

La carte bancaire et ses utilisateurs à sept mois de l'euro

La carte bancaire est un type de paiement plébiscité à la fois par les porteurs et les commerçants. Si elle est reconnue comme le moyen de paiement le plus simple pour se familiariser à l'euro, les transactions en euros sont encore quasiment inexistantes. Il incombe notamment aux commerçants de mieux anticiper le passage à l'euro.

Cédric Sarazin
Directeur des relations extérieures
Groupement des Cartes Bancaires CB

■ L'enquête menée en avril par l'institut de sondage Sofres¹ pour le Groupement des Cartes Bancaires «CB» a confirmé la satisfaction des utilisateurs de cartes bancaires. 76 % des personnes interrogées sont titulaires d'au moins une carte bancaire «CB», contre 51 % en 1999. Ces porteurs utilisent de plus en plus leur carte puisqu'ils sont 90 % à s'en servir plusieurs fois par mois pour retirer de l'argent ou régler des achats, contre 83 % il y a cinq ans (*tableau ci-contre*).

L'enquête montre également un taux de satisfaction record cette année. L'indice global de satisfaction parmi les porteurs interrogés (*graphique 1*) est de 97 %, avec un record cette année de 71 % des personnes interrogées très satisfaites de leur carte pour retirer de l'argent et surtout 73 % très satisfaites pour payer des dépenses.

Quant à l'utilisation et la satisfaction à l'étranger, les taux sont tout aussi révélateurs, même si la progression par rapport aux années précédentes est moindre : sur le nombre de personnes interrogées voyageant à l'étranger et en possession d'une carte, 72 % l'utilisent pour retirer de l'argent aux DAB et 80 % pour régler leurs achats. 92 % des porteurs de cartes internationales «CB» se déclarent satisfaits de leur carte pour retirer de l'argent ou payer.

Le moyen de paiement préféré des commerçants

L'enquête Sofres montre également que 93 % des commerçants interrogés sont satisfaits des services rendus par le système de paiement par

L'activité «CB» en 2000

	Paiements par carte «CB»	Retraits par carte «CB»	Total
Nombre de cartes (en millions)	-	-	40,9
Nombre d'opérations (en millions)	3 292	1 071	4 363
Volume (en milliards d'euros)	152,91	64,12	217,03
Nombre d'opérations par an et par carte	89	26	115
Paiement/retrait moyen (en euros)	46,5	59,9	-

Source : GIE Cartes bancaires.

carte bancaire, dont 39 % sont très satisfaits (*graphique 2*). Ils déclarent d'ailleurs à 56 % que la carte bancaire est leur moyen de paiement préféré, contre 33 % pour les espèces et 9 % pour le chèque. Parmi les services rendus par la carte, ils citent quasi unanimement (94 %) la garantie de paiement et reconnaissent qu'accepter la carte est un service à rendre à sa clientèle (94 à 97 % selon les secteurs d'activités des commerçants). Ils apprécient également la simplification de la gestion comptable (80 %) et le temps de passage réduit aux caisses (50 %).

Porteurs et commerçants tardent à se préparer à l'euro

Reconnu comme le moyen de paiement le plus simple pour se familiariser à l'euro, les paiements en euros par carte bancaire reste malgré tout très faibles. A six mois de l'arrivée de l'euro, seulement 0,1 % des transactions par carte se font en euros.

