



Résultats d'étude – [extrait]

Paylib - Post-test affichage

Décembre 2023


Par : Véronique Vaillant, Thomas Talbot
et Pierre Labarraque



A woman with her hair in a ponytail, wearing a white sweater, is seen from behind, looking out of a train window. The background is blurred, suggesting motion. A thick black horizontal line is positioned above the text.

INTRODUCTION

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Dans le but de **promouvoir son offre**,  a déployé une nouvelle campagne pluri-média en octobre 2023.

La campagne reposait sur 2 supports :

- **Une campagne d'affichage OOH**
- **Une campagne d'affichage DOOH**

PRINCIPAUX OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

Un focus sur les 18 - 25 ans

1

Mesurer l'émergence de la campagne, au global et par média

2

Appréhender le fonctionnement des créas et plus spécifiquement s'assurer de leur bonne compréhension, évaluer l'agrément, l'émotion...

3

Evaluer les retombées de la campagne sur les KPIs de marque

4

Obtenir des **données de cadrage sur les jeunes et le paiement mobile** : quelle image ont-ils du paiement mobile ? Quel est leur niveau d'appétence pour le paiement mobile ?

VUE D'ENSEMBLE DU DISPOSITIF MÉTHODOLOGIQUE



MODE DE RECUEIL

Questionnaire **auto-administré** en ligne (CAWI) auprès des internautes de **notre panel** grand public propriétaire CSA Link et de notre partenaire Dynata



DATES DE TERRAIN





CIBLE INTERROGÉE

Echantillon de **1000 Français âgés de 18 à 25 ans**


*Les **résultats ont été redressés** sur les variables de sexe, d'âge, de CSP et de région de manière à être représentatif de la population des 18-25 ans*

NOTE DE LECTURE

Les écarts significatifs sont indiqués comme suit :

-  écart significatif supérieur à 95% **par rapport à l'ensemble**
-  écart significatif inférieur à 95% **par rapport à l'ensemble**

Benchmark :

 Certains résultats de l'étude sont comparés avec la moyenne des résultats observés sur d'autres post-tests réalisés par CSA dans le secteur de banque, finance et assurance

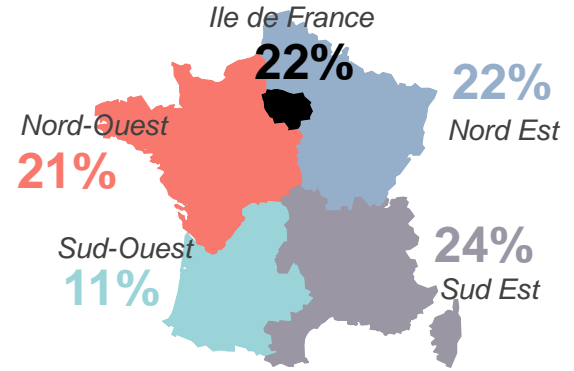
PROFIL DES RÉPONDANTS

Base ensemble
N=1000

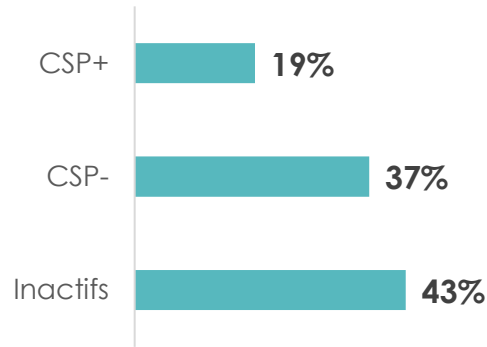
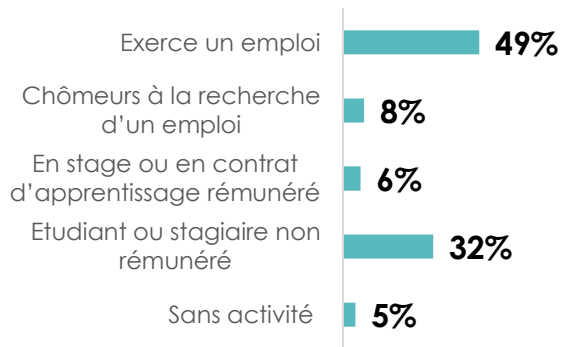


