



Swiss Payment Monitor 2019

Comment la Suisse
effectue-t-elle ses paiements ?

swisspaymentmonitor.ch

Préambule

Alors que pendant des années, le marché suisse des paiements ne s'est développé que lentement et que pour beaucoup, l'argent liquide constituait le principal moyen de paiement, une évolution est perceptible depuis quelques temps, notamment en raison de l'internationalisation croissante et de la numérisation du marché des moyens de paiement. Ainsi, de nouveaux prestataires intègrent continuellement le marché avec des offres innovantes sans espèces afin d'acquérir de nouveaux acheteurs et parts de marché en assouplissant les structures existantes. Dans le même temps, cette offre variée ne cesse de créer de nouveaux besoins et entraîne ainsi un glissement des conditions du marché, ce qui renforce le rôle du consommateur. Actuellement, il est encore difficile d'évaluer l'étendue de cette évolution. Cependant, il devient de plus en plus clair que l'avenir des paiements se fera sans argent liquide.

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 pour soi et avec des perspectives propres à chaque établissement. 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.

Il s'agit ici de la deuxième 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 2018 dans le cadre duquel, au total, plus de 1000 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 Worldline/SIX Payment Services.

Nous vous souhaitons une lecture captivante!

Bettina Gehring, Sandro Graf, Dr. Tobias Trütsch

Sommaire

I. PRINCIPALES DÉCOUVERTES ÉMANANT DU PAYMENT MONITOR 2019	4
II. CONCEPT DE L'ÉTUDE	7
III. CONNAISSANCE ET PERCEPTION DES MOYENS DE PAIEMENT	9
IV. PETIT COUP D'ŒIL AU PORTEMONNAIE	14
V. HABITUDES DE PAIEMENT	16
VI. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES	34
VII. GLOSSAIRE	39

I. Principales découvertes émanant du Payment Monitor 2019

Les cartes de débit sont le moyen de paiement le plus apprécié

Les Suisses apprécient énormément la carte de débit. Elle est perçue comme un moyen de paiement bien plus sympathique, pratique et fiable que les autres, mais est également choisie en priorité puisque utilisée pour régler 29% des dépenses. Cette popularité est notamment due à l'introduction de la fonction de paiement sans contact qui est particulièrement appréciée des jeunes.

Cependant, la plupart des personnes ne sont actuellement pas prêtes à renoncer complètement à l'argent liquide. Avec un taux de 48%, les espèces restent donc le moyen de paiement le plus utilisé en Suisse par rapport au nombre de transactions, et la plupart des personnes interrogées déclarent avoir encore un peu de «ferraille» dans leurs poches ou leur portemonnaie.

Les préférences de paiement dépendent des situations

Le montant à payer, le lieu de paiement et la situation (commerce physique ou achat sur Internet) jouent un rôle essentiel dans le choix du moyen de paiement.

Tandis que pour des montants de 20 Fr. ou plus, c'est désormais majoritairement la carte qui est utilisée, les petits montants inférieurs à cette somme sont généralement réglés en liquide. Cela est principalement dû aux normes sociales («les petits montants doivent être payés en liquide»), à la force de l'habitude, à la praticabilité élevée ainsi qu'à la possibilité «de se débarrasser de ses pièces».

Si l'on considère le lieu de paiement et l'ensemble des dépenses, les paiements par carte dominant 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). Contrairement à la carte de débit, utilisée de manière très variée pour différentes catégories de dépenses, la carte de crédit est principalement utilisée dans les restaurants, pour les activités de loisirs, aux stations-services et lors des voyages.

Le payeur hybride, segment majoritaire

En plus des aspects rationnels, le paiement est souvent aussi une question de préférences personnelles. Par conséquent, les décisions de paiement varient selon les personnes. D'une manière générale, les personnes payant exclusivement en espèces ou par carte de crédit sont généralement minoritaires; la plupart sont des payeurs éclectiques et ont des préférences de paiement qui dépendent de la situation et du montant.

Saturation de la connaissance des paiements sans contact et en ligne

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 comme le paiement sans contact et mobile sont également très connues de la population suisse. Avec des seuils dépassant les 90%, la limite de saturation en matière de notoriété des paiements sans contact, en ligne et via Internet (comme Sofort ou Twint) est désormais considérée comme atteinte.

I. PRINCIPALES DÉCOUVERTES ÉMANANT DU PAYMENT MONITOR 2019

Il y a paiement mobile et paiement mobile

La notion de paiement mobile n'est pas encore comprise de la même façon par tout le monde. Elle est le plus souvent associée aux paiements via une application intégrant une fonctionnalité de paiement (les paiements «in-app»), ensuite aux paiements par téléphone mobile dans un magasin ou sur le point de vente (PDV), et enfin aux paiements effectués sur Internet à l'aide d'un terminal mobile. Par rapport à 2018, on constate, dans la perception qu'en ont les personnes sondées, une substitution progressive des paiements mobiles en tant que «paiements sur place» (paiements sur le PDV) a par les «Remote Payments» (paiements à distance).

Le paiement sans contact toujours en hausse

En raison des différentes réticences en matière de sécurité, le paiement sans contact est certes généralement moins bien perçu que les moyens de paiement classiques comme l'argent liquide, la carte de débit et la carte de crédit, mais cette méthode est cependant nettement plus attractive que l'année précédente. Dans ce contexte, le paiement sans contact avec une carte de débit est particulièrement apprécié, notamment des jeunes adultes.

L'amélioration de la perception se reflète aussi au niveau de l'utilisation: ainsi, par rapport au nombre d'utilisateurs de l'année précédente, on note une augmentation considérable des paiements sans contact, quoique le paiement sans contact via une carte de débit a connu une croissance bien plus élevée que le paiement sans contact avec une carte de crédit sur cette même période. Le premier de ces modes de paiement a désormais dépassé le seuil des 50 %. Ainsi,

le nivellement observé l'an passé par rapport au paiement sans contact avec une carte de débit ou de crédit se poursuit. Fin 2018, près de 95 % des cartes de crédit et 71 % des cartes de débit étaient déjà équipées de la fonction sans contact.

Le paiement mobile de plus en plus apprécié

Actuellement, les processus de paiement mobiles sont comparativement peu utilisés. Cependant, ici aussi, on peut noter un changement et le marché évolue peu à peu. Ainsi, les paiements mobiles sont globalement bien mieux évalués que l'année précédente, ce qui est également perceptible au niveau de l'augmentation fulgurante de leur utilisation. Même si cette tendance concerne l'ensemble des formes de paiement mobile, des différences significatives peuvent être constatées entre les différentes variantes d'utilisation. Alors que les paiements «in-app» et les paiements mobiles sur Internet sont déjà largement acceptés par la population, les solutions «peer-to-peer» et les solutions pour les PDV n'ont pas encore pu s'établir au quotidien. Dans ce contexte, ce sont les paiements mobiles dans le commerce physique qui font mauvaise figure auprès des personnes interrogées, et qui sont fréquemment jugés comme «inutiles», «lents» et «peu fiables».

Actuellement, les cryptomonnaies et les paiements avec des «wearables» jouent encore un rôle secondaire.

Les paiements mobile et sans contact conservent encore un potentiel de développement

Le potentiel des nouveaux processus de paiement est loin d'être entièrement exploité. Ainsi, trois personnes sur cinq

I. PRINCIPALES DÉCOUVERTES ÉMANANT DU PAYMENT MONITOR 2019

peuvent s'imaginer utiliser (encore plus fréquemment) le paiement sans contact dans les trois prochaines années. Plus précisément, le potentiel d'utilisation des cartes de débit est bien plus élevé que celui des cartes de crédit, notamment en raison de l'augmentation des cartes de débit qui ont commencé à fonctionner sans contact à partir de 2015.

Comparativement, les intentions d'utilisation sont encore plus élevées pour les paiements mobiles. Le potentiel le plus important concerne les paiements mobiles sur Internet, suivi de peu par les solutions «in-app».

Trop peu d'informations concernant les frais

Les résultats du sondage montrent qu'en ce qui concerne les questions financières, il existe parfois de considérables déficits d'information et que les personnes ont du mal à estimer les frais des acheteurs lors des paiements par carte. Ce manque de connaissance est particulièrement criant en ce qui concerne les transactions en ligne avec une carte de crédit et de débit à l'étranger. Dans ces cas, environ un tiers des sondés pensent à tort que la transaction est gratuite pour le payeur.

Aucune compréhension homogène en ce qui concerne la sécurité

La sécurité est considérée comme l'un des principaux critères retenus lors du choix du moyen de paiement. Comme le montrent les résultats de l'étude actuelle, il n'existe cependant aucune compréhension homogène en ce qui concerne la sécurité. Ainsi, le terme est interprété de manière très variable par les sondés.

De nombreuses personnes questionnées font un lien entre sécurité des moyens de paiement et protection contre la manipulation de données ou encore confidentialité des données et protection contre l'accès par des tiers. L'exécution correcte et fiable de la demande de paiement ainsi que le contrôle relatif au processus de paiement et la transparence des dépenses jouent également un rôle. De plus, dans de nombreux cas, la sécurité est perçue comme une condition de base sans laquelle l'utilisation d'un moyen de paiement n'est même pas envisagée.

D'une manière générale, on remarque que la sécurité est plutôt perçue de manière globale par les sondés et que c'est moins la prévention de la cause du dommage (p. ex. le vol de la carte) que la sécurisation des conséquences qui en résultent (p. ex. perte financière) qui importe.

Selon les indications des personnes sondées, la sécurité des différents moyens de paiement est généralement évaluée comme moyenne. Cela vaut aussi bien pour la sécurité face aux pertes financières que pour la protection des données personnelles. En comparaison avec les moyens de paiement traditionnels comme l'argent liquide, les virements en ligne (e-banking) et les paiements par carte de débit ou de crédit de manière classique (en les insérant dans un terminal de paiement) généralement classés en haut de l'échelle en matière de sécurité, les paiements sans contact et mobiles sont actuellement perçus comme beaucoup plus risqués.

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 deuxième Swiss Payment Monitor, un total de 1011 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 d'octobre 2018.

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).

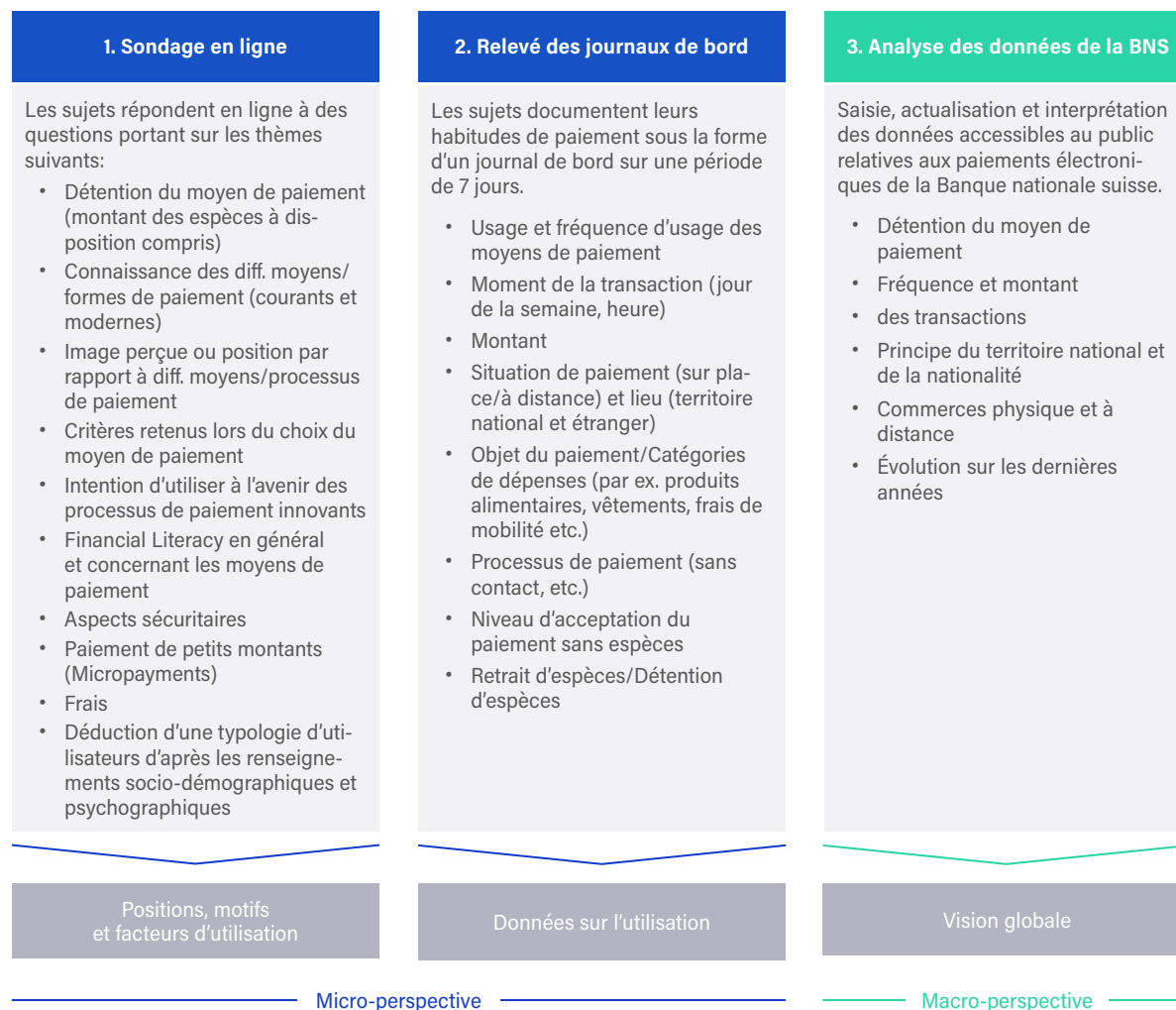


Fig. 1

II. CONCEPT DE L'ÉTUDE

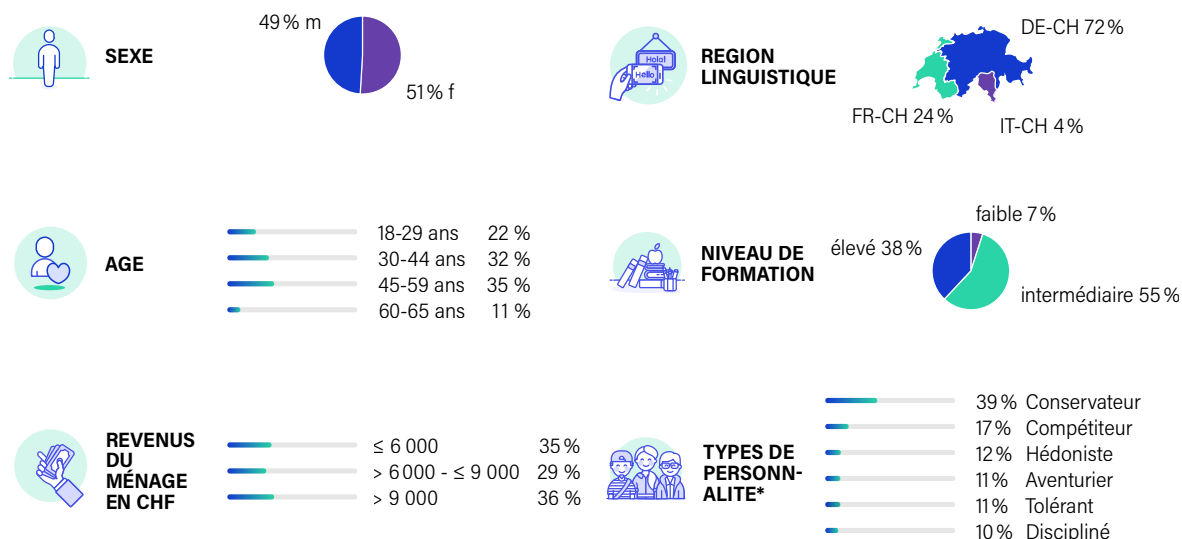
On leur demande d'y saisir tous les paiements effectués chaque jour, à l'exception des charges fixes, et de les classer d'après certaines caractéristiques prédéfinies. Par rapport au sondage en ligne, ces relevés avaient pour principal intérêt d'observer le comportement de paiement réel des personnes 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 2018. 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	653
Volume de paiements	CHF 350 552
Volume de transactions	6 733
Nombre moyen de transactions hebdomadaires par personne	10.3
Nombre moyen de transactions quotidiennes par personne	1.5
Montant moyen par transaction	CHF 52.06

