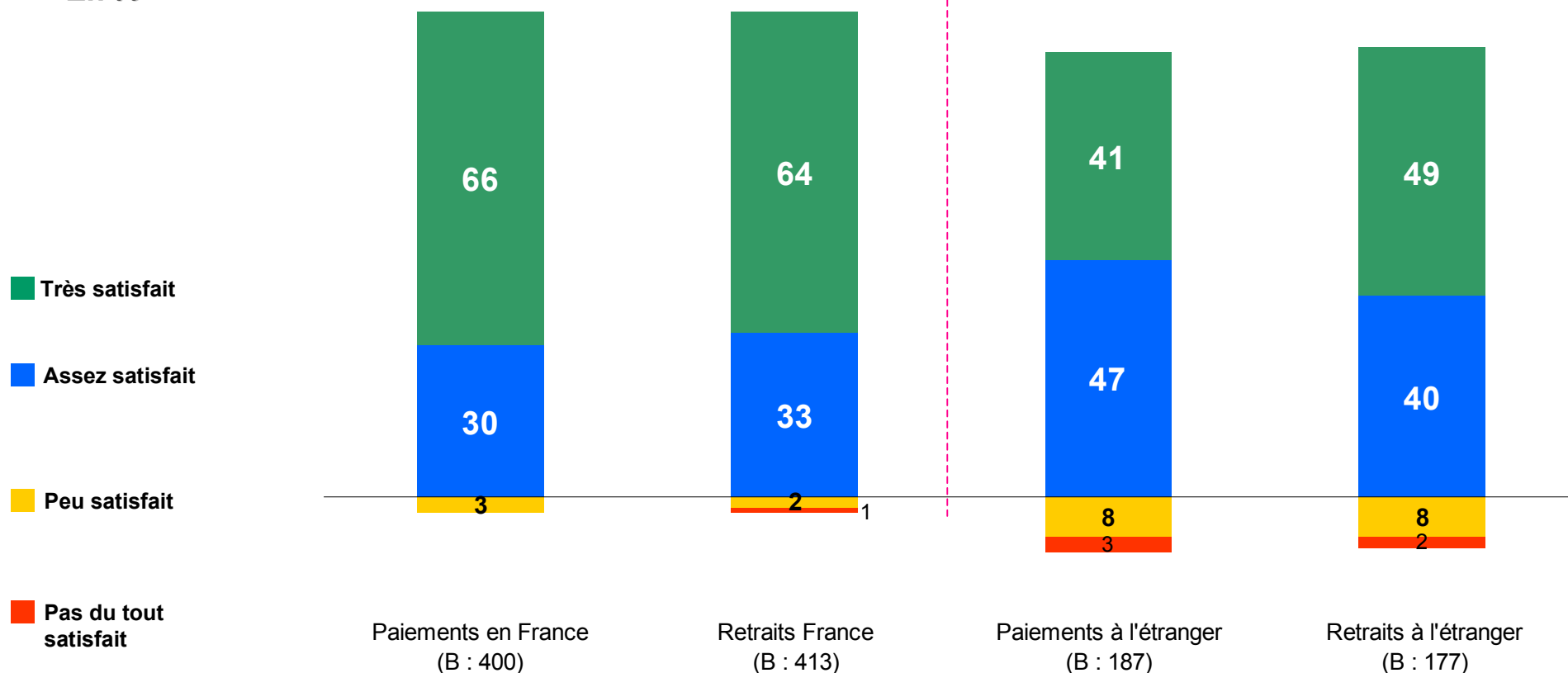
**96%**

**97%**

**88%**

**89%**

**En %**



# Taux de satisfaction pour les paiements et retraits en France

En %

La satisfaction vis-à-vis de l'utilisation de la carte se réinscrit dans une tendance à la hausse sans retrouver pour autant les scores de 2003 pour les paiements.