18-20 ans	21-22 ans	23-25 ans
38%	25%	37%

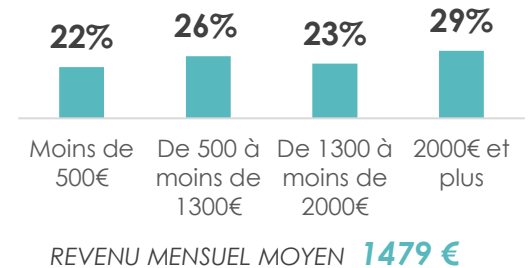
AGE MOYEN **21 ans**



SITUATION ACTUELLE



REVENUS MENSUELS





I

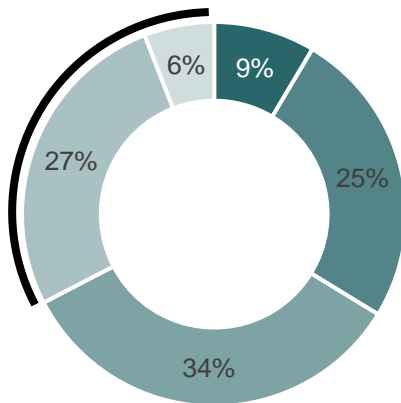
LES 18-25 ANS ET LE PAIEMENT MOBILE

1/3 des 18-25 ans retirent de l'argent à un distributeur au moins une fois par semaine et 1/3 moins d'une fois par mois ou jamais. Ces derniers sont plus souvent des femmes, âgés de 18 à 20 ans et des étudiants ou stagiaires rémunérés. La fréquence des retraits à un distributeur est corrélée avec l'âge et la situation professionnelle

FRÉQUENCE DES RETRAITS À UN DISTRIBUTEUR

Base ensemble : n=1000

- Tous les jours ou presque
- Au moins une fois par semaine
- Au moins une fois par mois
- Moins d'une fois par mois
- Jamais



Total Moins d'une fois par mois ou jamais: 33%

18 à 20 ans (41%)
Femme (41%)
Inactifs (46%)
Étudiant ou stagiaire rémunéré (49%)
Nord-Ouest (38%)

Tous les jours ou presque : 9%

23 à 25 ans (12%)
Homme (12%)
Exerce un emploi (13%) / CSP+ (16%)
Utilisateur du service Paylib entre amis (15%)

La carte bancaire sans contact et le paiement en magasin avec un téléphone mobile sont désormais connus par la quasi-totalité des 18-25 ans. Cependant, le paiement en magasin avec un téléphone est moins utilisé (56% des 18-25 ans vs 82% pour la carte bancaire sans contact). 8 jeunes sur 10 connaissent le virement entre particuliers via un téléphone mais moins de 1 sur 2 l'utilise.



Les hommes franciliens âgés de 23 à 25 ans, CSP+ avec un revenu mensuel de plus de 2000 €, ont globalement une meilleure connaissance des nouveaux moyens de paiement. Toutefois, les femmes sont mieux informées concernant le paiement en magasin

CONNAISSANCE ET UTILISATION DES NOUVEAUX MOYENS DE PAIEMENT

Base ensemble : n=1000

■ Ne connaît pas ■ Connaît mais n'utilise pas ■ Connaît et utilise

La carte bancaire sans contact



96% + Femme (98%)

Le paiement en magasin sans contact avec un téléphone mobile



96%

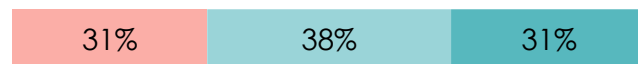
Le virement entre particuliers via un numéro de téléphone mobile



82%

+ 23 à 25 ans (87%) / IDF (88%)
 + CSP+ (90%) / Exerce un emploi (86%)
 + revenus de plus de 2000 € (89%)
 + Retire de l'argent au distributeur au moins 1 fois par semaine (90%)

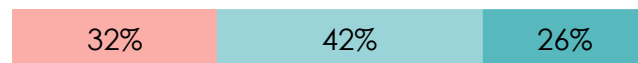
Le paiement biométrique
 avec reconnaissance de l'empreinte digitale ou faciale ou de la voix...



