



Étude Opinion Way pour Adyen :

Paiement refusé : 7 Français sur 10 gênés dans les restaurants

- 85% des Français trouvent très pratique qu'il n'y ait presque plus de minimum pour les paiements par carte bancaire au restaurant ;
- 7 Français sur 10 sont mal à l'aise lorsque leur paiement est refusé ;
- 37% des Français se sentent obligés de donner un pourboire lorsque l'option de le faire par carte bancaire est proposée.

Paris, le 20 mars 2024 - Adyen, la plateforme globale de technologie financière des grandes entreprises, a mené une étude aux côtés de l'institut de sondage Opinion Way pour en savoir plus sur les habitudes des Français au moment du paiement au restaurant. Et les résultats sont très parlants : en plus d'être un facteur potentiel de gêne, l'étape du paiement au restaurant reste dominée par la carte bancaire. On constate tout de même l'arrivée de nouvelles transformations.

La carte bancaire, le moyen de paiement plébiscité par les Français au restaurant

L'utilisation de la carte bancaire a connu un essor phénoménal ces dernières années, et cela dans tous les secteurs. Au restaurant par exemple, les Français utilisent de plus en plus leur carte bancaire notamment grâce à l'absence presque systématique de minimum de paiement (ce que trouvent très pratique plus de 85% des Français selon l'étude). A contrario, ils ne sont pas tous ravis de se voir proposer la possibilité de donner un pourboire via carte bancaire. Même si 45% des Français trouvent cela pratique, 37% se sentent forcés lorsqu'on leur propose cette solution.

L'arrivée du sans contact est une très belle avancée dans le domaine du paiement. Le sans contact via smartphone ou montre connectée par exemple est de plus en plus utilisé, et chamboule l'hégémonie de la carte bancaire traditionnelle. En effet, 25% des Français affirment ainsi être plus à l'aise à l'idée de payer sans montrer leur carte bancaire.

Payer l'addition: un moment gênant

Régler la note à la fin d'un repas n'est un moment agréable pour personne. Qu'on soit au restaurant en amoureux, en famille, avec des amis, ou lors d'un rendez-vous professionnel, ce moment peut facilement susciter un malaise surtout quand la décision sur la manière de payer diffère (prorata de la consommation ou division en parts égales par exemple). Selon cette étude, 40% de Français considèrent le moment du partage de l'addition au restaurant comme un moment gênant. Cela est particulièrement vrai pour les femmes (46%) et pour les 25-34 ans (51%), qui expriment le plus d'inconfort vis-à-vis de cette situation.

La simple addition, déjà source de gêne, peut mener à un moment encore plus inconfortable pour les Français lorsqu'ils sont au restaurant : le refus de paiement. Il s'agit d'une situation fortement redoutée par les Français - 70% d'entre eux se déclarent être mal à l'aise lorsque leur paiement est refusé dans un restaurant (76% de femmes contre 63% des hommes).

«En tant que plateforme de technologie financière, il est essentiel de comprendre les habitudes des Français en matière de paiement. C'est pourquoi nous avons à cœur de réaliser cette étude avec Opinion Way, et les enseignements y sont précieux. Nous avons par exemple découvert que la prise d'empreinte bancaire lors de la réservation (pour éviter les no-shows) pouvait, pour 59% des Français, être une raison d'éviter le restaurant en question. Suivre les évolutions de consommation et les comportements des Français nous aide à développer des solutions sur-mesure, pour rendre l'étape du paiement la plus fluide et agréable possible pour tous», explique Virginie Melaine-Christensen, Directrice Générale d'Adyen France.

Méthodologie de l'étude : échantillon de 1001 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus. L'échantillon a été constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence. L'échantillon a été interrogé par questionnaire auto-administré en ligne sur système CAWI (Computer Assisted Web Interview). Les interviews ont été réalisées du 14 au 15 février 2024.

À propos d'Adyen

Adyen est la plateforme technologique financière de choix pour les grandes entreprises. En fournissant des capacités de paiement de bout en bout, des informations basées sur les données et des produits financiers dans une solution globale unique, Adyen aide les entreprises à réaliser leurs ambitions plus rapidement. Avec des bureaux dans le monde entier, Adyen travaille avec des entreprises comme LVMH, L'Addition, Leboncoin et Lightspeed.