**Paiements** : Base = 400

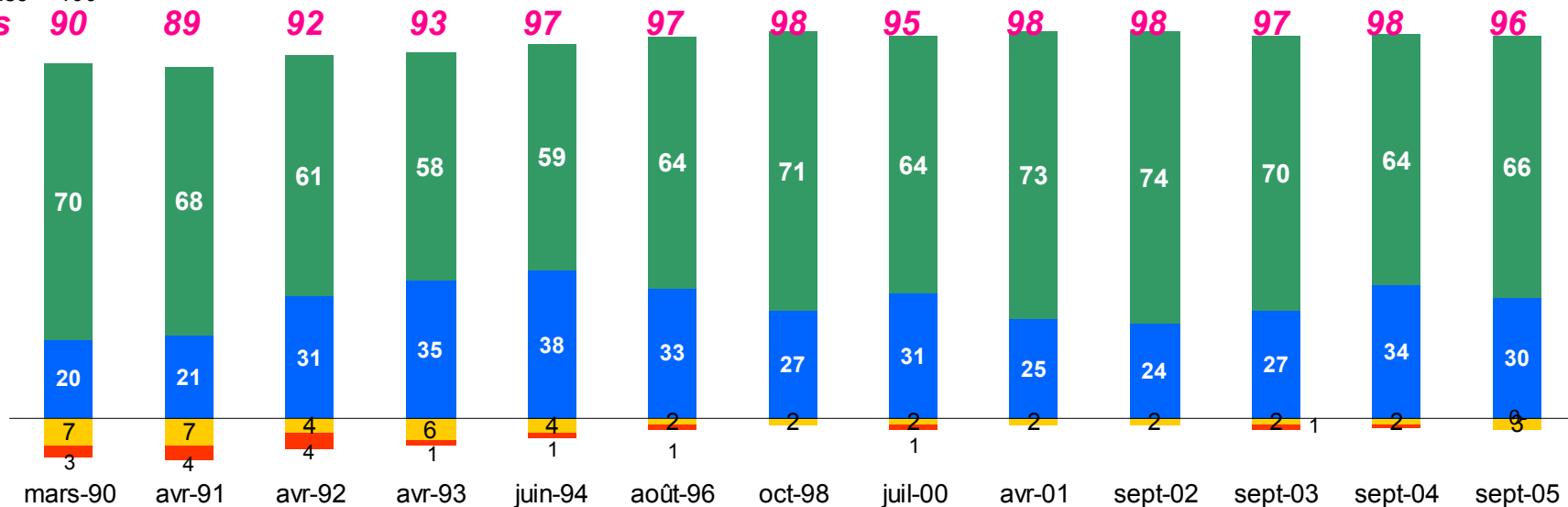
**Total Satisfaits** **90**

Très satisfait

Assez satisfait

Pas du tout satisfait

Peu satisfait



**Retraits** : Base = 413

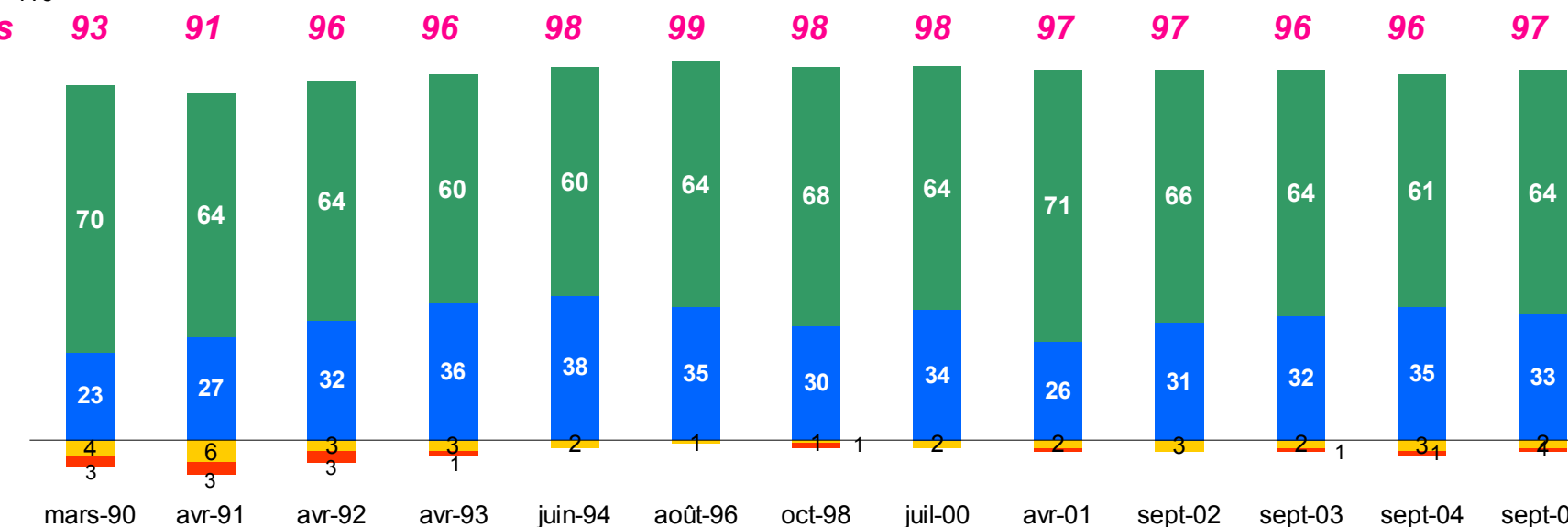