Tableau 1

III. Connaissance et perception des moyens de paiement

Connaissance des moyens de paiement

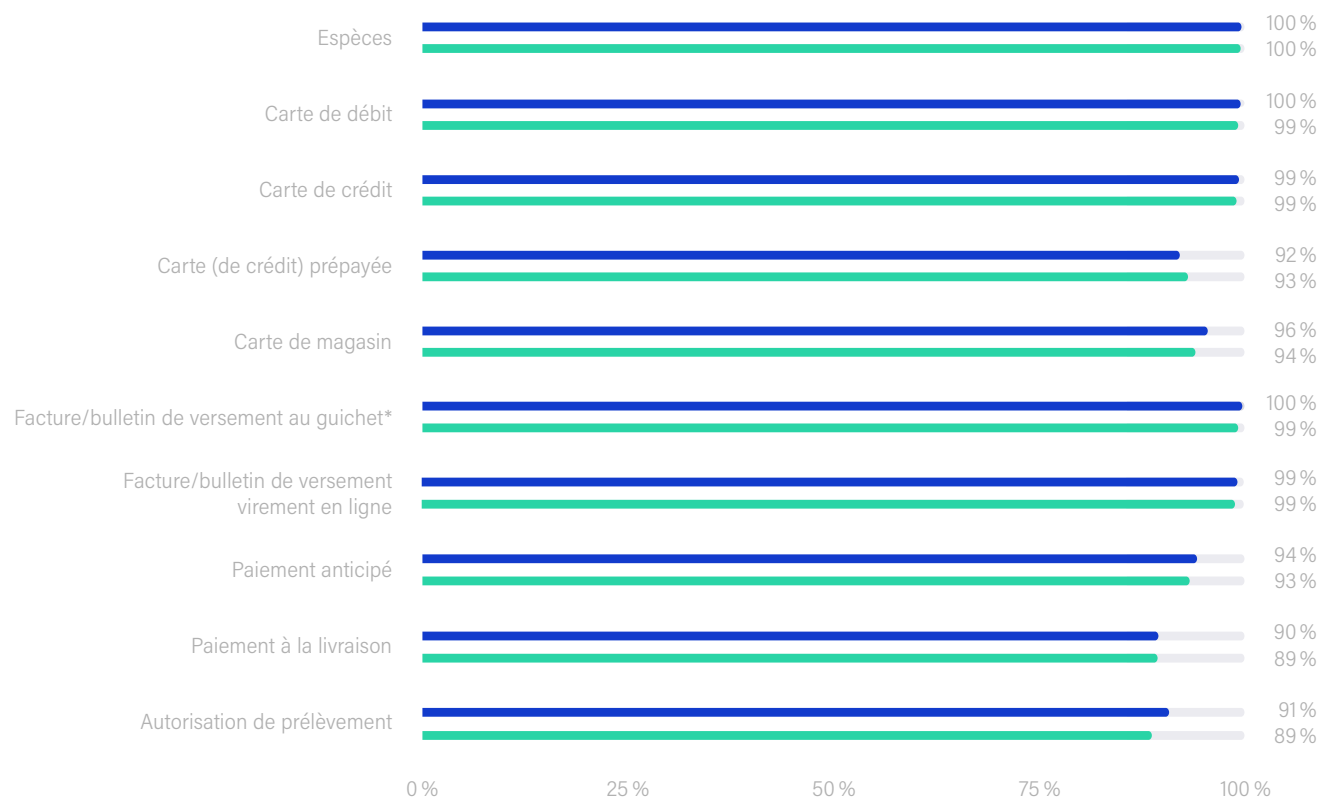
En plus des moyens de paiement traditionnels comme l'argent liquide, les cartes de débit et les cartes de crédit, de nouvelles formes de paiement telles que le paiement sans contact et mobile et des processus de paiement sur Internet comme Sofort ou Twint sont également très connues de la population suisse (cf. fig. 3 et fig. 4). Ainsi, 96 % des sujets sondés déclarent avoir connaissance du paiement par carte de crédit sans contact («Contactless Payment»), et 94 % d'entre eux connaissent la même pratique par carte de débit. Ainsi, la limite de saturation de la notoriété semble atteinte.

Avec des valeurs de 99 % resp. 89 %, les paiements en ligne avec carte de crédit et de débit ainsi que les processus de paiement sur Internet sont connus de 9 personnes sur 10 et donc également très présents.

Actuellement, 94 % des sondés connaissent les paiements mobiles («Mobile Payment») dans le commerce physique («Proximity Mobile Payment»); pour les paiements mobiles via une application avec fonction de paiement intégré (paiements «in-app») et les paiements mobiles en ligne («Remote Mobile Payment»), il s'agit respectivement de 92 %, ce qui correspond pour ces derniers à une hausse de 4,6 points de pourcentage (ci-après PP) par rapport à l'année précédente.

Avec 81 %, 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 (+ 8,1 PP par rapport à 2018); les cryptomonnaies atteignent 80 % (+ 3,9 PP par rapport à 2018) et les paiements avec «wearables» 45 % (+ 5,1 PP par rapport à 2018).

CONNAISSANCE DES OUTILS DE PAIEMENT TRADITIONNELS



- 2018
n=1 018
- 2019
n=1 011

*Valeurs non comparables avec l'année précédente car les questions ont été modifiées

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

Base: Tous les sujets interrogés

III. CONNAISSANCE ET PERCEPTION DES MOYENS DE PAIEMENT

Avis sur les moyens de paiement

Chez les Suisses, le moyen de paiement le plus apprécié est la carte de débit (carte Maestro, PostFinance Card/carte de La Poste, V PAY) (cf. fig. 5). Sur de nombreux aspects (sympathie, fiabilité, crédibilité, transparence, contrôlabilité du processus de paiement ainsi que des dépenses, tout comme les coûts, l'acceptation sur les points de vente et la sécurité), elle est nettement mieux évaluée que la carte de crédit. De plus, elle est considérée comme beaucoup plus pratique, attractive, rapide et innovante que l'argent liquide.

Alors que les positions par rapport aux espèces sont restées pour l'essentiel constantes par rapport aux mesures de 2018, les cartes de crédit ont clairement perdu en attractivité en cours d'année. Ainsi, les paiements par carte de crédit sont considérés comme beaucoup moins fiables, moins dignes de confiance, et associés à un moins bon aperçu des dépenses ainsi qu'à une plus faible acceptation dans les points de vente que dans la précédente étude.

CONNAISSANCE DES NOUVEAUX OUTILS DE PAIEMENT

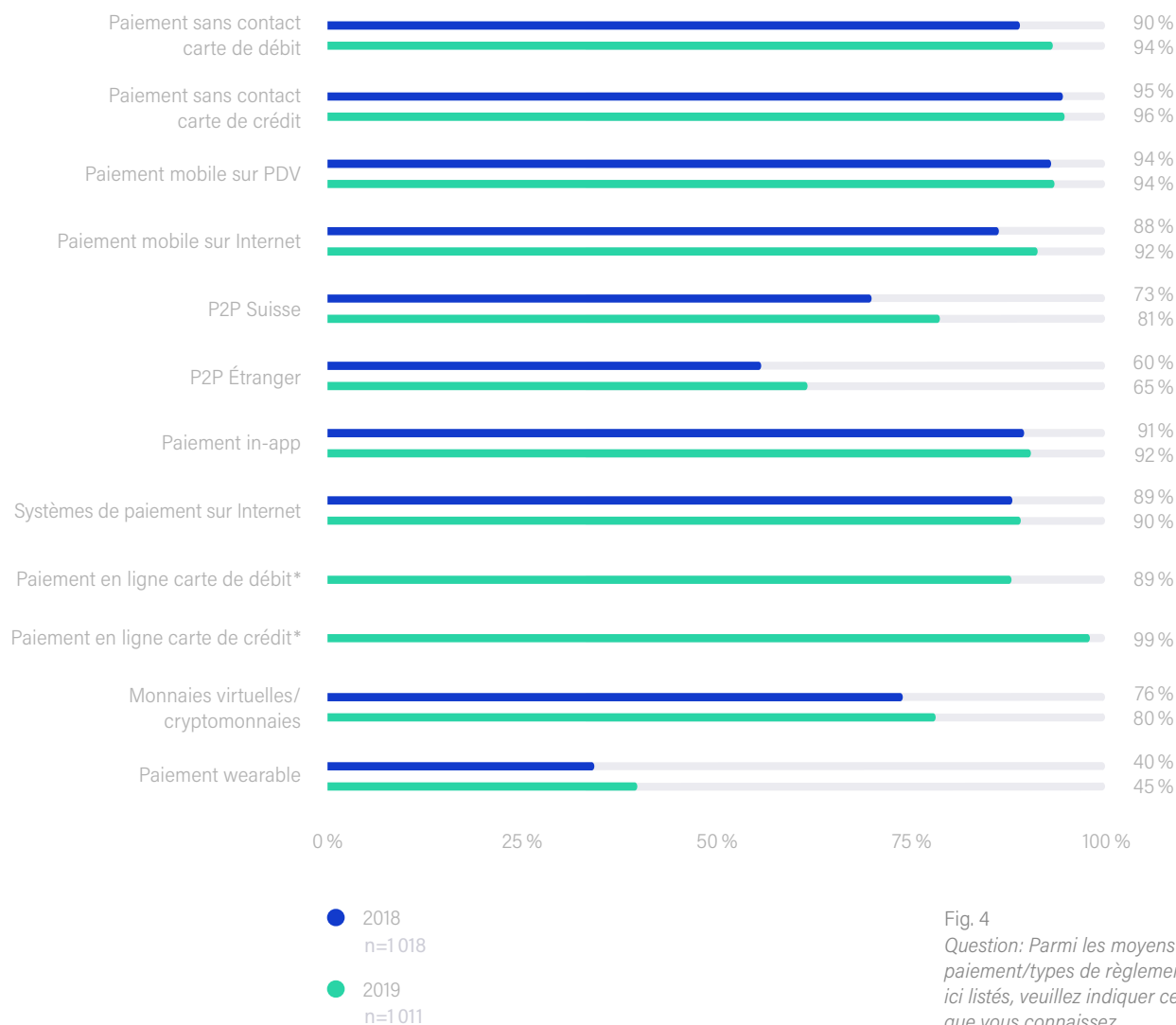


Fig. 4
Question: Parmi les moyens de paiement/types de règlement ici listés, veuillez indiquer ceux que vous connaissez.

Base: Tous les sujets interrogés

*Intégré à partir de SPM19

III. CONNAISSANCE ET PERCEPTION DES MOYENS DE PAIEMENT

En raison des différentes réticences en matière de sécurité, les nouvelles méthodes de paiement comme le paiement sans contact ou mobile sont certes généralement moins bien perçues que les moyens de paiement classiques comme l'argent liquide, la carte de crédit et la carte de débit, mais la perception des sondés évolue lentement. Par conséquent, concernant quasiment tous les aspects, les différences sont bien plus restreintes que l'année précédente. Actuellement, c'est le paiement sans contact par carte de débit qui est le plus apprécié, suivi de près par le paiement mobile en ligne et les paiements «in-app». Et ce sont les paiements mobiles sur les points de vente physiques qui sont le moins appréciés, ceux-ci étant considérés comme «inutiles», «lents» et «pas fiables».

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.

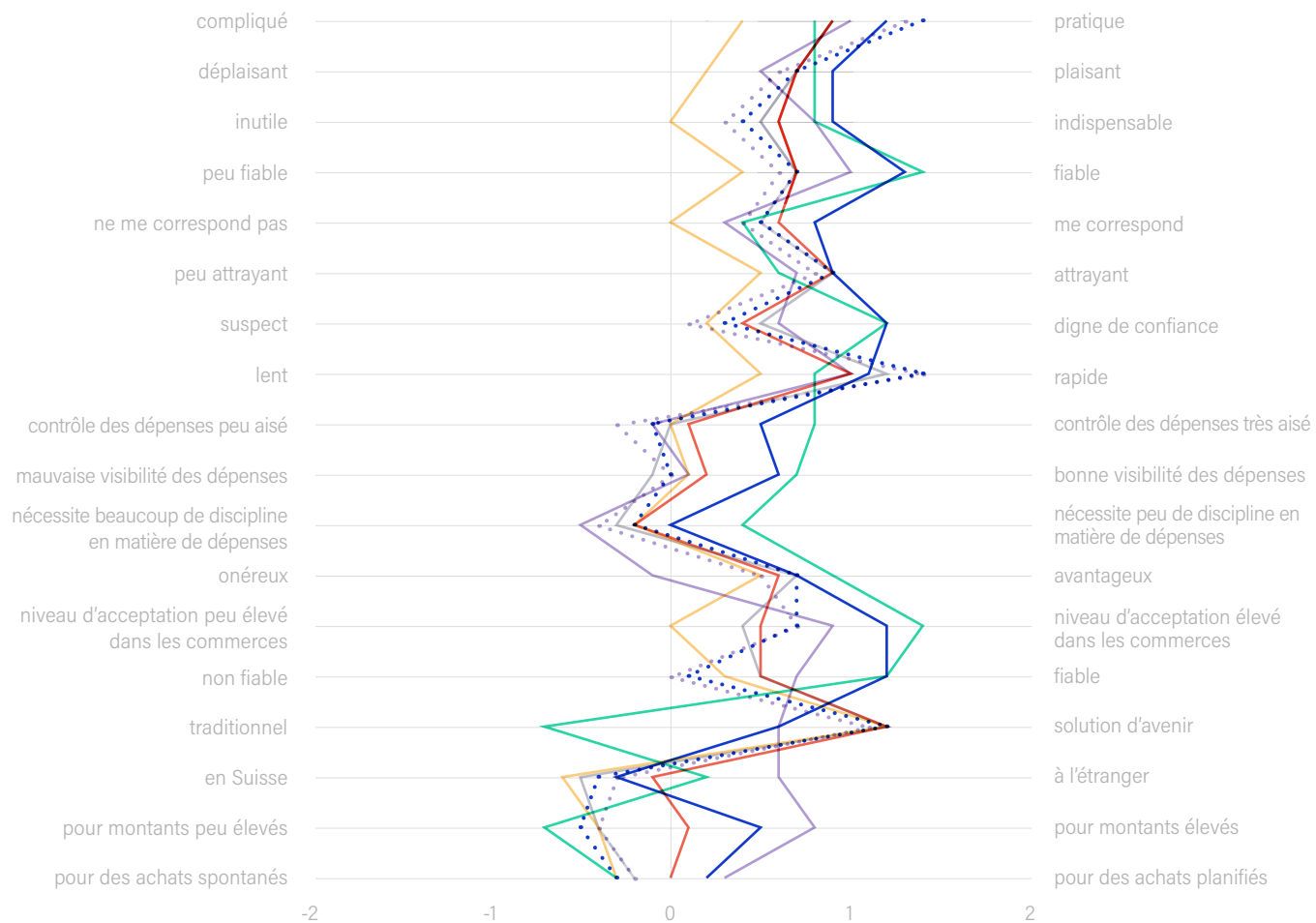


Fig. 5

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

Le thème central de la sécurité

Selon Swiss Payment Monitor 2018 (Gehring, Graf & Trütsch, 2018), la sécurité est considérée comme l'un des critères les plus importants retenus lors du choix du moyen de paiement. La présente étude a désormais examiné de manière approfondie ce que signifiait précisément la «sécurité» du point de vue des sondés et comment ils évaluaient les différentes méthodes de paiement en ce qui concerne les différents aspects relatifs à la sécurité.

Comme le montrent les résultats de l'étude, la perception de la sécurité des participants au sondage est complexe et extrêmement variée, ce qui est notamment rendu visible par le grand nombre de désignations variables en ce qui concerne la signification personnelle du terme «la sécurité en matière de paiement». Il est donc complexe de répartir les besoins en matière de sécurité en fonction du groupe cible.

De nombreuses personnes interrogées relient la sécurité des moyens de paiement à *l'intégrité des données* (au sens de l'exactitude/l'intégrité des données) et/ou à *la protection contre la manipulation des données* ainsi qu'à *la confidentialité des données* et à *la protection contre l'accès par des tiers*.

L'exécution correcte et fiable de la demande de paiement joue aussi un rôle, mais quelque peu moins important que les points susmentionnés. Ces critères correspondent aux objectifs de protection de la sécurité des informations généralement admis.

En accord avec les résultats du Swiss Payment Monitor 2018 la sécurité relative aux paiements constitue aussi, pour beaucoup de sondés (126 réponses),

une nécessité pour envisager l'utilisation d'un moyen de paiement.

D'une manière générale, on peut conclure que la notion de sécurité est plutôt perçue de manière globale par les sondés, et que c'est moins la prévention de la cause du dommage (p. ex. le vol de la carte) que la sécurisation des conséquences qui en résultent (p. ex. perte financière) qui importe.

En ce qui concerne l'évaluation de la sécurité des différents outils de paiement, celle-ci se situe généralement dans la fourchette intermédiaire. Cela vaut aussi bien pour la sécurité face aux pertes financières que pour la protection des données personnelles.

Pour les préjudices financiers, c'est le paiement de la facture papier ou électronique par virement en ligne (e-banking) qui est considéré comme le plus sûr avec une valeur moyenne de 4,3 sur une échelle de 1 à 5, suivi par le paiement par carte de débit et carte de crédit (VM 4,1) dans un point de vente physique.

