



Baromètre OpinionWay pour Lyf : « Les Français et les services de paiement mobile » 4^e édition

Paris, le 11 avril 2024 - Lyf, la Fintech française qui simplifie les paiements et les parcours d'achat du quotidien, dévoile aujourd'hui les résultats de la quatrième édition de son baromètre OpinionWay sur "Les Français et les services de paiement mobile". L'année 2023 a été celle de la stabilisation des usages ; 2024 marque une nouvelle hausse d'utilisation des solutions de paiement mobile, et une fidélisation des utilisateurs de longue date.

Une utilisation croissante des services de paiement mobile cette année

Paiement avec son smartphone, utilisation de wallets, cartes de fidélité dématérialisées, commande/paiement à table, cagnottes en ligne... : les Français semblent désormais être une majorité à avoir durablement adopté les solutions de paiement digitales. C'est en tout cas ce que montre l'étude réalisée en février 2024 par OpinionWay pour Lyf, auprès d'un échantillon représentatif de la population française*.

Les principaux enseignements de la 4^e édition de ce baromètre initié en 2021 sont les suivants :

- Le **paiement mobile sans contact en magasin** a pris de l'ampleur et constitue désormais l'un des modes d'achat privilégiés des Français : **ils sont 63% à déclarer le connaître et l'utiliser**, soit 8 points de plus qu'en 2023.
- Le **wallet de paiement** connaît également une forte percée cette année, avec **38% de taux d'utilisation déclarée**, en augmentation de 6 points par rapport à 2023 et de 14 points en 3 ans. C'est à ce titre la solution de paiement qui connaît la plus forte hausse d'utilisation cette année, derrière le sans contact. **Près d'un Français sur deux déclare également avoir l'intention d'utiliser un wallet digital à l'avenir**, ce qui en fait la **seule solution de paiement mobile dont l'intention d'usage est en hausse cette année** (+4 points vs 2023).
- La **commande et le paiement à table** se démocratisent également : désormais, **1 Français sur 2 déclare connaître** et utiliser cette méthode de paiement au restaurant.
- Après une belle croissance l'année dernière, **l'usage des cartes de fidélité dématérialisées en magasin se stabilise cette année** (66%).

Les intentions d'utilisation, quant à elles, se confirment. En dehors d'un noyau dur de non-utilisateurs récalcitrants, les **Français se projettent** largement **dans une utilisation future**, avec 70% des sondés prêts à utiliser les cartes de fidélité digitales à l'avenir, 67% le click and collect, et 64% le paiement mobile sans contact en magasin.

Les Français ont moins peur de la fraude

Cette progression des usages et des intentions d'usage est à mettre au regard d'un **changement de perception des Français sur le sujet de la fraude**. Largement évoquée il y a quelques années comme un frein à l'utilisation des solutions de paiement mobile, elle

semble désormais remise à sa juste place. Ainsi, **pour une grande majorité de sondés (63%), le paiement mobile n'est aujourd'hui pas plus risqué que le paiement « classique » par carte bancaire.**

Les jeunes et les Franciliens mènent encore la tendance d'utilisation

Le geste de payer avec son téléphone est toujours beaucoup plus répandu chez les jeunes. Le paiement mobile **sans contact en magasin** est ainsi **majoritairement utilisé par les 16-34 ans**, qui l'ont admis comme moyen de paiement du quotidien. Concernant les **wallets de paiement**, ce sont les 16-24 ans qui **tirent le taux d'usage vers le haut (56%)**, de même que pour le paiement entre amis (66% d'utilisation contre 26% chez les plus de 50 ans). **Les Franciliens sont également en tête des usages** puisqu'ils sont 48% à déclarer utiliser le wallet contre 36% dans le reste de la France, et 55% à utiliser la commande/paiement à table (vs 49% dans le reste de la France).