**Total Satisfaits** **93**

Très satisfait

Assez satisfait

Pas du tout satisfait

Peu satisfait



# Taux de satisfaction pour les paiements et retraits à l'étranger

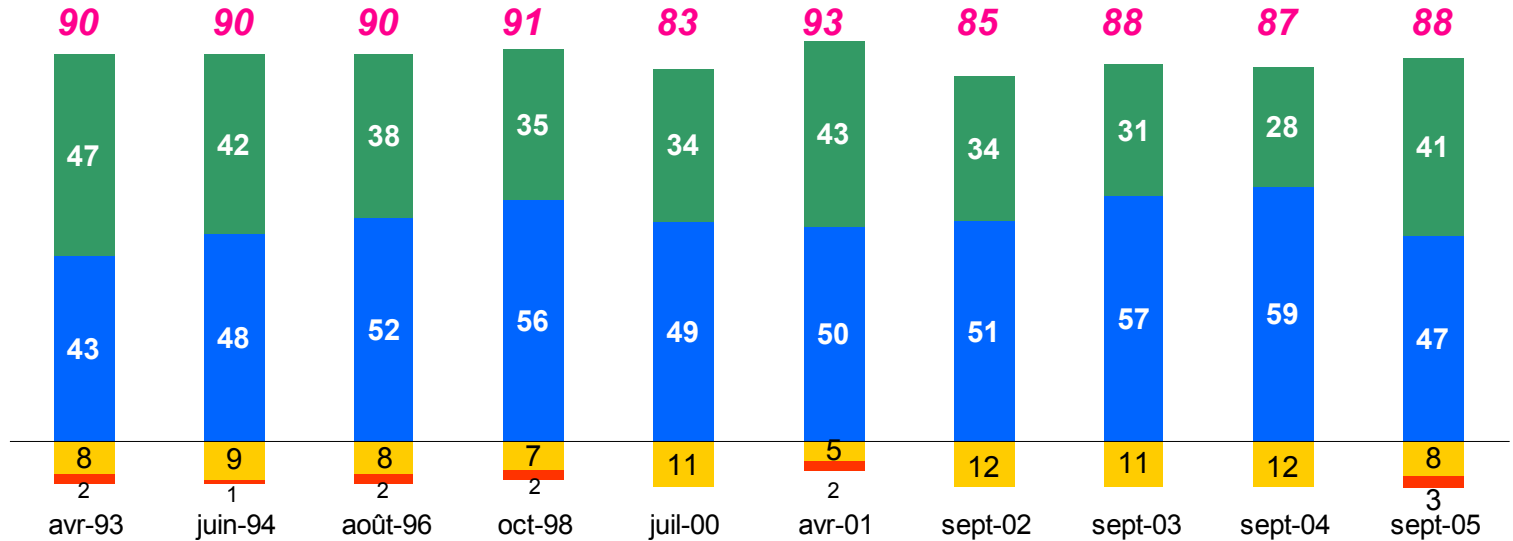
La satisfaction s'inscrit dans une forte tendance à la hausse.