Suivent ensuite l'argent liquide (VM 3,7), devant le paiement par carte de crédit sur Internet (VM 3,4).

Quant au paiement sans contact avec carte de débit et de crédit (VM 3,3 resp. 3,2) et au paiement par téléphone mobile dans le commerce physique et à distance (VM 3,2 resp. 3,3), ils sont considérés comme plus risqués.

En ce qui concerne la confidentialité des données personnelles, la situation est similaire. Par rapport aux préjudices financiers, l'argent liquide occupe cependant la première place avec une valeur moyenne de 4,8. L'e-banking se classe au deuxième rang (VM 3,8),



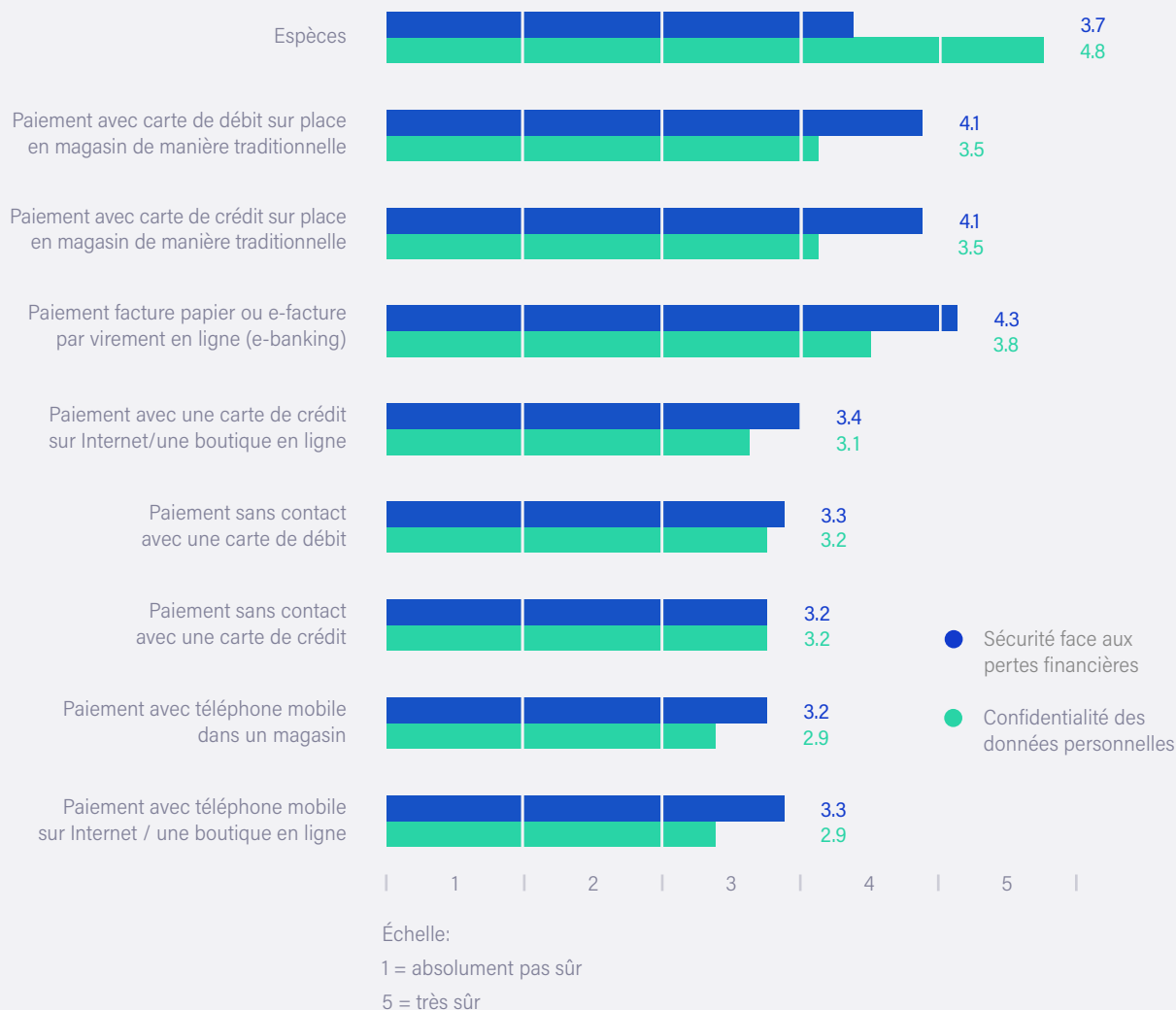
Le thème central de la sécurité

suivi par le paiement traditionnel par carte de débit et de crédit dans le commerce physique à la troisième place (VM 3,5).

En comparaison le paiement sans contact ainsi que le paiement par carte de crédit dans les boutiques en ligne sont considérés comme beaucoup plus risqués, avec des valeurs tournant autour de 3. Avec une valeur moyenne inférieure à 3, le paiement mobile sur PDV et sur Internet est perçu comme insuffisant du point de vue de la sécurité.

À ce sujet, il est frappant de constater qu'en matière d'évaluation de la sécurité, les paiements par carte de débit et de crédit sont quasiment semblables du point de vue des sondés, alors que la carte de crédit est considérablement mieux sécurisée grâce aux options de chargeback et aux garanties de sécurité. Cela laisse penser que ces prestations sont top peu connues de la population.

PERCEPTION DE LA SÉCURITÉ DES MOYENS DE PAIEMENT



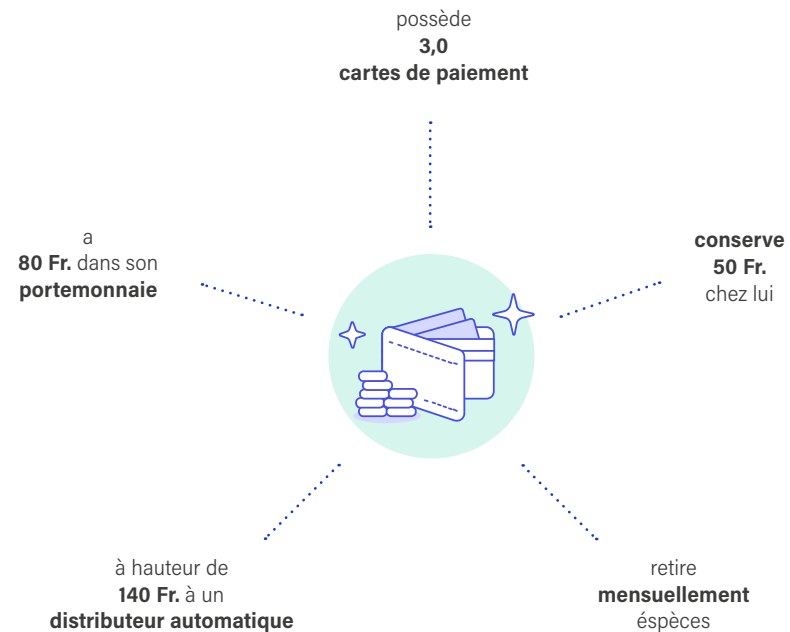
IV. Petit coup d'œil au portemonnaie

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 sujets ont encore un peu de monnaie dans les poches ou leur portemonnaie, en moyenne 80 Fr. Seuls 2 % déclarent ne pas en avoir sur eux. Ces chiffres n'ont pas beaucoup évolué par rapport à l'année précédente.

Concernant la détention d'espèces, on observe des différences socio-démographiques: Ainsi, les hommes ont en moyenne sur eux, avec 100 Fr., 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=653

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

IV. PETIT COUP D'ŒIL AU PORTEMONNAIE

Parallèlement au liquide, la plupart des Suisses possèdent plusieurs cartes de paiement (cf. fig. 7). Ainsi, 85 % des personnes interrogées possèdent une carte de crédit et 83 % une carte de débit. Le nombre de cartes rapporté à un détenteur de l'une d'entre elles est de 1,5 carte de crédit et de 1,5 carte de débit. De plus, les sondés possèdent en moyenne 1,9 carte de magasin avec fonction de paiement (carte Globus, carte MyOne, etc.). Les hommes et les personnes percevant de bons revenus possèdent habituellement plus de cartes que les femmes et les personnes dont les revenus sont peu élevés.

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 (p. ex. Apple Pay, PayPal, Twint) sur leur smartphone; en moyenne, ces personnes ont installé 1,2 appli de ce type.

Par rapport aux femmes, les hommes ont généralement installé beaucoup plus d'applis de paiement sur leur smartphone, et ils font plus fréquemment usage de nouveaux processus de paiement (p. ex. cryptomonnaie).

DÉTENTION D'UN MOYEN DE PAIEMENT

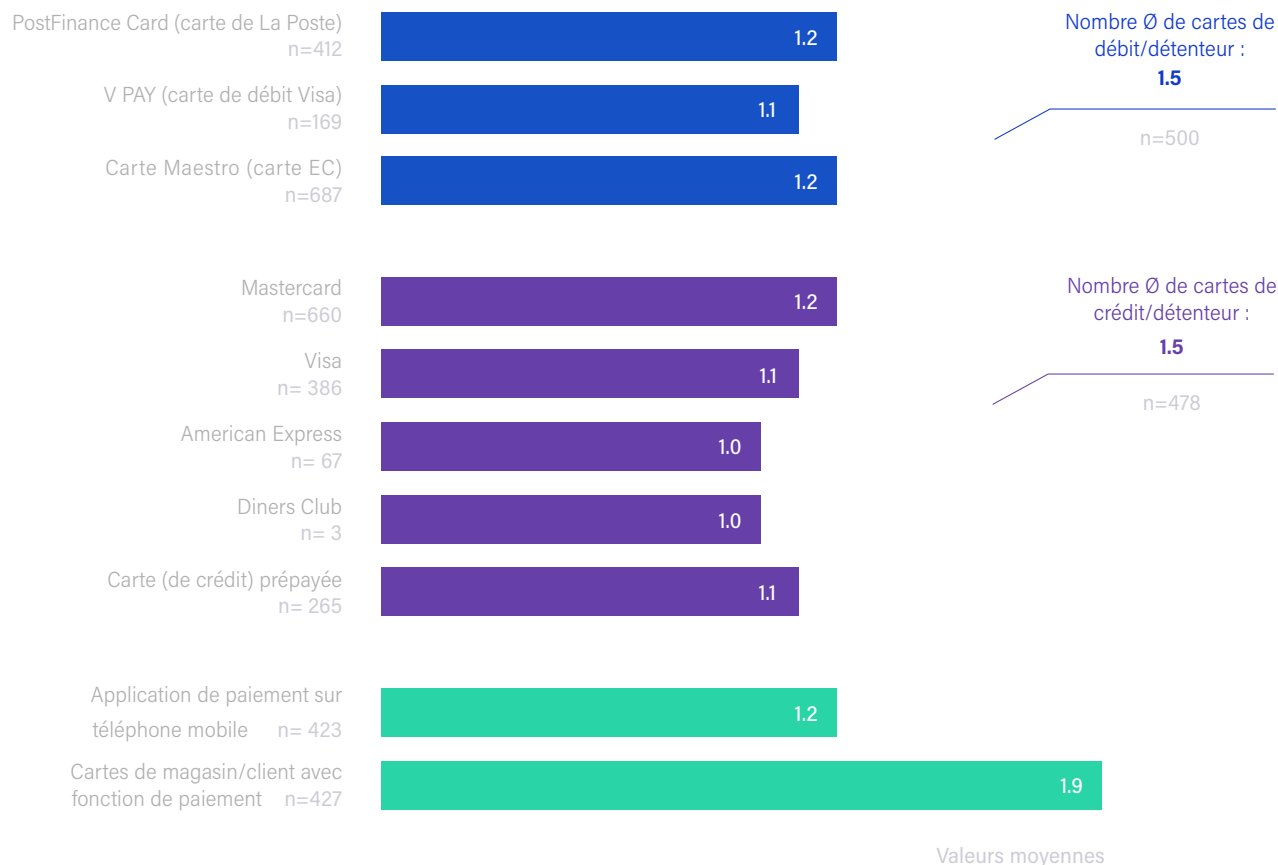


Fig. 7

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

V. Habitudes de paiement

Différents types de paiement

Le marché des paiements est très hétérogène. De nombreuses différences existent entre les processus et fournisseurs de paiement, mais tout autant parmi le vaste éventail de préférences des utilisateurs. Ce faisant, les personnes qui paient exclusivement en espèces ou par carte sont généralement minoritaires, une large part (42%) des personnes interrogées sont des payeurs éclectiques, ce qui induit un comportement d'achat hybride (cf. fig. 8).

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.

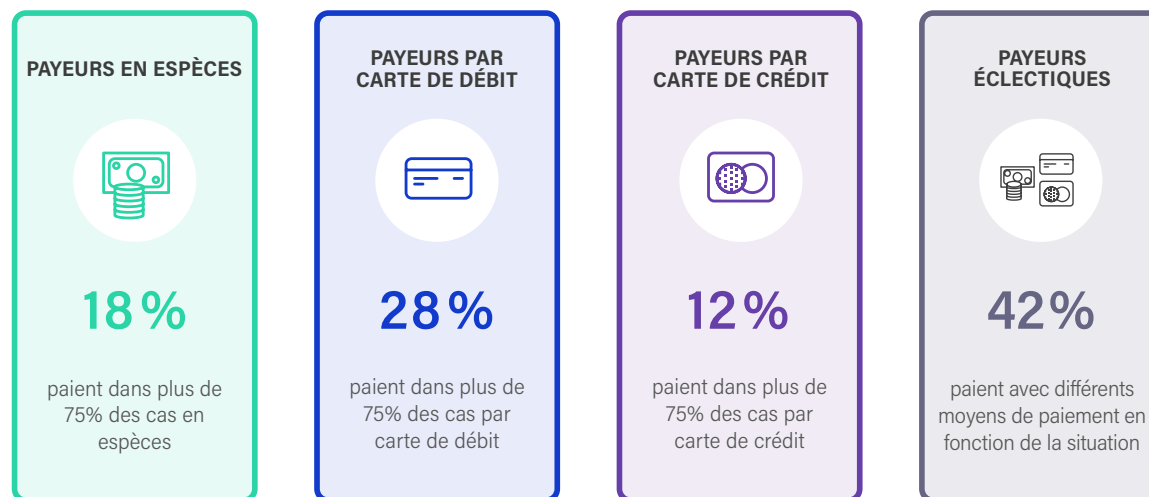
Le payeur par carte de crédit classique est majoritairement un homme de plus de 30 ans qui a un bon niveau de formation et dispose de revenus confortables. Il est très intéressé par la performance, extraverti, a le goût du risque et s'essaie volontiers à ce qui est nouveau.

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.

Par rapport à 2018, on note un glissement clair des pay-

eurs réglant principalement* en espèces et par carte de crédit (resp - 3,8 PP et 2,9 PP) vers les payeurs réglant majoritairement avec une carte de débit (+ 8,6 PP, différence marquée).

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=653

Fig. 8

* Dans plus de 75% des cas, le payeur règle avec le moyen de paiement correspondant.

V. HABITUDES DE PAIEMENT

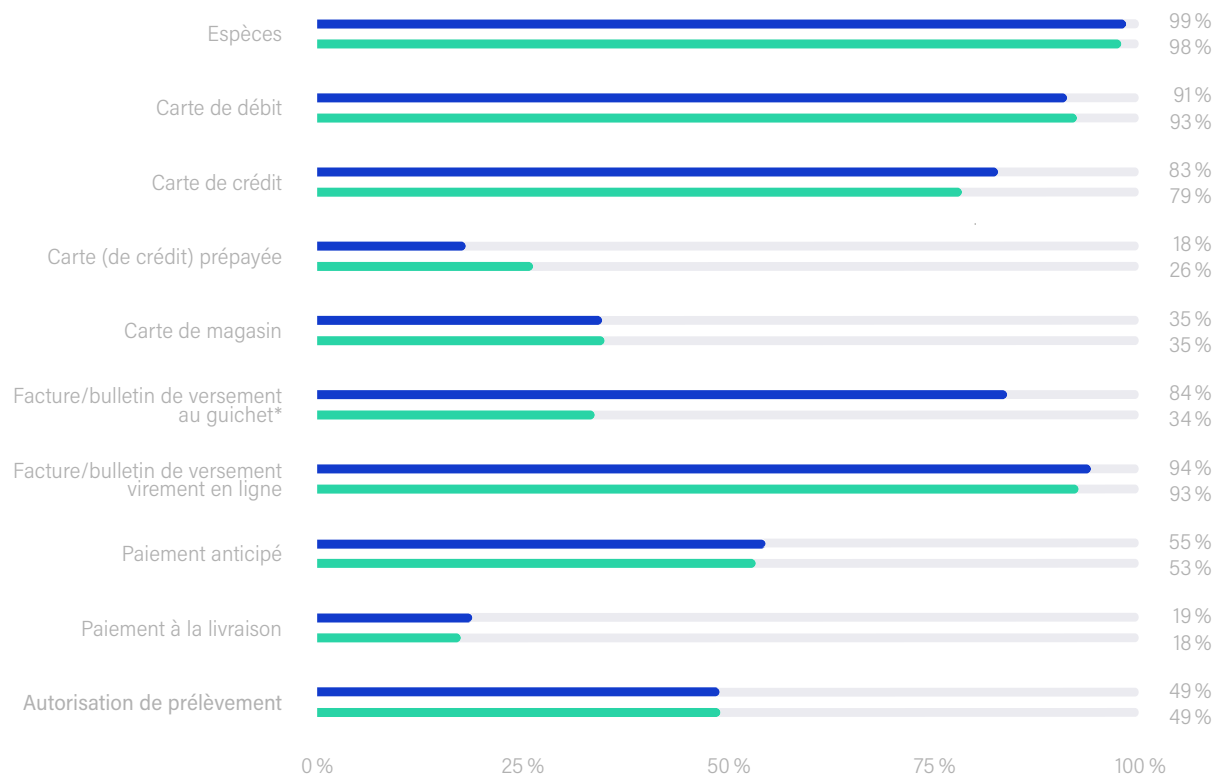
Habitudes de paiement selon l'auto-évaluation des personnes sondées

Alors que la plupart des moyens de paiement sont déjà bien connus, les mêmes différences essentielles peuvent être constatées en matière d'utilisation (cf. fig. 9 et fig. 10).

