

## sondage spontané: **cash vs card**

Le débat sur l'éventuelle disparition de l'argent liquide peut échauffer les esprits. Régulièrement les groupements pour la défense des intérêts du consommateur prennent la parole pour alerter contre une restriction trop sévère de l'utilisation d'argent en espèces. La Commission européenne a dû apaiser les esprits.

Toute cette discussion est pourtant menée sans connaître la posture des consommateurs et les réalités du marché. Quest a voulu faire un état des lieux objectif en implémentant **un sondage représentatif auprès de 1 000 répondants résidents** au Grand-Duché de Luxembourg.

Les constats sont relativement complexes pour les acteurs.

Le premier constat est que **le marché est incroyablement polarisé.**

- 28 % de la population affirment déjà aujourd'hui que la disparition de l'argent liquide ne serait pas un problème pour eux contre 35 % de la population qui pense que l'argent liquide doit absolument rester une option.
- Les habitudes des consommateurs diffèrent largement par points de vente.
- 30 % de la population adopte sans hésitation le supermarché qui n'accepterait plus l'argent liquide tandis que 30 % se récolectent à l'idée.

Ceci posera les acteurs du commerce devant un **énorme défi d'arbitrage.**

Les avantages perçus de l'un ou de l'autre moyen sont relativement prononcés; ceci montre **qu'une quote-part élevée de la population se trouve dans une situation de pondérer des avantages et inconvénients.**

- l'anonymat des transactions semble être l'argument dominant pour l'argent liquide; presque 9 répondants sur 10 seront d'accord ou tout à fait d'accord avec l'affirmation que l'argent liquide garantit notre droit de faire des paiements de manière anonyme.
- il est intéressant de noter qu'un tiers de la population ne souscrit pas l'énoncé officiel que les moyens digitaux sont un moyen de lutter contre des actions illicites (travail au noir, terrorisme, ...)
- ceci montre aussi que le débat public risque donc d'être empreint par des discours de principe.
- deux tiers de la population souscrivent de l'autre côté l'hypothèse d'une simplification pour les commerçants et un gain de sécurité pour ceux-ci.

Les réalités des marchés indiquent pourtant **une énorme évolution sous-jacente.**

- on verra une poussée des moyens de paiements digitaux catalysée par les jeunes consommateurs dans les canaux jadis dominés par l'argent liquide.
- 45 % des consommateurs de moins de 35 ans ont payé leur dernière consommation dans un café, bar ou salon de thé par carte ou un autre moyen digital.
- déjà plus d'un tiers de la population a tendance à payer par carte les montants minimaux – 25 % payeront même des montants de moins de 10.- par carte.

Les évolutions montrent que le marché est probablement **proche d'un « tipping point » systémique où la polarisation en quote-part égale de la population va bientôt basculer en faveur des moyens digitaux.**

Les nouvelles solutions intelligentes comme Digicash ou Apple Pay font leur chemin.

- Digicash a déjà aujourd'hui une pénétration théorique de 40 %.
- Bientôt 20 % de la population seront des utilisateurs adeptes de ces solutions intelligentes.

\*\*\*