69%

+ 23 à 25 ans (76%) / Homme (74%) / IDF (79%) /
 revenus de plus de 2000 € (82%)
 + CSP+ (83%) / Exerce un emploi (76%)
 + Retire de l'argent au distributeur au moins 1 fois par semaine (76%)

Le paiement via un QR code
 (code qui se présente sous la forme d'un carré composé de petits carrés noirs et blancs)



68%

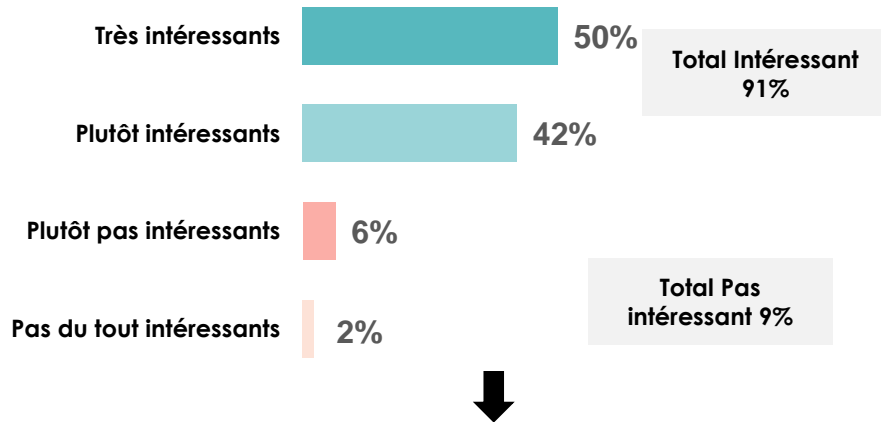
+ 23 à 25 ans (77%) / Homme (74%) / IDF (75%)
 + CSP+ (81%) / Exerce un emploi (76%)
 + revenus de plus de 2000 € (83%)
 + Retire de l'argent au distributeur au moins 1 fois par semaine (80%)

Les solutions de paiement mobile via un numéro de téléphone sont fortement plébiscitées par les 18-25 ans. Plus de 8 sur 10 jugent que les paiements et les envois d'argent via un numéro de téléphone sont des solutions intéressantes.

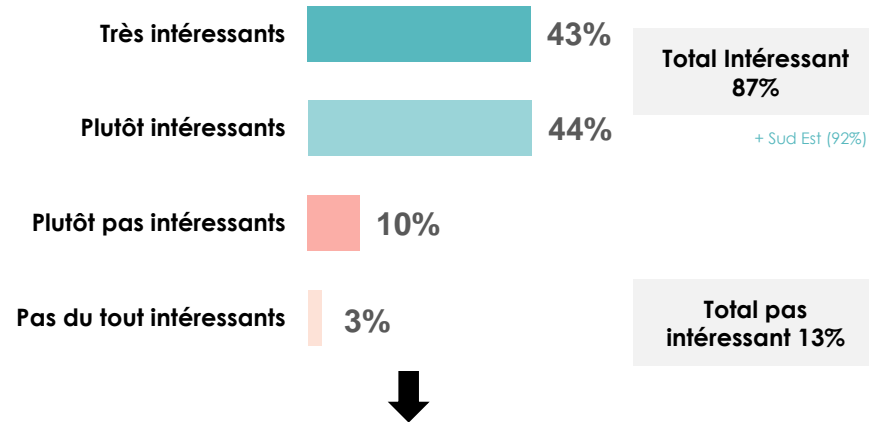
INTÉRÊT POUR LES PAIEMENTS MOBILES

Base ensemble : n=1000

PAIEMENT SANS CONTACT EN MAGASIN AVEC TÉLÉPHONE MOBILE



ENVOI D'ARGENT/REMBOURSEMENT ENTRE PARTICULIER VIA UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE



83% jugent intéressants les paiements sans contact et les envois d'argent / remboursement entre particuliers via un numéro de téléphone. **95%** jugent au moins une des 2 solutions intéressante.