En %

**Paiements :** Base = 187

**Total Satisfaits**

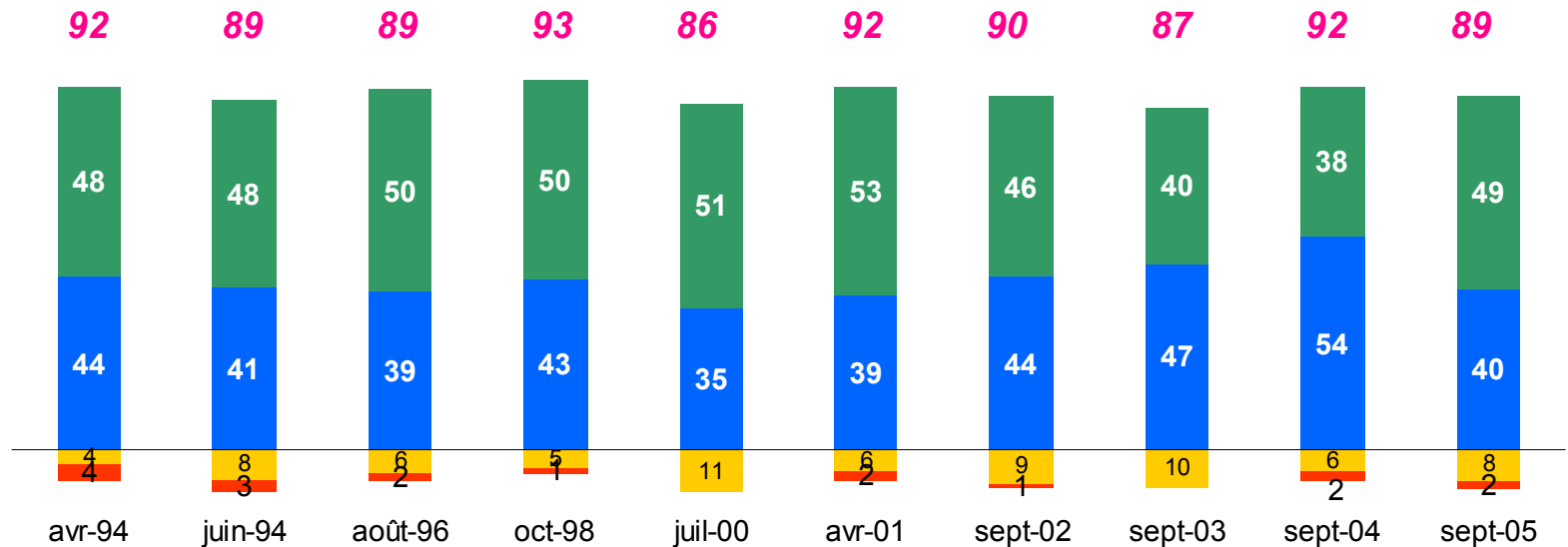
- Très satisfait
- Assez satisfait
- Pas du tout satisfait
- Peu satisfait



**Retraits :** Base = 177

**Total Satisfaits**

- Très satisfait
- Assez satisfait
- Pas du tout satisfait
- Peu satisfait



# Attentes vis-à-vis des lieux d'utilisation de la carte CB

Des attentes nettement moins marquées qu'en 2004.

La traduction probable d'un développement de l'acceptation de la carte.

Les professions de la santé enregistrent toujours le niveau d'attente le plus élevé.

Q16 Quels sont les lieux où vous souhaiteriez pouvoir utiliser plus souvent votre carte bancaire ?

	sept-02	sept-03	sept-04	sept-05
<b>Base :</b> <b>Porteurs de cartes CB de 18 ans et +</b>	<b>879</b>	<b>935</b>	<b>931</b>	<b>433</b>
	%	%	%	%
<b>ST au moins une citation</b>	<b>87</b>	<b>84</b>	<b>86</b>	<b>73</b> ↓
■ Les professions de santé	73	69	67	44 ↓
■ Les commerces de proximité	35	30	23	21 ↓
■ Les services publics	47	48	43	18 ↓
■ Les livraisons à domicile	41	40	38	15 ↓
■ Les marchés	31	31	24	15 ↓
■ Les distributeurs automatiques	47	32	29	14 ↓
■ Les taxis	40	38	34	14 ↓
■ NR	13	16	14	27 ↑