Selon l'auto-évaluation des personnes sondées, ce sont l'argent liquide, avec un taux d'utilisation de 98 %, le virement en ligne (e-banking) et la carte de débit (avec respectivement 93 %) qui sont les plus répandus, suivis par le paiement en ligne via une carte de crédit avec 86 %, le paiement général par carte de crédit avec 79 % et les paiements «in-app» avec 63 %.

D'autre part, plus d'une personne sur deux utilise le processus de paiement en ligne (56 %), le paiement anticipé (53 %), le système de recouvrement direct (LSV) (49 %) ainsi que le processus de paiement sans contact. On remarque toutefois un rapprochement progressif entre le paiement sans contact par carte de débit (50 %) et celui par carte de crédit (54 %). En raison de la praticabilité élevée et des coûts faibles, la carte de débit sans contact est de plus en plus appréciée par la catégorie d'âge des jeunes adultes.

UTILISATION DES OUTILS DE PAIEMENT TRADITIONNELS



● 2018
n=1 018

● 2019
n=1 011

Fig. 9

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

Base: Tous les sujets interrogés

* Valeurs non comparables avec l'année précédente car les questions ont été modifiées

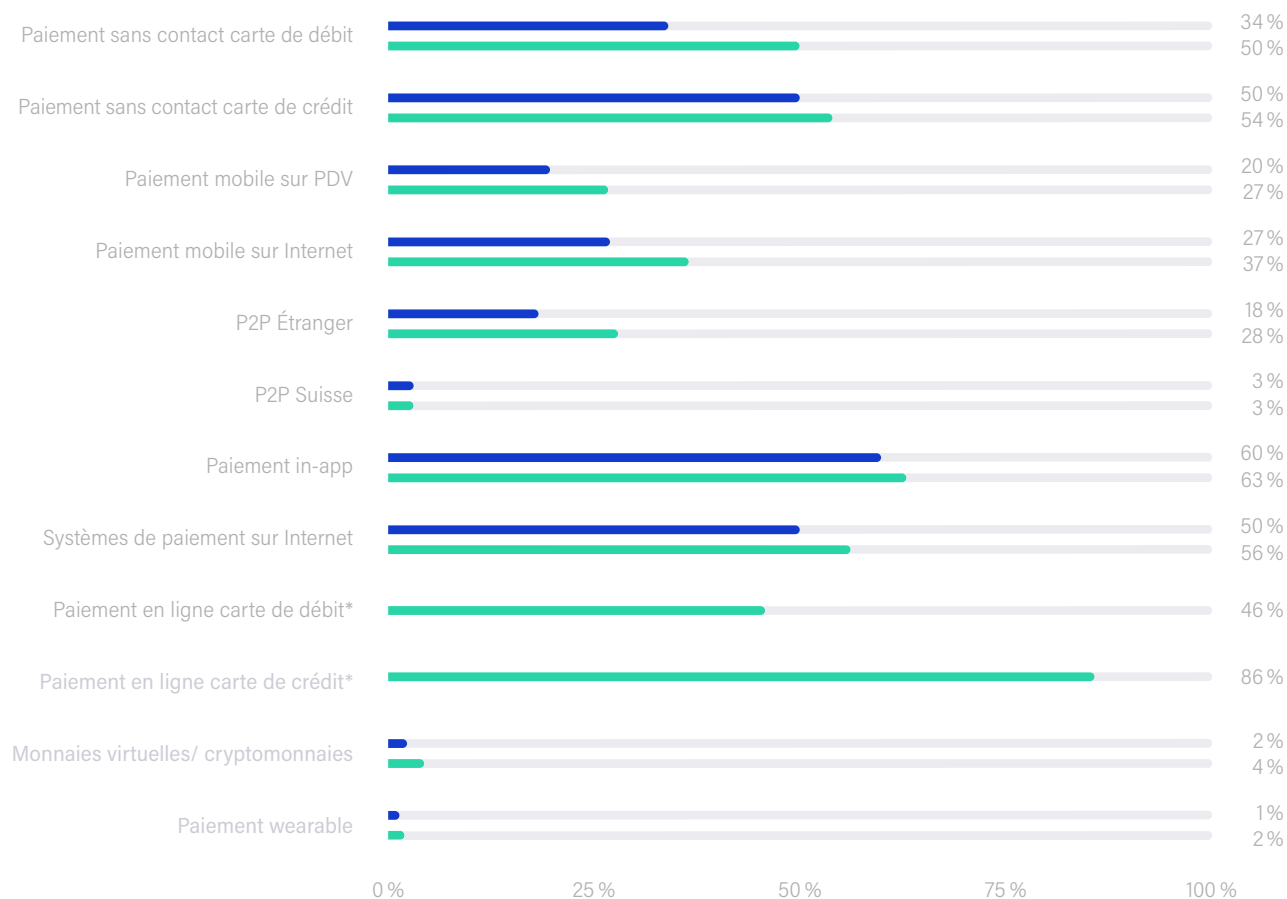
V. HABITUDES DE PAIEMENT

Selon l'auto-évaluation, les méthodes de paiement mobile comme les paiements mobiles sur Internet (taux d'utilisation de 37 %, + 9,6 PP par rapport à 2018), les paiements «peer-to-peer» (taux d'utilisation de 28 %, + 9,7 PP par rapport à 2018) ainsi que les paiements mobiles dans le commerce physique (taux d'utilisation de 27 %, + 7,1 PP par rapport à 2018) sont bien moins utilisés. On peut cependant noter des taux de croissance importants par rapport aux mesures de l'année dernière.

En ce qui concerne les taux d'utilisation, les cryptomonnaies jouent encore un rôle secondaire (4 %), tout comme les paiements avec des «wearables» (2 %).

Les hommes, les personnes de moins de 45 ans et les individus extravertis ont généralement plus d'affinités pour la technique et ils utilisent plus fréquemment les formes de paiement récentes (paiement sans contact, mobile, en ligne).

UTILISATION DES NOUVEAUX OUTILS DE PAIEMENT



● 2018
n=1 018

● 2019
n=1 011

*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

L'analyse du comportement de paiement réel montre que, rapporté au nombre de transactions, l'argent liquide reste certes l'outil de paiement le plus utilisé (part de transaction de 48 %), mais que par rapport au montant total, les paiements en espèces (part du montant total de 27 %) se situent néanmoins derrière les paiements par carte de débit (29 %) (cf. tableau 2).

La carte de débit est bien plus fréquemment utilisée en Suisse romande qu'en Suisse alémanique. A l'inverse, l'argent liquide est bien plus répandu en Suisse alémanique qu'en Romandie.

Rapportés aux montants, les paiements par carte de crédit atteignent une part de 22 % du volume global tandis que le paiement sur facture resp. les virements en ligne atteignent 15 % (cf. tableau 2).

Alors que la majorité des transactions par carte de débit (62 %) ont toujours lieu de manière conventionnelle par insertion dans le terminal de paiement en raison de l'introduction plus tardive de la carte sans contact, l'utilisation de la fonction sans contact pour les cartes de crédit est déjà très répandue, en particulier en Suisse alémanique et en Suisse italienne. Avec une part de 45 %, elle dépasse déjà le nombre de paiements traditionnels si l'on considère uniquement la quantité (33 %). Cependant, rapporté à la valeur du volume de transactions, la part la plus importante est toujours payée de manière traditionnelle.

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	3 073	47.7	86 842	26.5	10.52
Carte de débit	1 638	25.4	93 896	28.7	27.04
Carte de crédit	1 005	15.6	71 801	22.0	27.11
Carte (de crédit) prépayée	66	1.0	1 427	0.4	12.16
Cartes de magasin/client	116	1.8	7 872	2.4	17.22
Facture*	210	3.3	47 301	14.5	95.34

Tableau 2

SUITE TABLEAU PAGE SUIVANTE →

* Valeurs non comparables avec l'année précédente car les questions ont été modifiées

V. HABITUDES DE PAIEMENT

Les factures sont principalement réglées par virement en ligne resp. e-banking. Ainsi, quasiment 96 % des dépenses pour les paiements uniques ou récurrents et irréguliers ont lieu en ligne, ce qui correspond à 98 % du montant total.

Au quotidien, les processus de paiement en ligne et mobiles («Mobile Payment») jouent en revanche encore un rôle secondaire avec des parts respectives inférieures à 3 % du volume global des transactions, que ce soit pour les quantités ou pour le montant (cf. tableau 2). Malgré une bonne notoriété et un taux d'utilisation déjà important (pourcentage des participants qui indiquent utiliser ou avoir déjà utilisé le moyen de paiement), les outils de paiement en question n'ont pour l'instant pas pu bouleverser les habitudes quotidiennes de paiement.

Dans ce contexte, on peut aussi constater que l'utilisation des moyens de paiement selon l'auto-évaluation des sondés et les habitudes effectives de paiement sur la base de la documentation des journaux de bord ne sont pas similaires et qu'il existe certains écarts entre les chiffres. L'une des raisons est que les relevés des journaux de bord regroupent uniquement la fréquence d'utilisation des moyens de paiement durant la période d'observation tandis que le sondage en ligne tient aussi compte des utilisations uniques ou antérieures. Les nouveaux moyens de paiement comme le paiement mobile étant souvent utilisés de manière irrégulière, la part des transactions et donc des montants se trouve affaiblie.

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	13	0.2	1 384	0.4	60.39
Système de recouvrement direct (LSV)	6	0.1	1 092	0.3	145.51
Paiement mobile (Mobile Payment)	190	2.9	5 532	1.7	10.66
Systèmes de paiement sur Internet	51	0.8	8 091	2.5	46.20
Autres	80	1.2	1 851	0.6	9.15
Somme	6 448	100.0	327 089	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 2018, environ 934 millions de transactions ont été réalisées au moyen de cartes de débit suisses, dont 95 % en Suisse et 5 % à l'étranger (cf. fig. 12). De 2005 à 2018, les transactions par carte de débit suisse ont plus que triplé. Les paiements par carte de débit sans contact ont couvert 28 % des paiements physiques effectués en Suisse (cf. fig. 11).

En 2018, près de 51 milliards de Fr. ont été mobilisés par des cartes de crédit suisses, dont environ 47 milliards (env. 93 %) dans le pays et près de 4 milliards (env. 7 %) à l'étranger (cf. fig. 14). Le montant des transactions a plus que doublé depuis 2005. En 2018, 14 % des montants réglés par carte de débit suisse en Suisse sur des points de vente physiques ont été générés sans contact (cf. fig. 13).

FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE DÉBIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2018

Analyse des données de la BNS – en millions

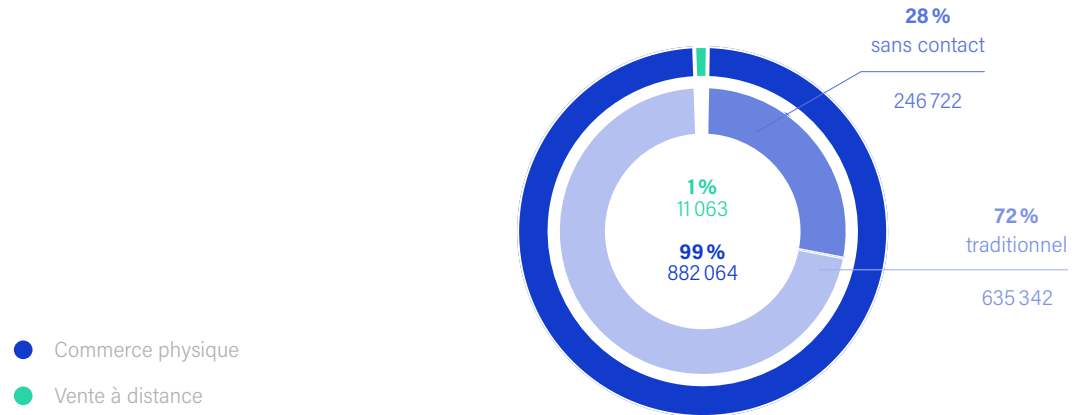


Fig. 11

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

Analyse des données de la BNS – en millions

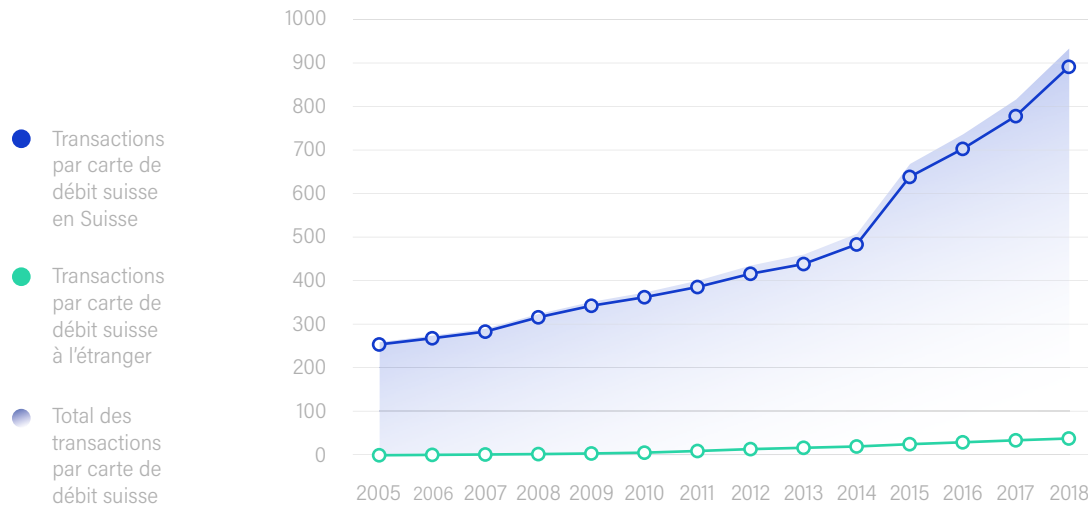


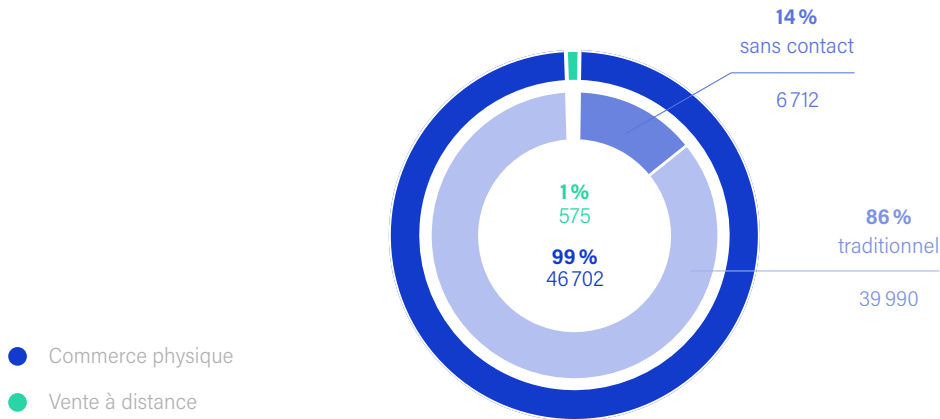
Fig. 12

V. HABITUDES DE PAIEMENT

MONTANTS RÉGLÉS PAR CARTE DE DÉBIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2018