+ Retire de l'argent à un DAB (96%) dont au moins une fois par semaine (97%)

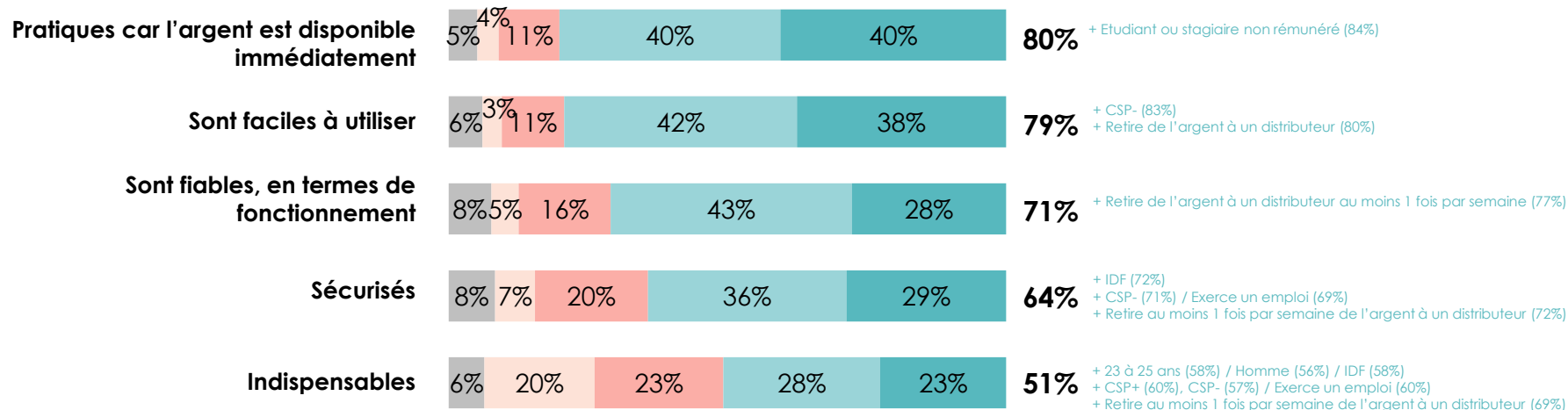
Concernant l'envoi d'argent à des proches (ou le remboursement) via un téléphone mobile, 8 jeunes sur 10 reconnaissent les atouts de ces solutions : la mise à disposition rapide de l'argent et la facilité d'utilisation. Ils sont moins convaincus par la sécurité et le caractère indispensable de ces solutions

IMAGE DU PAIEMENT MOBILE

Base ensemble : n=1000

■ Ne sait pas ■ Pas du tout d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Tout à fait d'accord

ST ACCORD



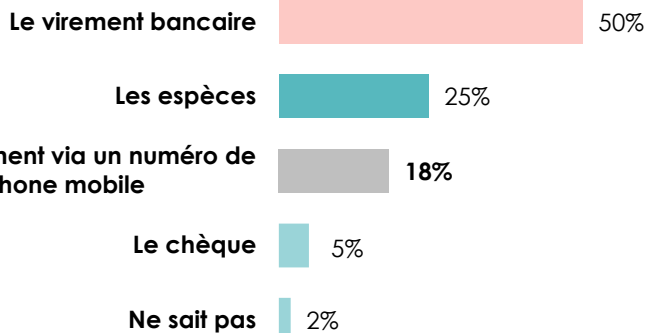
A9. Les solutions permettant d'envoyer de l'argent à des proches ou de les rembourser avec un téléphone mobile sont...

Pourtant, pour envoyer de l'argent à des proches, le virement bancaire reste le mode préféré des 18-25 ans. Ce constat est aussi valable pour les utilisateurs du virement entre particuliers via un numéro de téléphone (5 sur 10 préfèrent le virement bancaire). Toutefois, parmi ces derniers, 3 sur 10 préfèrent rembourser leurs proches ou leur envoyer de l'argent en utilisant le virement via un numéro de téléphone (respectivement 28% et 27%)