Clotilde Combe, Directrice adjointe du Département Opinion, Politique et Corporate d'OpinionWay : « Cette année, l'utilisation des solutions de paiement mobile connaît une recrudescence par rapport à la stabilisation observée l'année dernière. Ces outils, moins répandus il y a 3 ans, sont aujourd'hui largement entrés dans les mœurs, surtout auprès des jeunes. Le volume d'utilisateurs convertis devrait croître dans les prochaines années, si l'on se fie aux intentions d'utilisation déclarées par les Français interrogés. »

Services de paiement mobile européens

Pour cette édition 2024, Lyf a souhaité interroger les sondés sur des questions d'actualité liées au secteur du paiement. Des projets européens sont en train d'émerger. Ils promettent de bouleverser les usages mobiles pour les prochaines années. A date, le niveau d'information des **Français en la matière est perfectible. 36% d'entre eux ont déjà entendu parler du portefeuille d'identité numérique européen, 34% de l'Euro numérique, et 24% du futur wallet de paiement européen Wero**, dont le déploiement est prévu mi-2024. Une fois informées, **36% des personnes interrogées se disent prêtes à utiliser ce wallet** à l'avenir. Un taux qui grimpe à 50% chez les 16-24 ans.

Christophe Dolique, CEO de Lyf : « Les Français sont en train d'adopter les wallets, leurs usages progressent dans de nombreux domaines. Les fonctionnalités et les services qu'ils offrent, combinés à la levée des craintes concernant les risques de fraude, sont les ingrédients indispensables pour que le wallet prenne une part prépondérante en Europe, à l'instar de celle qu'il occupe déjà dans les pays asiatiques. »

[Consulter les résultats détaillés de l'étude](#)

Les Français et les services de paiement mobile

Baromètre OpinionWay pour Lyf • 2024

Paiement mobile : les usages s'installent.

63% ^{+8% vs 2023} déclarent connaître et utiliser le **paiement mobile** en magasin.

38% ^{+6% vs 2023} déclarent connaître et utiliser un **wallet digital**.

50% ^{+2% vs 2023} déclarent connaître et utiliser la **commande / le paiement à table** en restaurant.

64% envisagent d'utiliser le **paiement mobile** en magasin à l'avenir.

47% ^{+4% vs 2023} ^{+14% vs 2021} envisagent d'utiliser un **wallet digital** à l'avenir.

55% envisagent d'utiliser la **commande / le paiement à table** en restaurant à l'avenir.

Des intentions d'usage en progression.

Les Français ont confiance dans le paiement mobile.

63% d'entre-eux estiment que le paiement mobile n'est pas plus risqué que le paiement par carte bancaire.



Les projets européens liés aux usages mobiles.

Pourcentage des Français interrogés qui déclarent être prêts à utiliser les services mobiles européens...

41% le portefeuille d'identité numérique



56%

38% l'Euro numérique



53%

36% le wallet de paiement européen Wero



50%

... et notamment les plus jeunes (16-24 ans).

“*opinionway* | Lyf.

Sondage OpinionWay pour Lyf, fintech française spécialisée dans les paiements mobiles, réalisé par questionnaire en ligne du 19 au 26 février 2024 auprès d'un échantillon de 2089 personnes représentatif de la population française âgée de 16 ans à 65 ans.

Méthodologie*du****sondage**

Sondage OpinionWay pour Lyf, fintech française spécialisée dans les paiements mobiles, réalisé par questionnaire en ligne du 19 au 26 février 2024 auprès d'un échantillon de 2089 personnes représentatif de la population française âgée de 16 ans à 65 ans.

A**propos****de****Lyf**

Lyf est une Fintech française qui simplifie le paiement et réinvente les parcours d'achat du quotidien. Elle fournit aux enseignes de la Grande distribution, aux acteurs de la restauration et aux professionnels indépendants des solutions digitales leur permettant de fluidifier leurs encaissements et de digitaliser leur relation client. Son application Lyf Pay, téléchargée plus de 8 millions de fois, offre des solutions de paiement mobile simples, avant-gardistes et sécurisées. Lyf est soutenue dans sa croissance par des actionnaires leaders de la banque, du paiement et de la grande distribution : BNP Paribas, Crédit Mutuel, Auchan, le groupe Casino, Mastercard et Oney.