Fig. 13

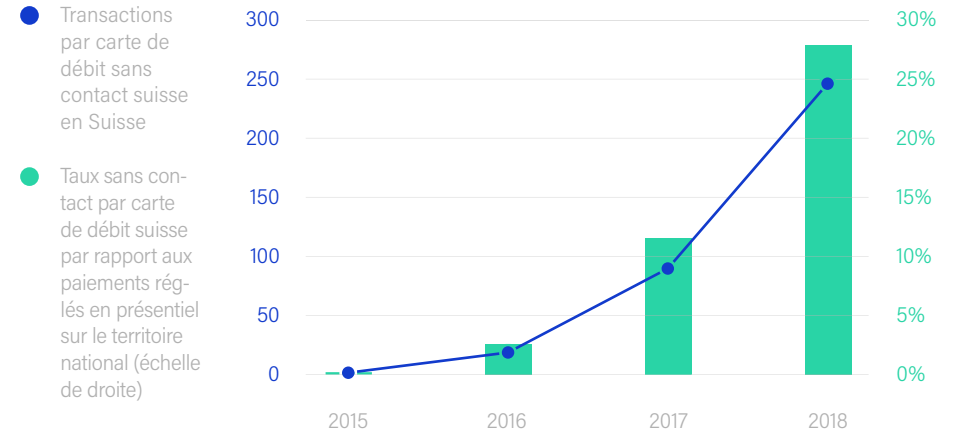
Analyse des données de la BNS - en millions de CHF



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

Fig. 15

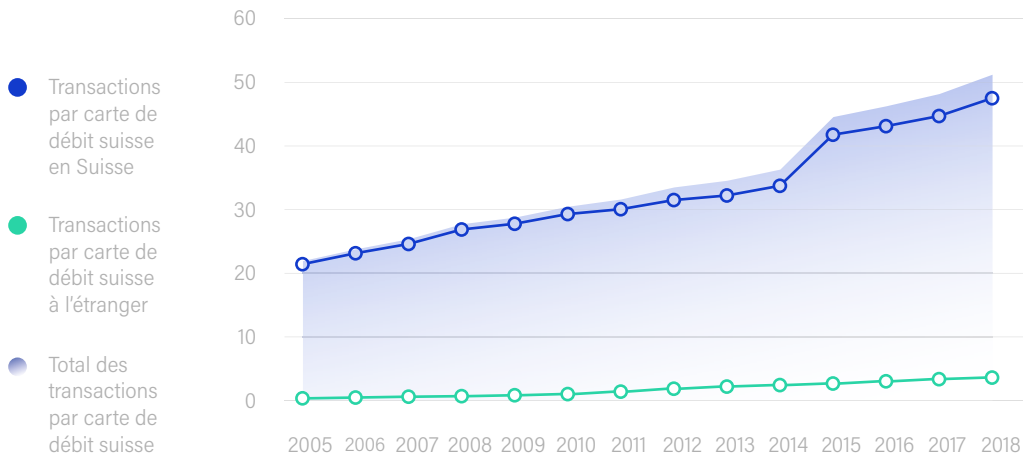
Analyse des données de la BNS - en millions



ÉVOLUTION DES MONTANTS DE TRANSACTION RÉGLÉS PAR CARTE DE DÉBIT SUISSE

Fig. 14

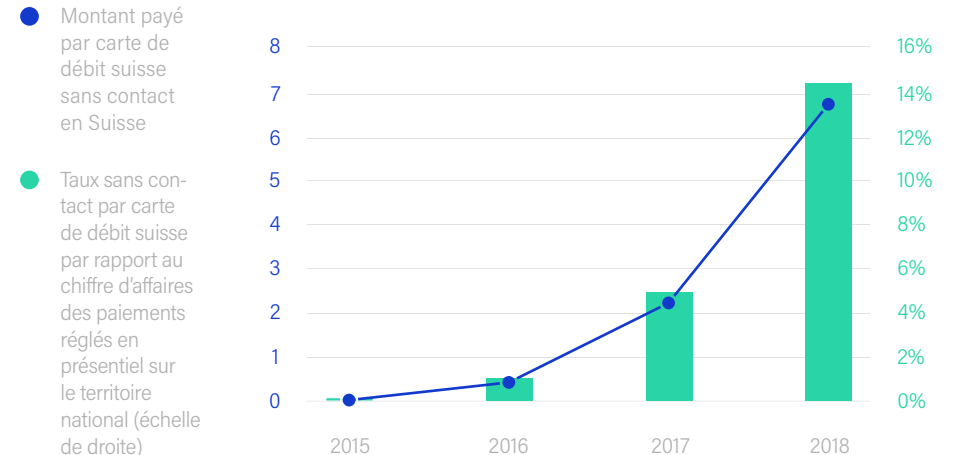
Analyse des données de la BNS - en milliards de CHF



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 212 entre 2015 et 2018 (cf. fig. 15). En Suisse, le montant des transactions par carte de débit sans contact a été multiplié par 250 entre 2015 et 2018 (cf. fig. 16).

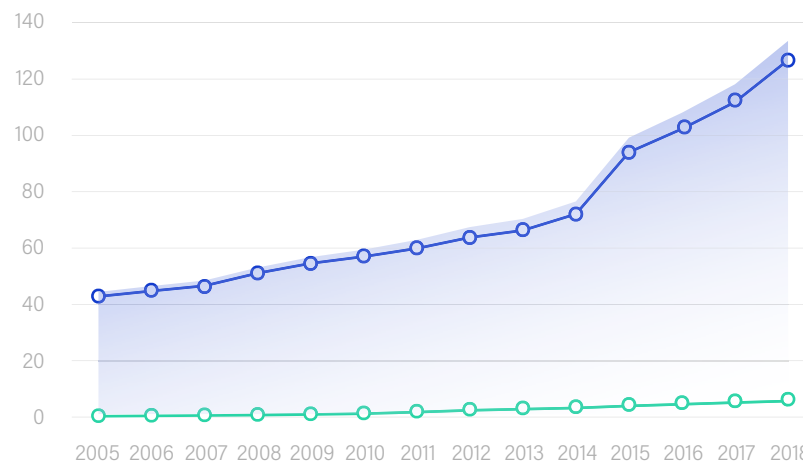
En 2018, une personne suisse adulte a en moyenne été à l'origine de 132 transactions par carte de débit, dont 126 (95 %) en Suisse et environ 6 (5 %) à l'étranger (cf. fig. 17). De 2005 à 2018, le recours à la carte de débit par individu a triplé.

Le montant annuel des transactions par carte de débit et par individu adulte s'élevait à 7205 Fr. en 2018 (cf. fig. 18). Depuis 2005, les dépenses par individu ont quasiment doublé.

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

Fig. 17

Analyse des données de la BNS



● Transactions par carte de débit suisse en Suisse

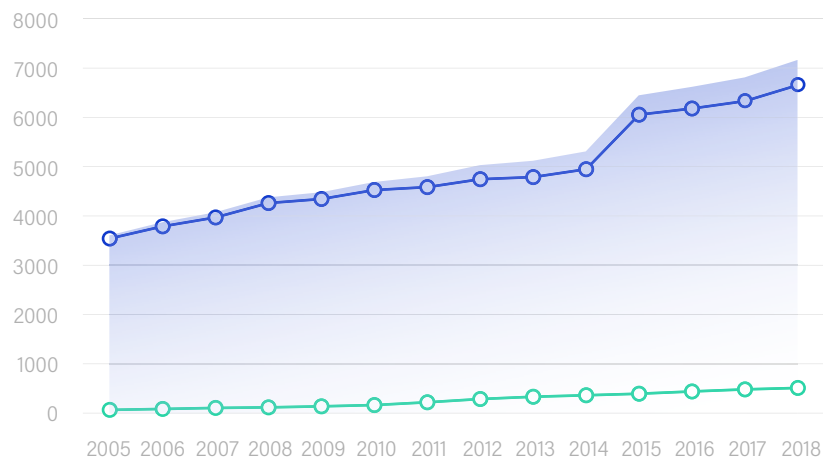
● Transactions par carte de débit suisse à l'étranger

● Total des transactions par carte de débit suisse

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

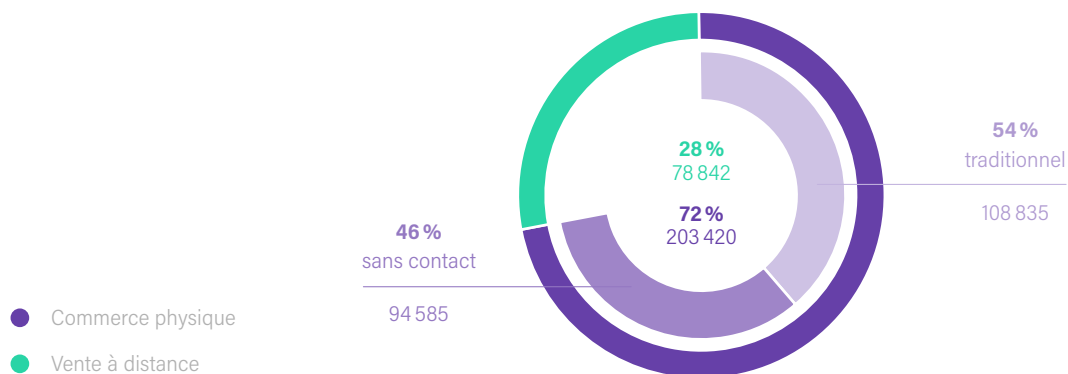
En 2018, près de 465 millions de transactions ont été réalisées au moyen de cartes de crédit suisses, dont 60 % en Suisse et 40 % à l'étranger (cf. fig. 20). Cela correspond à près de la moitié des transactions par carte de débit. Environ la moitié des paiements réglés en présentiel sur le territoire national consistaient en des paiements sans contact (cf. fig. 19). De 2005 à 2018, les transactions par carte de crédit suisse ont plus que quadruplé.

En 2018, près de 44 milliards de Fr. ont été mobilisés par des cartes de crédit suisses, dont environ 23 milliards (env. 53 %) dans le pays et près de 21 milliards (env. 47 %) à l'étranger (cf. fig. 22). Le montant des transactions a plus que doublé depuis 2005. En 2018, 24 % des montants réglés par carte de crédit suisse en Suisse sur des points de vente physiques ont été générés sans contact (cf. fig. 21).

FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE CRÉDIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2018

Fig. 19

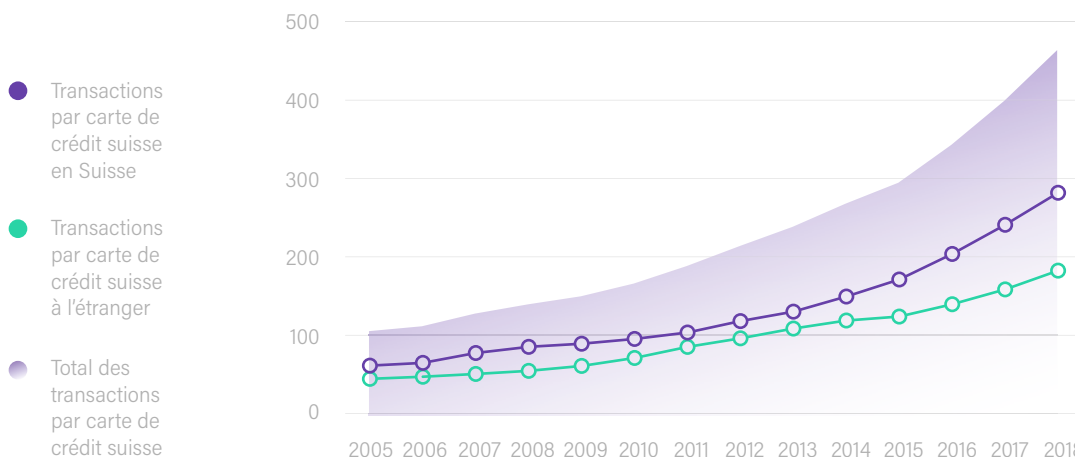
Analyse des données de la BNS – en millions



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

Fig. 20

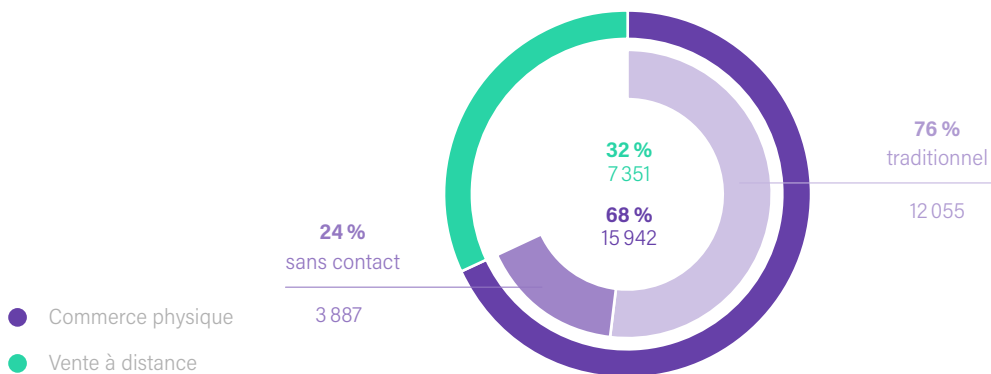
Analyse des données de la BNS – en millions



V. HABITUDES DE PAIEMENT

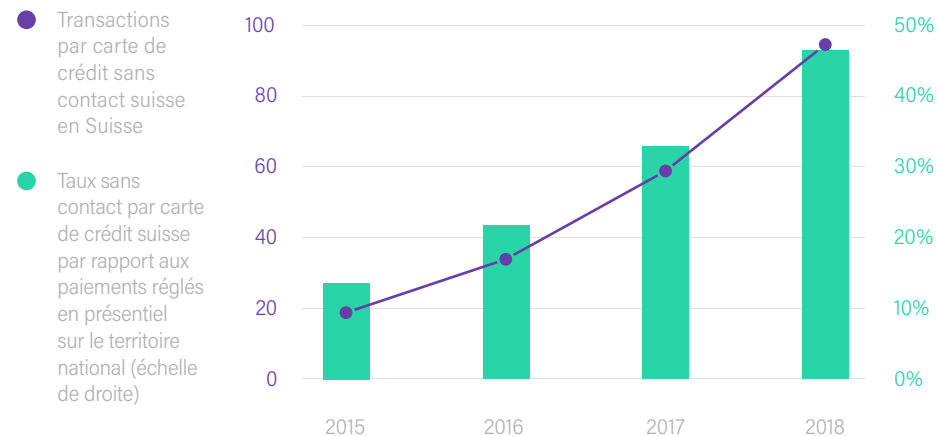
MONTANTS RÉGLÉS PAR CARTE DE CRÉDIT SANS CONTACT SUISSE EN SUISSE AU COURS DE L'ANNÉE 2018 Fig. 21

Analyse des données de la BNS – en millions de CHF



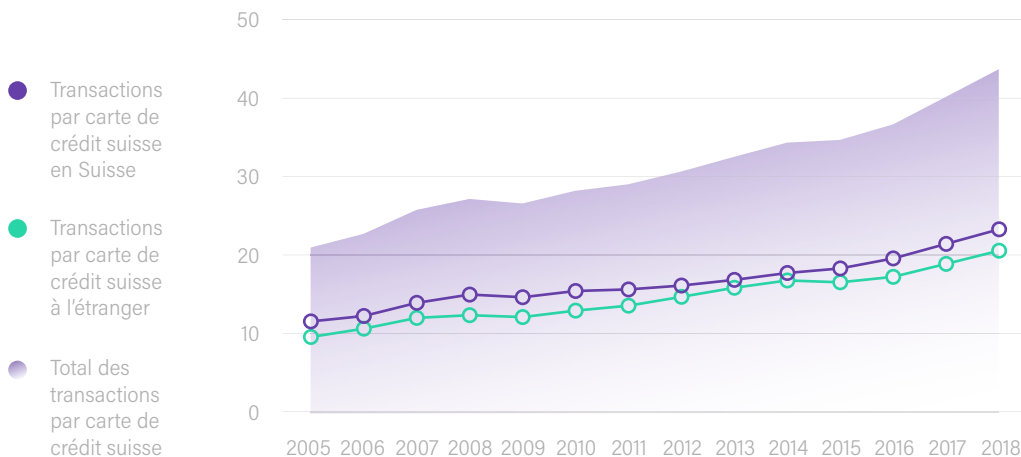
ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENCE DES TRANSACTIONS RÉALISÉES PAR CARTE DE CRÉDIT SANS CONTACT SUISSE Fig. 23

Analyse des données de la BNS – en millions



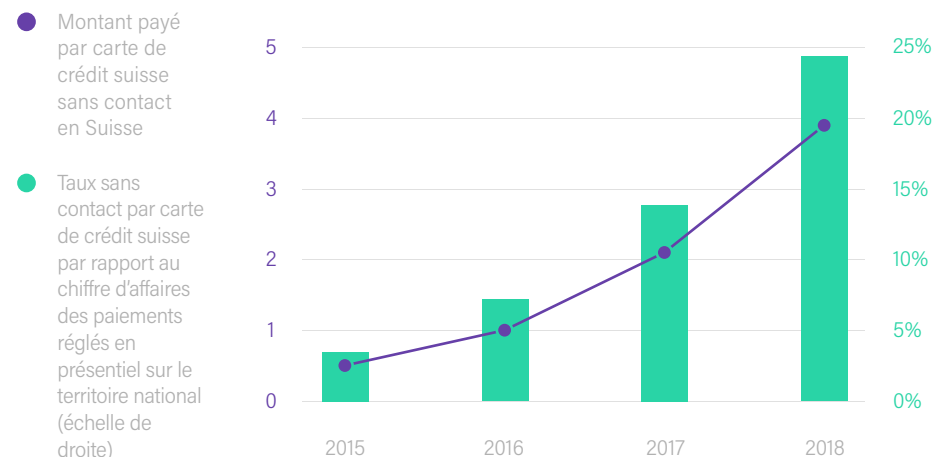
ÉVOLUTION DES MONTANTS DE TRANSACTION RÉGLÉS PAR CARTE DE CRÉDIT SUISSE Fig. 22

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 5 entre 2015 et 2018 tandis que le montant des transactions avec des cartes de crédit sans contact suisses a été multiplié par 8 (cf. fig. 23 et fig. 24).