LE MODE DE REMBOURSEMENT PRÉFÉRÉ

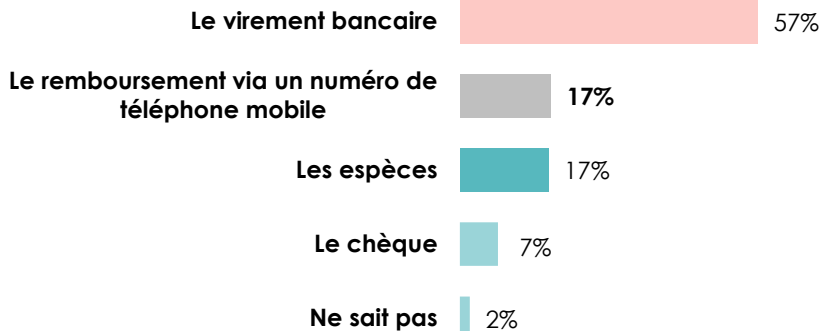
Base ensemble : n=1000

REMBOURSER LES PROCHES



	Total	ST Connait le virement entre particuliers via un numéro de téléphone	Vous le connaissez et l'utilisez	Vous le connaissez mais ne l'utilisez pas	Vous ne le connaissez pas
	Base	823	446	377	177
virement bancaire	50,1%	49,0%	48,0%	50,2%	55,5%
espèces	24,7%	23,9%	18,8%	30,0%	28,4%
rembt via un num de tél	18,2%	19,9%	28,1%	10,3%	10,0%
chèque	5,0%	5,5%	4,8%	6,3%	2,7%
Ne sait pas	2,0%	1,7%	0,4%	3,1%	3,3%

ENVOYER DE L'ARGENT AUX PROCHES



	Total	ST Connait le virement entre particuliers via un numéro de téléphone	Vous le connaissez et l'utilisez	Vous le connaissez mais ne l'utilisez pas	Vous ne le connaissez pas
	Base	823	446	377	177
Le virement bancaire	56,7%	55,0%	53,5%	56,8%	65,0%
rembt via un num de tél	17,3%	19,3%	26,7%	10,7%	7,7%
Les espèces	16,8%	16,1%	12,6%	20,1%	20,4%
Le chèque	7,3%	8,1%	6,6%	9,8%	3,5%
Ne sait pas	1,9%	1,6%	0,7%	2,6%	3,4%

A10. Quel mode de paiement préférez-vous pour rembourser vos proches ou les dépenses de groupe.

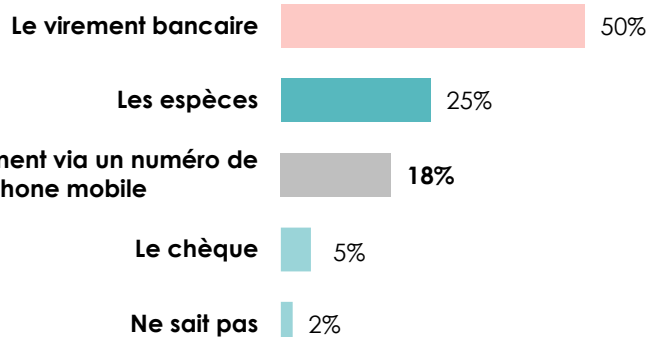
A11. Et pour envoyer de l'argent à vos proches, quel mode de paiement préférez-vous ?

Ce constat est aussi valable pour les utilisateurs de Paylib entre amis (près de 5 sur 10 préfèrent le virement bancaire). Pour les utilisateurs de Paylib entre amis, le remboursement via un numéro de téléphone est le mode de paiement préféré pour 3 jeunes sur 10.

LE MODE DE REMBOURSEMENT PRÉFÉRÉ

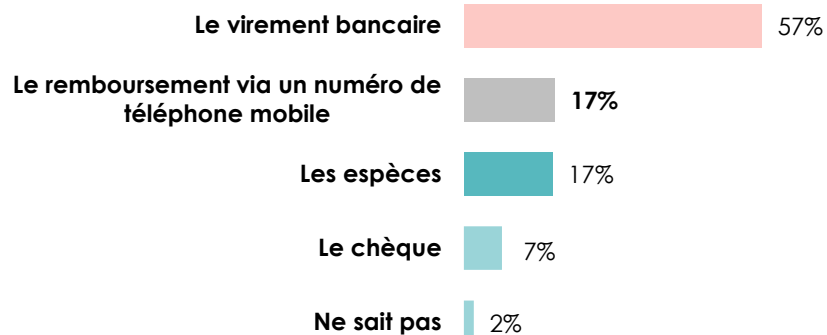
Base ensemble : n=1000

REMBOURSER LES PROCHES



	Total	Utilisateur du service Paylib entre amis	Non utilisateur du service Paylib entre amis
REMBOURSER LES PROCHES	n=1000	n=421	n=579
Virement bancaire	50,1%	44,9%	54,0%
Espèces	24,7%	19,9%	28,3%
Remboursement via un numéro de tél	18,2%	27,3%	11,4%
Chèque	5,0%	7,1%	3,4%
Ne sait pas	2,0%	0,7%	2,9%