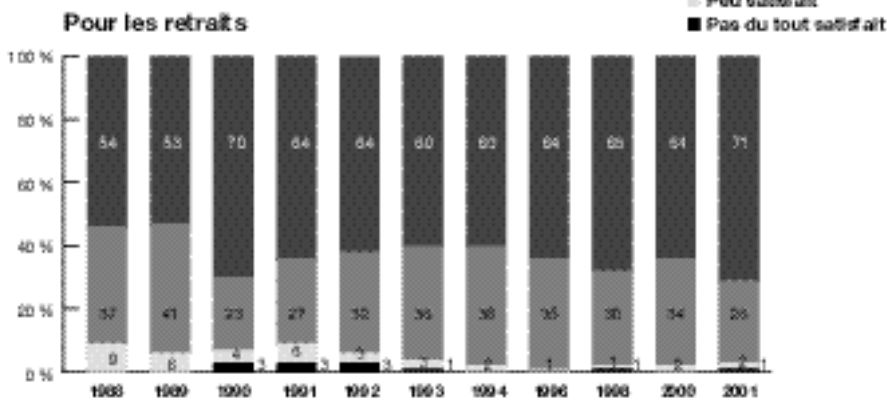
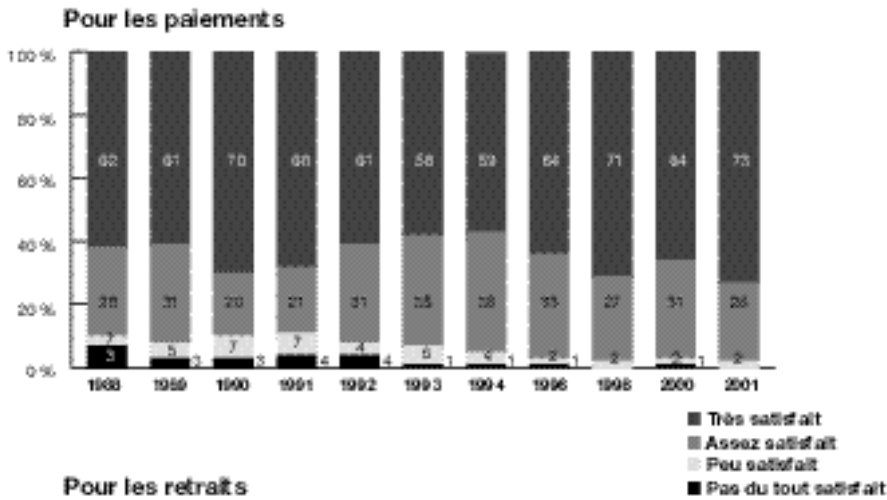
L'enquête Sofres révèle que seulement 6 % des commerçants interrogés (*graphique 3*) ont déjà effectué une tran-

saction en euros : 55 % d'entre eux attendent que leurs clients en fassent la demande. La situation est paradoxale puisque les porteurs de cartes n'ont pas encore le «réflexe euro» et attendent également qu'on leur propose de payer en euros (73 %).

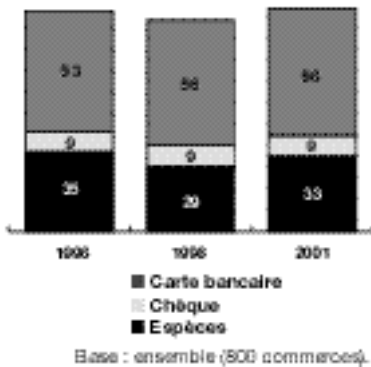
En avril 2001, seulement 61 % des commerçants ont fait adapter son terminal de paiement électronique pour pouvoir accepter l'euro. Cette proportion de six commerçants sur dix équipés qui a été annoncée en mai par le Groupement «CB», est à comparer aux résultats de la Sofres révélant que 74 % des commerçants interrogés estiment leur terminal prêt à traiter l'euro (*graphique 4*). Cette surestimation de la part des commerçants concernant l'adaptation de leur matériel est dangereuse dans la mesure où beaucoup d'entre eux risquent d'avoir des surprises en fin d'année. Un nombre encore important de commerçants ne sait pas s'il est adapté (10 %) ou admet ne pas s'en être occupé.

L'enquête montre que 73 % des commerçants qui n'ont pas encore fait adapter leur matériel comptent le faire

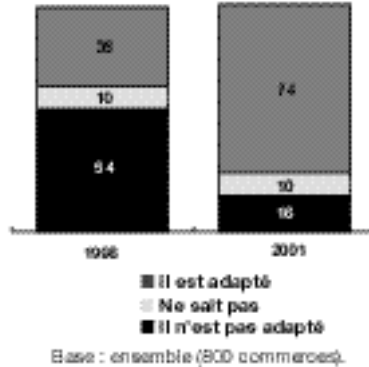
1. Évolution de la satisfaction en France



2. Indicateur de mode de paiement préféré



4. Le terminal est-il adapté à l'euro ?



3. Très peu d'expérience de paiement en euro

Depuis que vous êtes équipés d'un terminal euro, avez-vous reçu des règlements par cartes bancaires en euro ?