57% auprès des 25-34 ans  
53% auprès des revenus de plus de 3000€

32% auprès des 25-34 ans

22% auprès des PCS -

22% auprès des 25-34 ans, des PCS+  
21% auprès des + de 3000 €  
25% auprès des parisiens

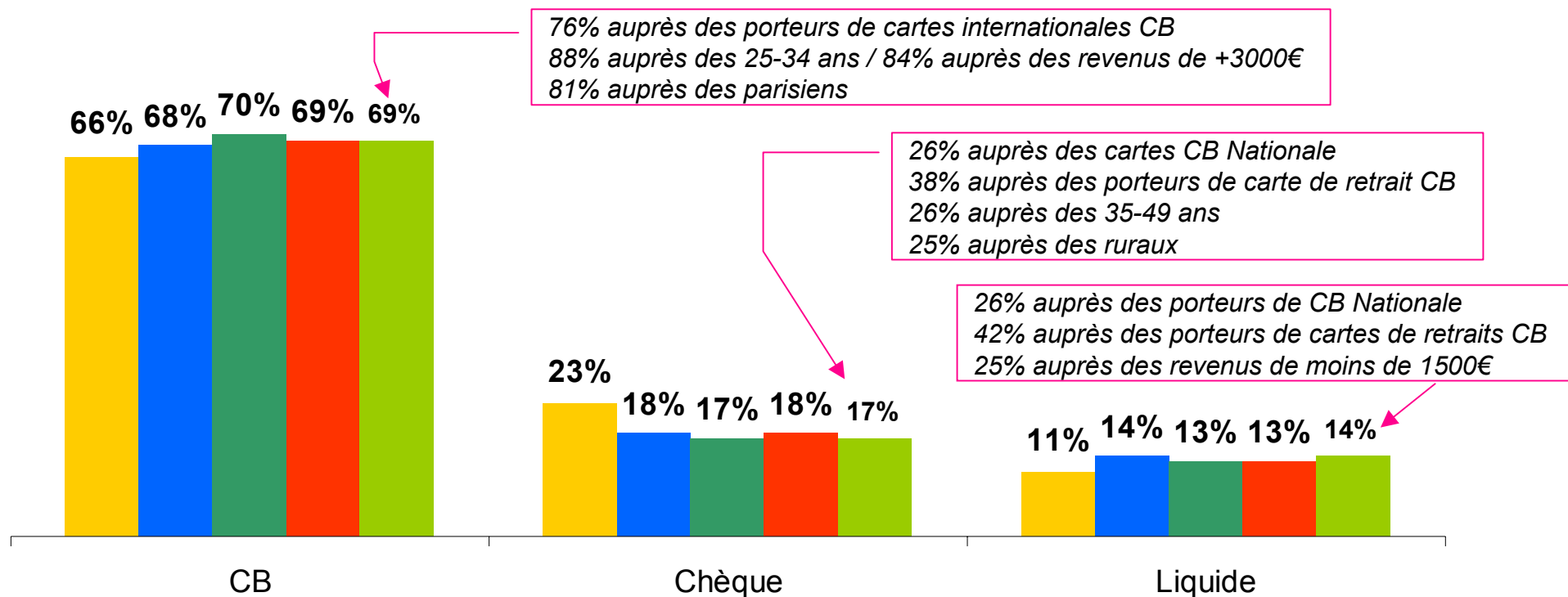
Base : 433 porteurs de cartes CB de 18 ans et +

# Moyen de paiement préféré par les porteurs de cartes CB

La carte CB demeure le moyen préféré pour les paiements.

Q15 Lorsque vous avez le choix pour régler vos achats chez les commerçants, quel moyen de paiement utilisez-vous de préférence ?

■ Rappel oct-98 ■ Rappel sept-02 ■ sept-03 ■ sept-04 ■ sept-05



Base : 433 porteurs de carte CB de 18 ans et plus