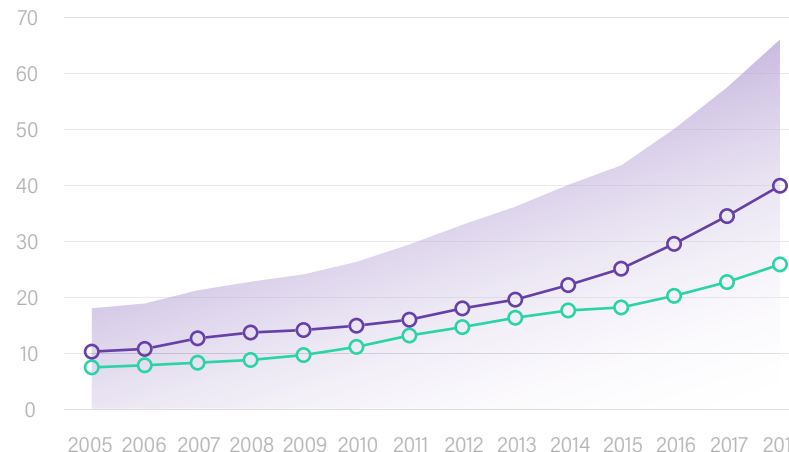
En 2018, une personne suisse adulte a en moyenne été à l'origine de 66 transactions par carte de crédit, dont 40 (60 %) en Suisse et 26 (40 %) à l'étranger (cf. fig. 25). La carte de crédit suisse a ainsi été utilisée, par individu, exactement deux fois moins souvent que la carte de débit en 2018. Entre 2005 et 2018, le recours à la carte de crédit par individu a été multiplié par 3,5.

Le montant annuel des transactions par carte de crédit et par individu adulte s'élevait à 6205 en 2018 (cf. fig. 26). Depuis 2005, les dépenses réglées par carte de crédit ont quasiment 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

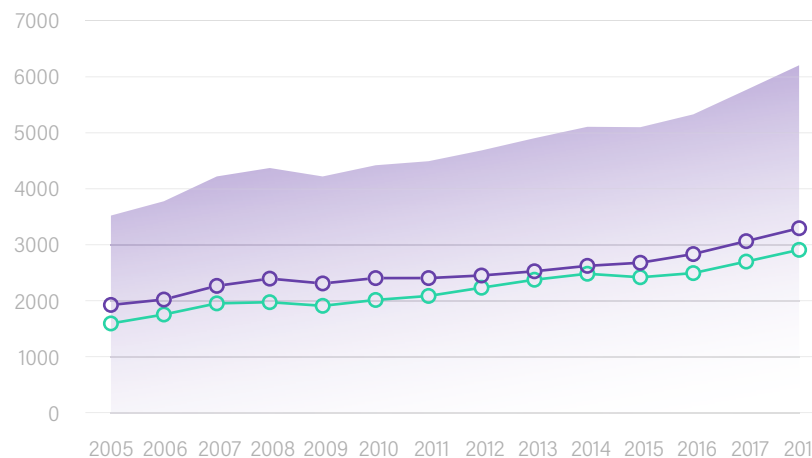


- Transactions par carte de crédit suisse en Suisse
- Transactions par carte de crédit suisse à l'étranger
- Total des transactions par carte de crédit suisse

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

Fig. 26

Analyse des données de la BNS – en CHF



Le thème central des frais

Les résultats du sondage montrent qu'en ce qui concerne la question des frais lors des paiements par carte, il existe des déficits d'information et quelques fois d'importantes incertitudes.

Environ une personne sur dix estime à tort que les transactions suisses effectuées sur place dans le commerce physique avec une carte de débit sont payantes pour l'acheteur. Pour les paiements en ligne, cela concerne presque une personne sur cinq.

En comparaison, les chiffres sont plus élevés pour les transactions par carte de crédit: ainsi, 27% des sondés s'attendent à des frais lors de paiements dans le commerce physique en Suisse tandis que pour les paiements en ligne, cela concerne même une personne sur trois.

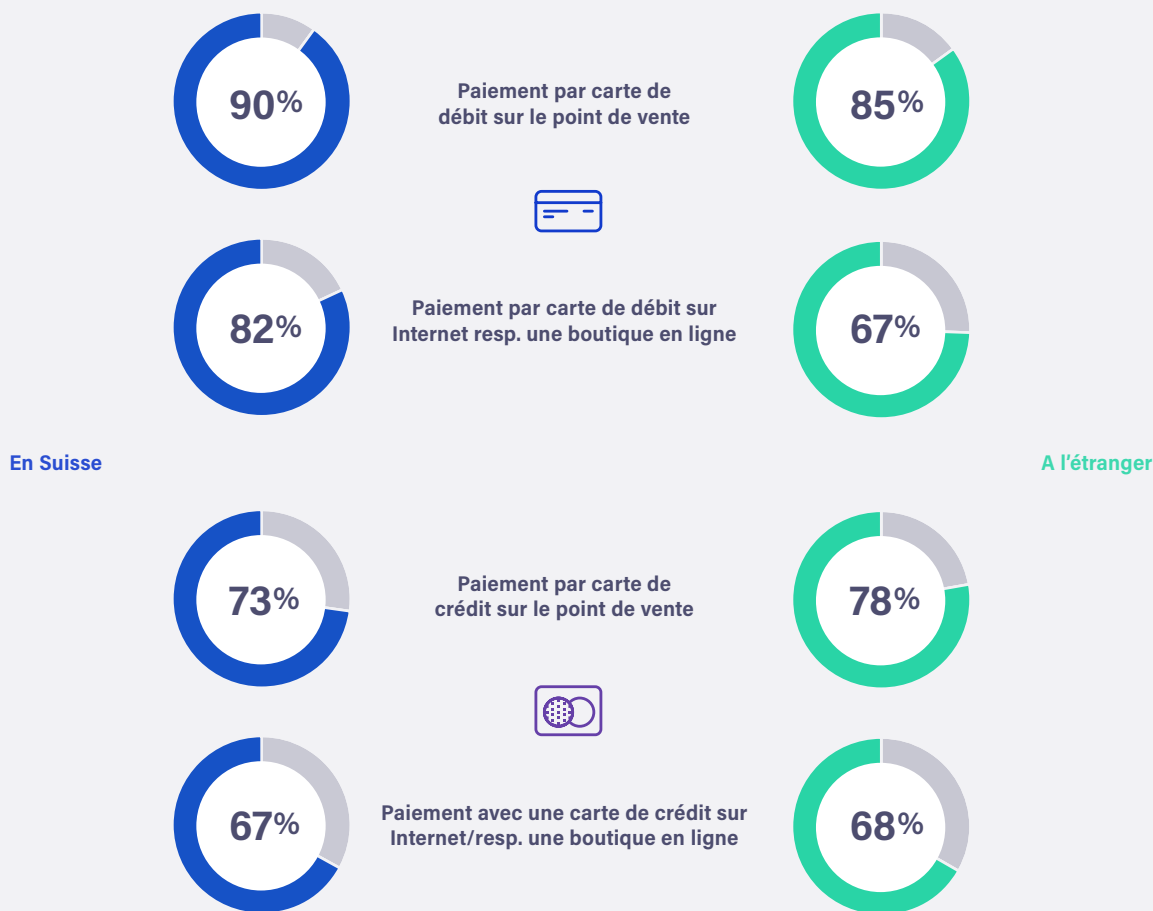
Les taux d'erreurs pour les transactions à l'étranger sont considérablement plus élevés. En ce qui concerne les transactions par carte de crédit sur le PDV, environ 15% des sondés pensent qu'il n'y a pas de frais lors du paiement. Pour les paiements en ligne, ils sont plus de 33%. La situation est comparable pour les transactions par carte de crédit. Ainsi, concernant les transactions sur le PDV, 22% des sondés pensent à tort qu'il n'y a pas de frais. Pour les transactions en ligne, le taux d'erreur s'élève à 32%.

En plus des taux d'erreur, il est également intéressant d'examiner à quel point les sondés sont sûrs de leurs réponses afin d'évaluer le niveau d'information, la certitude des réponses variant en fonction de la situation de paiement et du moyen de paiement.

Alors que les sondés connaissent bien le scénario sur un PDV et qu'ils peuvent donc mieux évaluer les réponses, le facteur d'incertitude augmente considérablement pour les paiements en ligne. De manière similaire, c'est

ESTIMATION DES FRAIS DANS DIFFÉRENTES SITUATIONS DE PAIEMENT

part de réponses correctes



également valable pour les paiements par carte de débit par rapport aux paiements par carte de crédit. Même si les taux d'erreur sont généralement plus bas dans le cas des paiements par carte de débit, les sondés ont plus de mal à évaluer leurs réponses en ce qui concerne les transactions par carte de débit, en particulier pour les paiements à l'étranger.

Remarque: La question concernait exclusivement les produits de cartes les plus courants. Les moyens de paiement les plus récents, p. ex. Revolut, ne sont pas pris en compte.

V. HABITUDES DE PAIEMENT

Habitudes de paiement selon le montant à régler

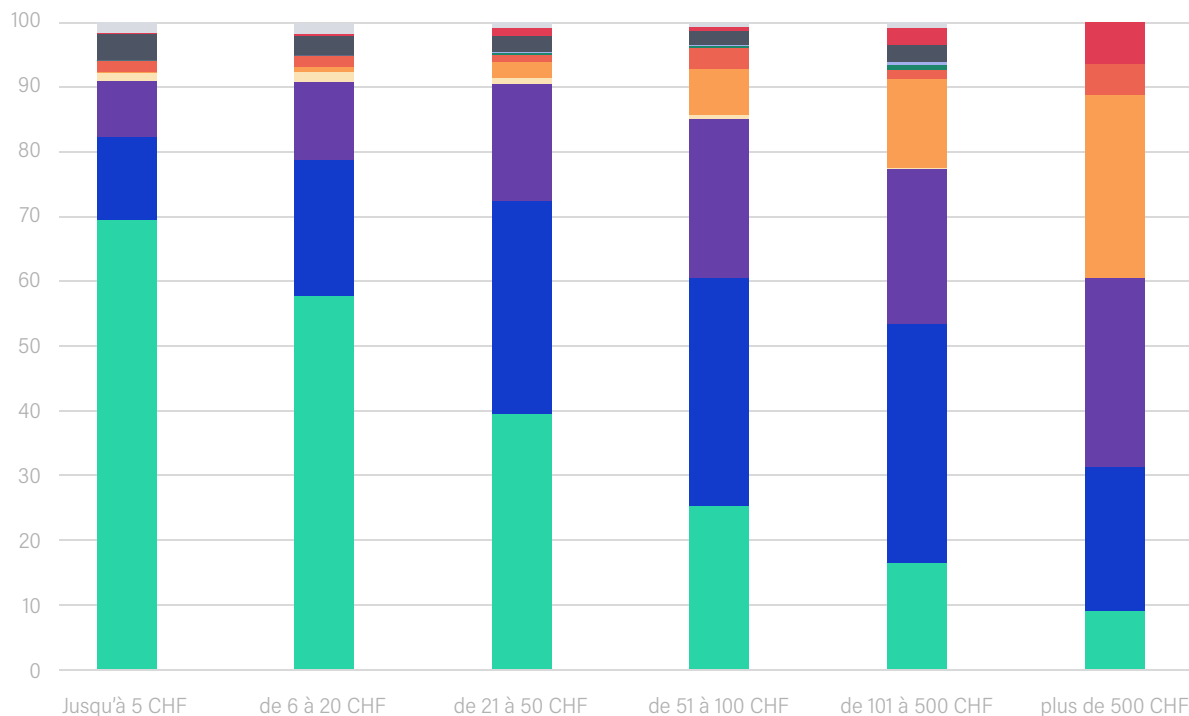
Comme le montre l'analyse des journaux de bord des paiements, le montant à payer a une forte influence sur le choix du moyen de paiement (cf. fig. 27 à 28).

Ainsi, le liquide reste de loin l'instrument de paiement le plus fréquemment utilisé pour les paiements ne dépassant pas 20 Fr. Une grande partie des transactions en espèces (72%) concerne de petits montants jusqu'à 20 Fr, dont 27% pour des très petits montants jusqu'à 5 Fr. Selon les sondés, les principales raisons des paiements en espèces sont les normes sociales («les petits montants doivent être réglés en espèces»), la force de l'habitude, la praticabilité élevée ainsi que la possibilité de «se débarrasser de la ferraille».

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

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

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



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

Fig. 27
Base: 6 450

V. HABITUDES DE PAIEMENT

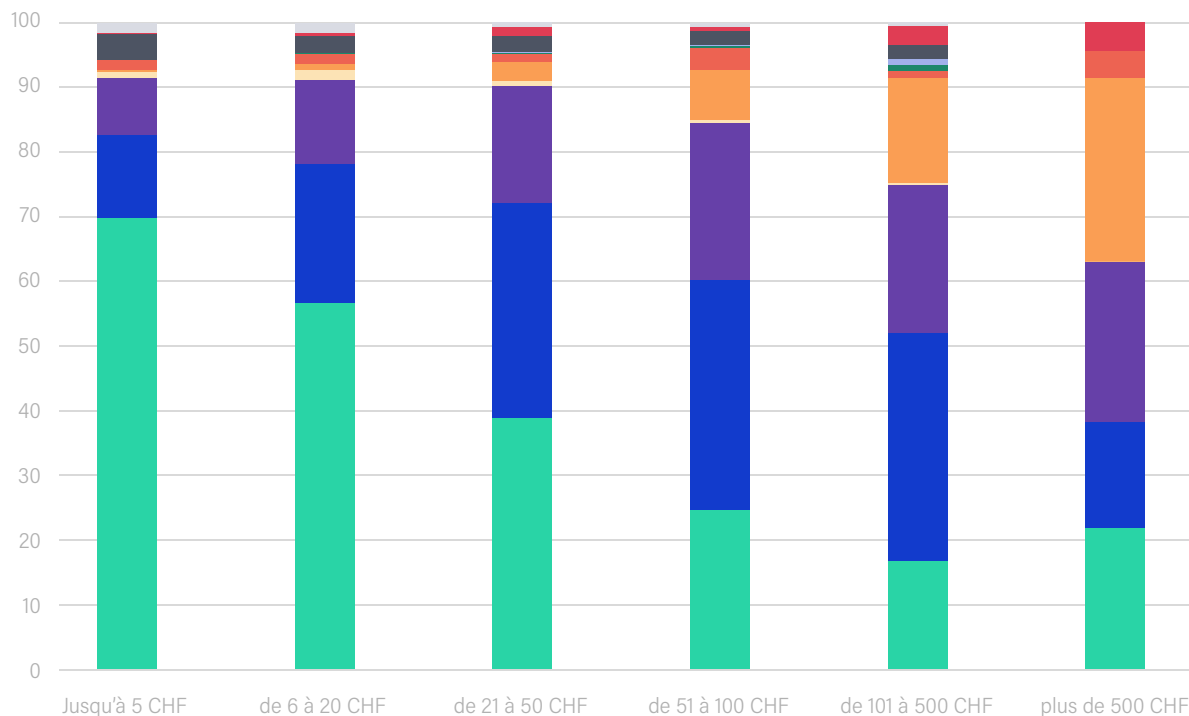
Les paiements par carte prennent de l'importance à partir de montants supérieurs à 5 Fr. Alors que la carte de débit traditionnelle est de plus en plus utilisée pour les montants compris entre 6 et 20 Fr., la carte de crédit n'intervient en principe qu'à partir de 20 Fr. En contrepartie, le montant à régler n'influe pas vraiment sur le choix du paiement sans contact (carte de débit ou carte 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 jusqu'à 500 Fr. Pour les montants supérieurs à cette somme, le liquide regagne toutefois en importance.