Base : commerces équipés en terminal euro.

Sources : G.E. Conf. et bancaires

avant la fin de l'année, dont seulement 35 % avant la rentrée de septembre. 20 % ne se sont pas posés la question de savoir à quel moment ils s'en occuperont ou prévoient même de s'en occuper au premier trimestre 2002 (7 % des réponses). La notoriété de la date butoir de la fin légale des paiements scripturaux en franc par carte bancaire, reflète cette insouciance : uniquement 30 % des commerçants citent la date du 1^{er} janvier 2002.

Réaliser des paiements en euros au plus vite

Le Groupement des Cartes Bancaires préconise aux commerçants «CB» de faire les démarches dès à présent pour procéder à l'adaptation de leur terminal de paiement électronique. Attendre le dernier moment, c'est risquer de devoir faire adapter son terminal en même temps que tous les retardataires, alors même que les matériels et les moyens humains seront le plus sollicités. C'est également risquer de procéder aux adaptations pendant la période de préparation des fêtes de fin d'année, durant laquelle la consommation atteint des niveaux records.

Le processus de migration des terminaux de paiement au programme CB5 est bien engagé, mais il faut absolument l'accélérer pour s'assurer de la complète migration du parc avant le 31 décembre 2001.

Les commerçants doivent être prescripteurs

L'autre raison pour laquelle le Groupement des Cartes Bancaires «CB» recommande aux commerçants de s'équiper au plus vite tient dans le fait qu'il est nécessaire de s'entraîner au fonctionnement de son terminal. Les commerçants qui maîtriseront mal les transactions en euros sur leur terminal courent le risque de faire des erreurs de manipulation dans la sélection de la monnaie. Les commerçants ont une part active à jouer dans le bon déroulement de la mise en place de l'euro. Anticiper maintenant – affichage des prix en euros, connaissance du fonctionnement de son terminal, formation de son personnel – limitera les éventuelles erreurs de conversion ou les attentes aux caisses. Bien prépa-

rés, les commerçants seront prescripteurs auprès de leur clientèle et tous «parleront l'euro couramment» au 1^{er} janvier 2002. A ce sujet, l'étude Sofres révèle que 84 % des titulaires de cartes interrogés et 63 % des commerçants «CB» se montreraient favorables à une utilisation anticipée de l'euro, grâce à leur carte bancaire.

Des actions de communication

Les banques, les associations de commerçants et le Groupement des Cartes Bancaires «CB» mènent des actions de communication pour faire en sorte que le système «CB» dans son ensemble soit adapté à l'euro, avant la date butoir du 31 décembre prochain. Le

Groupement «CB» recommande que tout soit prêt au 30 novembre 2001 afin de ne pas subir la précipitation du dernier moment et être sûr que les ressources seront disponibles pour faire les modifications nécessaires.

Le Groupement «CB» communique depuis 1999 auprès des commerçants pour les inciter à prendre contact avec leur banque ou le mainteneur de leur terminal pour s'assurer qu'il est bien adapté à l'euro et les inciter à déjà faire des transactions en euros. C'est également le but de la campagne d'information radio, lancée en mai dernier, qui incitait les commerçants à appeler le numéro vert euro (0.800.20.2002) mis en place par «CB» pour procéder à un diagnostic de leur matériel et savoir le faire fonctionner en euros. Durant l'an-

née 2001, en appelant ce numéro, titulaires et commerçants trouvent aussi les réponses à leurs questions sur l'euro et la carte bancaire. Cette campagne est relayée à partir de juillet par une annonce presse à paraître dans la presse professionnelle commerçants et artisans sur le thème : «Allez-vous accepter de perdre 40 millions de clients ?». Une accroche certes provocante mais qui devrait faire réagir les derniers récalcitrants... ●

1 La Sofres a réalisé l'étude en avril 2001, pour le Groupement des Cartes Bancaires «CB». Elle a interrogé un échantillon de 1 096 individus âgés de 18 ans et plus, représentatif de la population française en termes de sexe, d'âge, de profession, de région et de catégorie d'agglomération et un échantillon de 800 responsables de la grande distribution et du commerce de proximité représentatif des différents secteurs d'activité.