ENVOYER DE L'ARGENT AUX PROCHES



	Total	Utilisateur du service Paylib entre amis	Non utilisateur du service Paylib entre amis
ENVOYER DE L'ARGENT AUX PROCHES	n=1000	n=421	n=579
Virement bancaire	56,7%	47,1%	63,9%
Remboursement via un numéro de tél	17,3%	28,9%	8,7%
Espèces	16,8%	16,0%	17,5%
Chèque	7,3%	7,8%	6,9%
Ne sait pas	1,9%	0,3%	3,1%

A10. Quel mode de paiement préférez-vous pour rembourser vos proches ou les dépenses de groupe.

A11. Et pour envoyer de l'argent à vos proches, quel mode de paiement préférez-vous ?

Ainsi, parmi ceux qui utilisent le virement entre particuliers via un numéro de téléphone, 31% déclarent utiliser cette solution au moins 3 fois sur 4 pour envoyer de l'argent à des proches ou pour les rembourser. En moyenne, cette solution est utilisée une fois sur 2.

FRÉQUENCE D'UTILISATION DU PAIEMENT MOBILE

Base connaît et utilise le virement entre particuliers via un n° de téléphone mobile : n=446



En moyenne, le virement via un téléphone mobile est utilisé 1 fois sur 2
Moyenne = 2,1

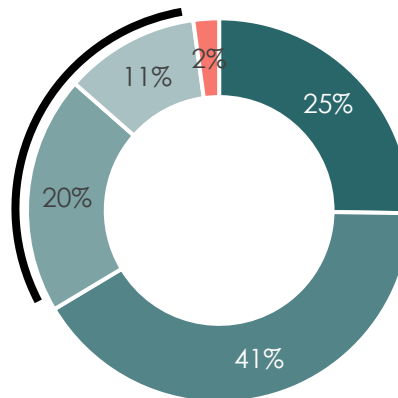
■ 1 fois sur 4 ■ 2 fois sur 4 ■ 3 fois sur 4 ■ Tout le temps ■ Jamais

3 fois sur 4 ou plus = 31%

+ IDF (43%)
+ Clients de BNP Paribas (51%)
+ image globale de Paylib : 8 et plus (40%)
+ Un téléphone mobile avec un forfait internet mobile permettant d'accéder à Internet sans connexion wifi (35%)



Les franciliens, clients de BNP Paribas et bien équipés en termes de téléphonie mobile utilisent plus fréquemment le virement via un numéro de téléphone mobile.