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 débit ou de crédit) traditionnels et les processus de paiement en ligne dominent. Ce faisant, les gros montants supérieurs à 500 Fr. sont plus fréquemment réglés par virement en ligne que la moyenne.

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

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



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

Fig. 28
Base: 327 089 CHF

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).

Cependant, la différence est moins évidente si l'on observe les montants de transaction: alors que 63 % des montants sont générés dans le commerce physique, la vente à distance atteint une part considérable de 28 % du volume total des montants en raison des montants de transaction proportionnellement plus élevés. Actuellement, les virements «peer-to-peer» occupent à 9 %.

Dans le commerce physique, la majeure partie des montants (42 %) est réglée par carte de débit, suivie de près par les transactions en espèces, avec un taux de 34 % (cf. tableau 3). Alors que les paiements en liquide sont en léger recul par rapport à l'année précédente (- 2,6 pp par rapport à 2018), on observe une augmentation marquée des transactions par carte de débit (+ 4,8 pp par rapport à 2018). Cela démontre l'importance toujours élevée de l'argent liquide dans le commerce physique, mais explique aussi le potentiel des modèles de débit.

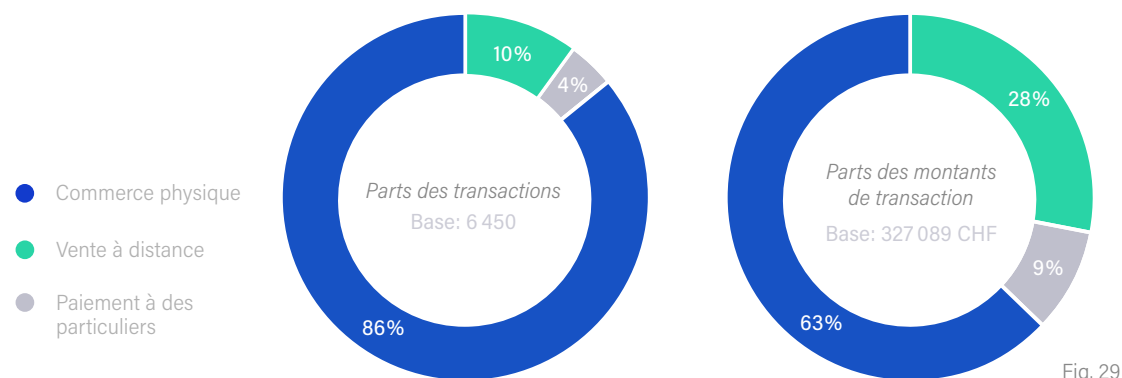


Fig. 29

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	2 867	51,7	69 065	33,5
Carte de débit	1 575	28,4	86 664	42,1
Carte de crédit	788	14,2	39 533	19,2
Carte (de crédit) prépayée	52	0,9	916	0,4
Cartes de magasin/client	104	1,9	6 174	3,0
Paiement mobile (Mobile Payment)	84	1,5	2 191	1,1
Autres	75	1,4	1 419	0,7
Somme	5 545	100,0	205 961	100,0

Tableau 3

V. HABITUDES DE PAIEMENT

Les achats à distance sont principalement réglés par carte de crédit ou par virement en ligne resp. sur facture (cf. tableau 4). Dans ce contexte, environ 36 % des paiements sont effectués par carte de crédit (y compris des cartes prépayées), ce qui correspond également à 36 % du montant total. 29 % sont réalisés par virement en ligne resp. sur facture avec un volume des montants correspondants à 45 % et presque 15 % des paiements sont effectués par smartphone, mais n'occupant que 3 % du montant total.

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	56	8.8	5 966	6.5
Carte de crédit	213	33.3	31 961	35.1
Carte (de crédit) prépayée	14	2.2	381	0.4
Cartes de magasin/client	11	1.7	1 685	1.8
Sur facture*	188	29.4	40 740	44.7
Paiement anticipé	11	1.7	1 144	1.3
Système de recouvrement direct (LSV)	4	0.6	873	1.0
Paiement mobile (Mobile Payment)	95	14.9	2 885	3.2
Systèmes de paiement sur Internet	45	7.0	5 227	5.7
Autres	2	0.3	293	0.3
Somme	639	100.0	91 154	100.0

Tableau 4

* Valeurs non comparables avec l'année précédente car les questions ont été modifiées

V. HABITUDES DE PAIEMENT

Lieu du paiement

Le tableau 5 confère une vue d'ensemble de la répartition des montants totaux et des transactions suivant le lieu de paiement resp. l'utilisation.

En ce qui concerne le moyen de paiement utilisé resp. 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 utilisée dans les restaurants, pour les activités de loisirs, aux stations-services 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	2 410	37.4	87 297	26.7	19.12
Vêtements personnels	154	2.4	16 190	4.9	62.08
Pharmacie/médicaments	92	1.4	5 063	1.5	33.28
Commerce de détail pour acquisitions à plus long terme	166	2.6	33 934	10.4	58.69
Station-service / essence	246	3.8	12 334	3.8	51.31
Kiosque / boulangerie	444	6.9	4 987	1.5	6.80
Restaurant	703	10.9	20 734	6.3	16.45
Café, bar, bistro, fast-food, vente à emporter, service de livraison, comptoir, discothèque	767	11.9	10 279	3.1	8.79
Activités de loisirs / divertissements	273	4.2	22 734	7.0	31.01
Prestataire de services (p. ex. coiffeur)	149	2.3	15 097	4.6	56.25
Hôtel, pension	12	0.2	7 682	2.3	150.09

Tableau 5

SUITE TABLEAU PAGE SUIVANTE →

V. HABITUDES DE PAIEMENT

En vente par correspondance, l'usage de la facture resp. du virement est très courant pour régler des dépenses entre particuliers, faire des dons et s'acquitter de paiements dus aux administrations publiques.

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 pour les commandes de vente par correspondance, les dépenses entre particuliers et les paiements aux administrations publiques.

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	470	7.3	21 677	6.6	6.91
Automates (p. ex. cigarettes, Selecta)	90	1.4	306	0.1	2.15
Commandes à des entreprises de vente par correspondance sans Internet (p. ex. catalogues, télé-achat)	30	0.5	2 569	0.8	60.39
Dépenses liées à l'emploi de particuliers (p. ex. babysitting, cours de soutien)	40	0.6	9 229	2.8	54.29
Dépenses privées (p. ex. argent de poche)	65	1.0	11 580	3.5	40.79
Dépenses / dons à des associations caritatives	48	0.7	3 547	1.1	35.61
Paiements à des offices/administrations publiques (p. ex. amendes, frais)	58	0.9	8 050	2.5	42.09
Autres	233	3.6	33 801	10.3	36.36
Somme	6 450	100.0	327 089	100.0	

Tableau 5

VI. Considérations prospectives

Nouvelles formes de paiement

Le paiement sans contact par carte de débit et de crédit («Contactless Payment») et les processus de paiement mobiles («Mobile Payment») comptent parmi les nouvelles formes de moyens de paiement.

La fonction sans contact de la carte de crédit est progressivement introduite depuis 2007, et depuis 2015 pour celle de la carte de débit. Alors que le nombre de cartes sans contact émises en Suisse est resté stable, à 95 %, par rapport à l'année précédente, le nombre de cartes de débit sans contact mises en circulation l'année passée a de nouveau significativement augmenté (+ 20,0 pp par rapport à 2018) pour atteindre désormais 71% du volume total des cartes de débit.

Cette diffusion plus élevée se reflète aussi au niveau de l'utilisation: parmi les 93 % personnes interrogées qui utilisent une carte de débit, 54 % font usage de la fonction de paiement sans contact, ce qui correspond à une augmentation de 46%. Le paiement sans contact par carte de crédit est encore plus populaire: parmi les 79 % personnes interrogées qui utilisent une carte de crédit (à l'exclusion des cartes prépayées), 69 % font usage de la fonction de paiement sans contact.

Compréhension du Paiement mobile

Les personnes sondées ne comprennent pas encore toutes la notion de «Paiement mobile» de la même manière (cf. fig. 30). Elle est le plus fortement associée aux paiements via une appli intégrant une fonctionnalité de paiement (63%), aux paiements par téléphone mobile sur place en magasin (53%) et aux paiements effectués sur Internet/dans une boutique en ligne à l'aide d'un téléphone mobile. (47%). 39% comprennent la notion de «Paiement mobile» comme des paiements «Peer-to-Peer» ne sortant pas du pays. Une part comparativement

moins (15%) associe le paiement mobile aux virements à des particuliers à l'étranger et près de 13% aux «wearables».

Par rapport aux résultats de 2018, l'importance des paiements mobiles en tant que paiements sur le PDV a évolué vers le «peer-to-peer», l'«in-app» et les paiements en ligne («Remote Payments») dans la perception des sondés.

ASSOCIATIONS PAIEMENT MOBILE

Sondage à questions semi-ouvertes

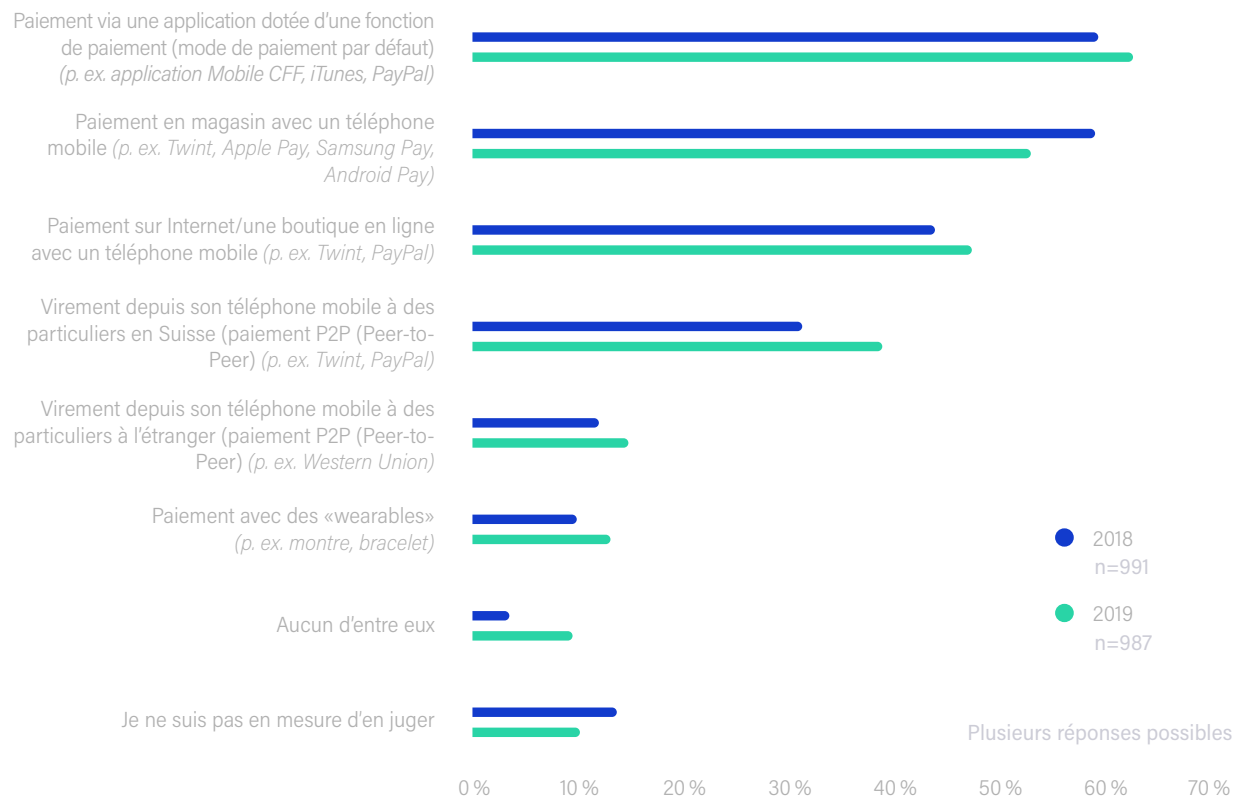


Fig. 30

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

Considération des nouvelles formes de paiement

Les nouvelles formes de paiement ont le vent en poupe. À la question de l'affinité pour les nouvelles formes de paiement, le paiement sans contact obtient une valeur moyenne de 3,8 sur une échelle de 1 à 5, ce qui correspond à une nette amélioration par rapport à l'année précédente (VM 3,5) (cf. fig. 31). À ce sujet, on ne note pas de différences significatives entre le paiement sans contact par carte de débit et le paiement sans contact par carte de crédit.

Les réponses sont similaires pour les paiements mobiles. Avec une valeur moyenne de 3,7 sur une échelle de 1 à 5, ceux-ci sont bien mieux évalués que l'année précédente (VM 3,3) (cf. fig. 32).

Ceci est non seulement valable pour les paiements mobiles en général, mais aussi pour toutes les formes de paiements mobiles, avec parfois des différences marquées entre les formes de paiement (cf. fig. 33). Tandis qu'avec une valeur moyenne de 3,4, les paiements mobiles sur le PDV resp. sur place dans un magasin sont encore évalués de manière plutôt discrète et qu'ils regroupent une part relativement élevée de sceptiques (23%), les paiements mobiles en ligne ainsi que les paiements in-app sont déjà très appréciés (VM de 3,9) et dépassent même les paiements sans contact sur l'échelle de popularité.

Conformément aux attentes, les nouvelles formes de paiement plaisent plus aux utilisateurs qu'aux non-utilisateurs. Ainsi, les utilisateurs sans contact évaluent ce processus de paiement comme très positif (valeur moyenne 4,4) tandis que l'évaluation des non-utilisateurs est plus différenciée: le paiement sans contact ne plaît pas ou pas vraiment à 39% d'entre eux tandis que 39% le considèrent comme une bonne ou une très bonne possibilité. Sans surprise, on constate un tableau similaire concernant le «Mobile Payment»: ainsi, les valeurs moyennes des évaluations des utilisateurs dépassent d'environ 1 point celles des non-utilisateurs.

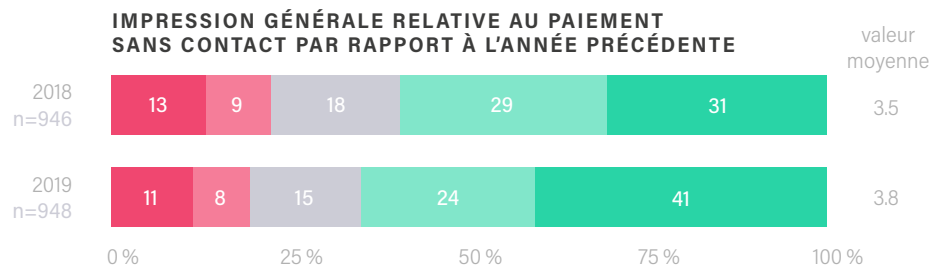


Fig. 31

Question: Que pensez-vous du paiement sans contact ?

Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement sans contact

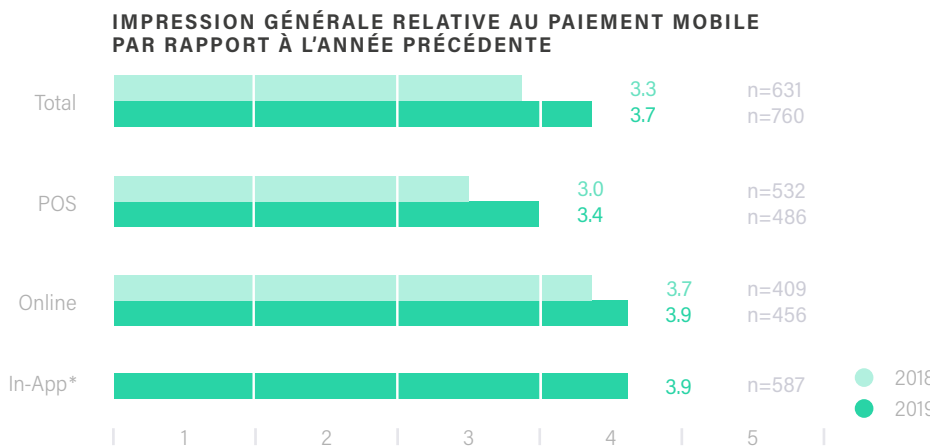


Fig. 32

Question: Que pensez-vous du paiement mobile ?

Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement mobil

*Intégré à partir de SPM19

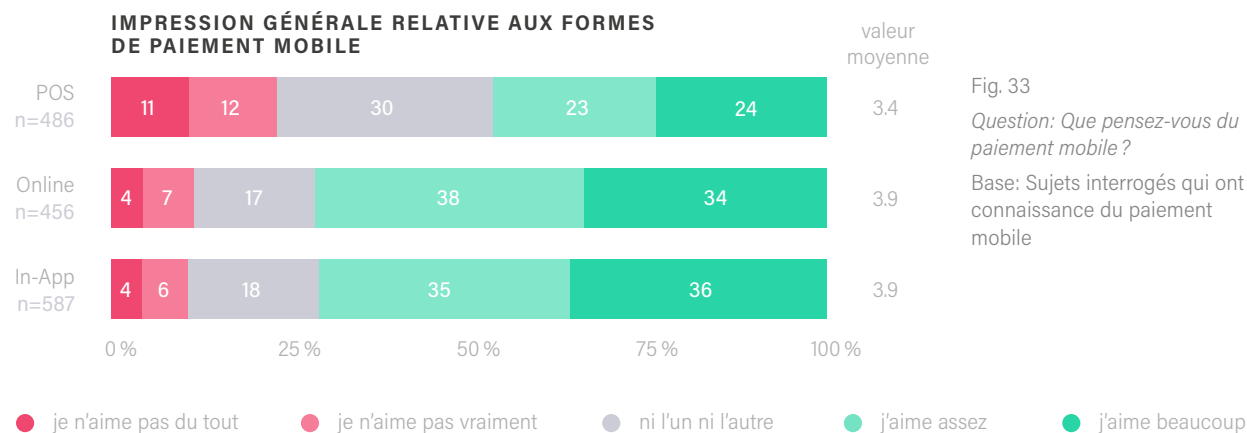


Fig. 33

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 58% des sondés peuvent imaginer utiliser (encore plus fréquemment) le paiement sans contact ces trois prochaines années, ce qui correspond à une augmentation de 4,5 pp par rapport à 2018 (cf. fig. 34). Dans ce contexte, le potentiel d'utilisation des cartes de débit est considérablement plus élevé que celui des cartes de crédit, ce qui est notamment dû à la hausse des cartes de débit pouvant fonctionner avec le sans contact.

En comparaison, l'intention d'utilisation du paiement mobile (augmentation de 0,6 point sur une échelle de 1 à 5)

FUTUR USAGE DU PAIEMENT SANS CONTACT PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

Fig. 34

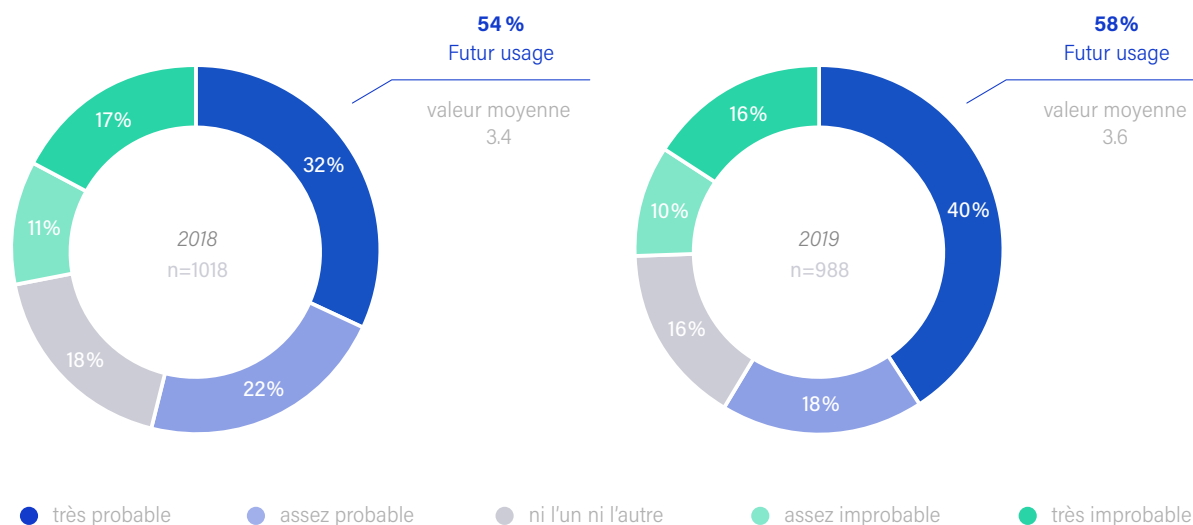


Fig. 34

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

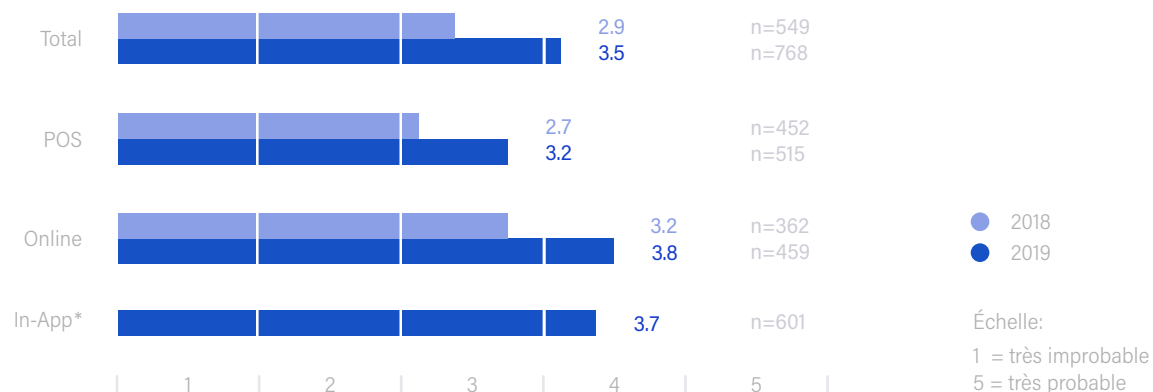
Fig. 35

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

FUTUR USAGE DU PAIEMENT MOBILE PAR RAPPORT À L'ANNÉE PRÉCÉDENTE

Fig. 35



*Intégré à partir de SPM19

VI. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

a encore beaucoup plus augmenté (cf. fig. 35). Le potentiel le plus élevé provient des paiements mobiles en ligne (cf. fig. 36). Quasiment les deux tiers (65%) 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. Trois personnes sur cinq peuvent imaginer utiliser (encore plus fréquemment) cette forme de paiement à l'avenir. Avec 44% en moyenne, l'intention d'utilisation dans le commerce physique est la plus faible. Cependant, en cas de mise en œuvre adaptée (amélioration de la vitesse, association avec des prestations à valeur ajoutée), un certain potentiel existe ici aussi.

Tout comme pour l'affinité pour les formes de paiement, on constate également ici des différences entre les utilisateurs et les non-utilisateurs du processus de paiement. Alors que chez les non-utilisateurs, seulement 37% pensent qu'ils utiliseront probablement le paiement sans contact dans les trois années à venir, 76% des utilisateurs envisagent une augmentation future de leur utilisation. Ce qui est frappant ici, c'est l'intention d'utilisation bien plus élevée chez les non-utilisateurs de la fonction sans contact avec la carte de débit par rapport à celle des non-utilisateurs de la fonction sans contact avec la carte de crédit.

Pour les paiements mobiles, on remarque également des différences entre les utilisateurs et les non-utilisateurs. 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 77% chez les utilisateurs contre 21% chez les non-utilisateurs pour les paiements dans les PDV ainsi que 67% contre 27% pour les paiements «in-app»), pour les paiements en ligne, le rapport est bien plus équilibré (76% des utilisateurs contre 47% des non-utilisateurs).

FUTUR USAGE DES FORMES DE PAIEMENT MOBILE

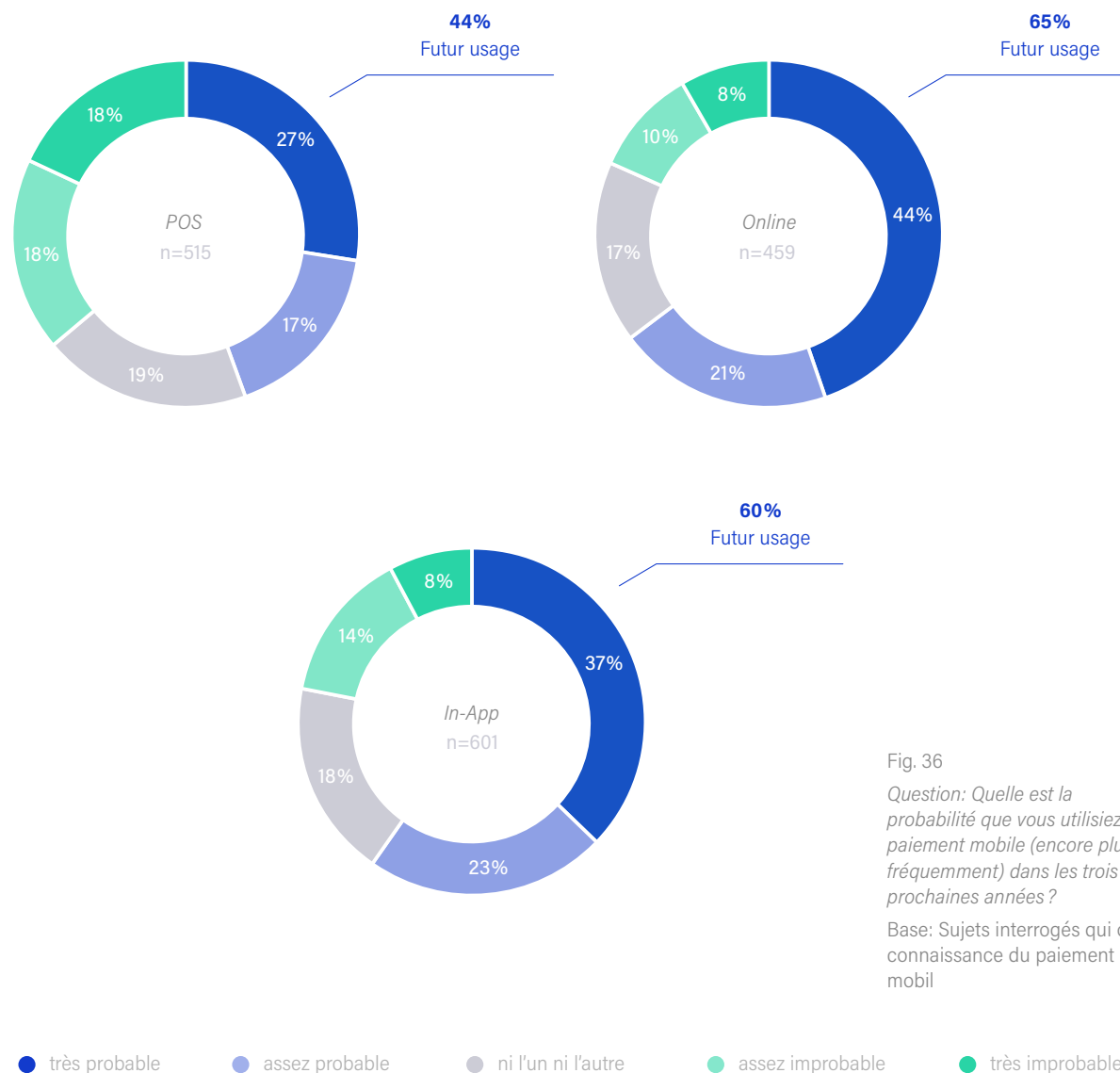


Fig. 36
Question: Quelle est la probabilité que vous utilisiez le paiement mobile (encore plus fréquemment) dans les trois prochaines années ?

Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement mobil

VI. CONSIDÉRATIONS PROSPECTIVES

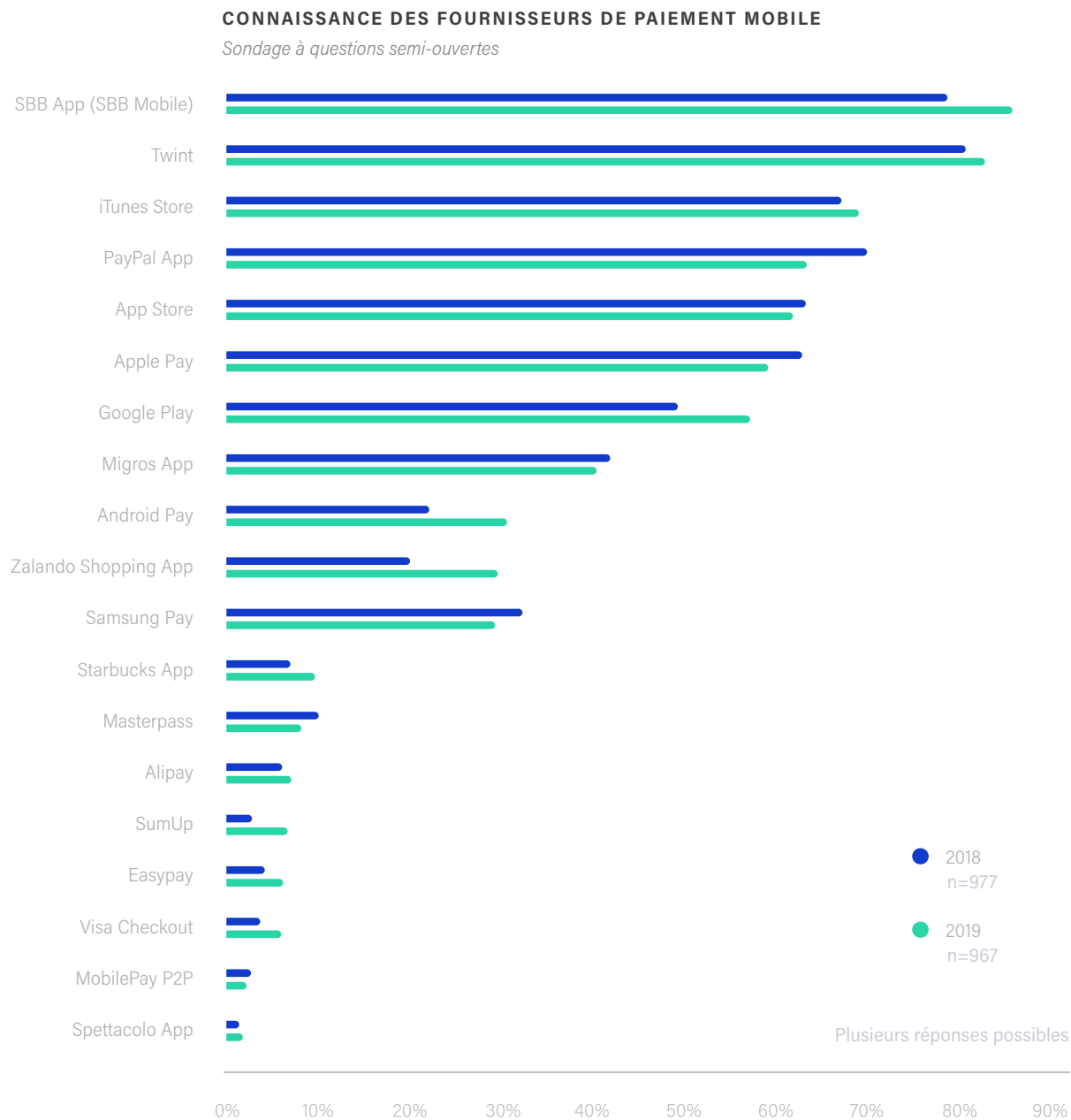
En parallèle à la hausse de l'attractivité des méthodes de paiement mobile, la notoriété des fournisseurs de paiement mobile a aussi augmenté (cf. fig. 37). Selon les résultats du sondage, c'est l'application CFF (Mobile CFF) qui est la plus utilisée avec un taux de notoriété de 86 %, suivie de près par Twint avec 83 %. iTunes Store (69 %), l'application PayPal (64 %), App Store (62 %) ainsi qu'Apple Pay (59 %) sont également présents, mais à bonne distance des deux premiers du classement.

A l'exception de PayPal, d'Apple Pay et de Samsung Pay dont les valeurs sont en baisse, la plupart des solutions de paiement proposées enregistrent une hausse de la notoriété par rapport aux résultats de 2018, en particulier l'application Zalando Shopping (+ 9,6 pp), Android Pay (+ 8,5 pp) et Google Play (+ 7,9 pp).

Fig. 37

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

Base: Sujets interrogés qui ont connaissance du paiement mobile



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 par 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). La saisie d'un code PIN est seulement nécessaire à partir de CHF 40.-.

Carte de crédit

Carte de paiement induisant généralement 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
Stadthausstrasse 14
8400 Winterthur



Sandro Graf

Enseignant /Directeur
du Service Lab & Swiss
Payment Research Center

School of Management and Law
Stadthausstrasse 14
8400 Winterthur



Rafael Domeisen

Collaborateur
scientifique

School of Management and Law
Stadthausstrasse 14
8400 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 2019

Citation proposée:

Gehring, B., Graf, S. et Trütsch, T. (2019): Swiss Payment Monitor 2019,
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

SWISS
PAYMENT
ASSOCIATION **SPA**