1 fois sur 4 = 25%

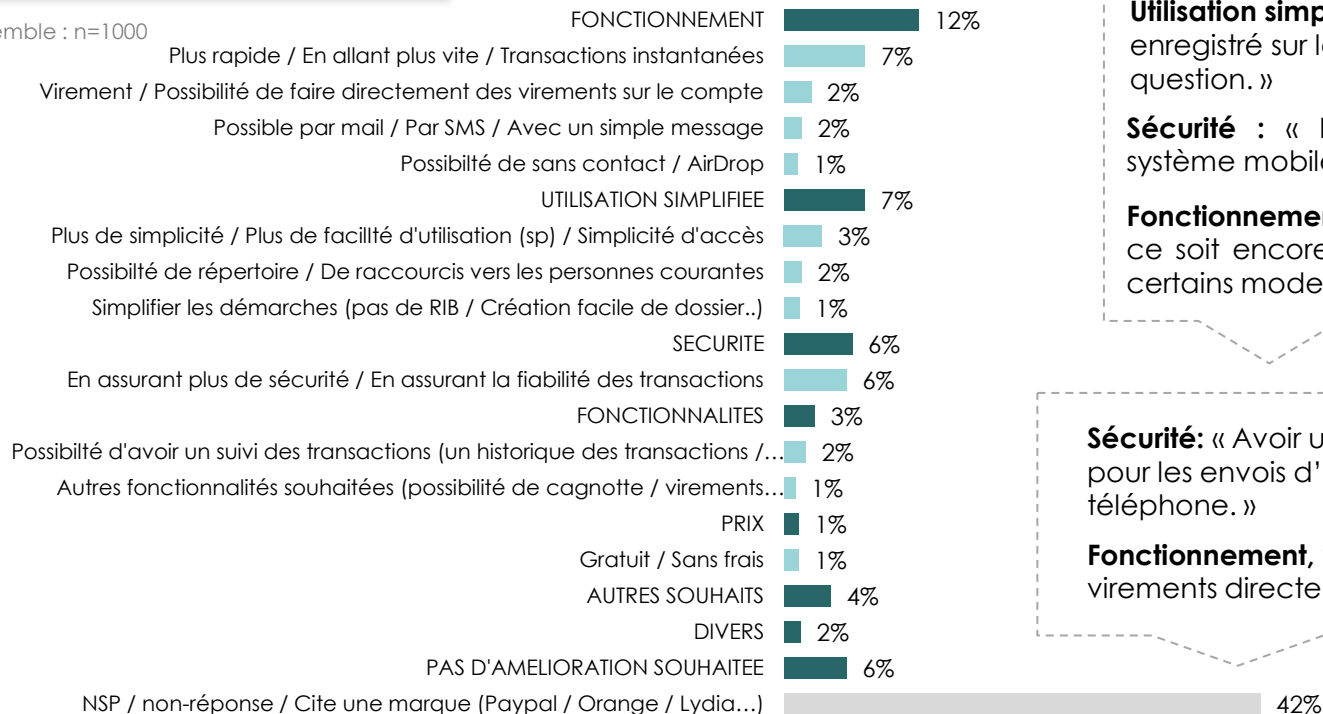
+ 18-20 ans (32%)
- 23-25 ans (18%)
- CSP+ (17%)
- IDF (16%)
- image globale de Paylib : 8 et plus (20%)

A8. À votre avis, lorsque vous devez envoyer de l'argent à des proches ou les rembourser, combien de fois utilisez-vous votre téléphone mobile pour le faire en utilisant le virement via un numéro de téléphone mobile ?

Près d'un jeune sur 2 n'a pas proposé d'amélioration. Certains souhaitent plus de rapidité, une utilisation simplifiée, plus de sécurité.

LES PISTES D'AMÉLIORATION

Base ensemble : n=1000



Utilisation simplifiée : « Via un code enregistré sur le compte en question. »

Sécurité : « En sécurisant plus le système mobile de paiement. »

Fonctionnement, plus rapide : « Que ce soit encore plus instantané pour certains modes de paiement. »

Sécurité: « Avoir un système très sécurisé pour les envois d'argent par numéro de téléphone. »

Fonctionnement, virement: « En affichant les virements directement sur les comptes. »

Seules les modalités avec un résultat supérieur ou égal à 1% sont affichées.

A6b. De quelle manière, les marques de paiement mobile pourraient-elles faciliter vos remboursements et vos envois d'argent à des proches ? Nous parlons ici uniquement des remboursements et envois d'argent réalisés avec un téléphone mobile via un numéro de téléphone.

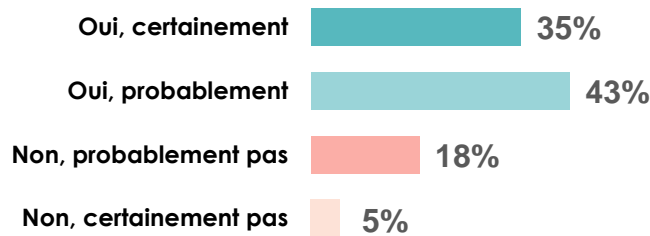
De bonnes perspectives pour le paiement mobile via un numéro de téléphone puisque près de 8 jeunes sur 10 se déclarent prêts à l'utiliser à l'avenir.

Parmi ceux qui l'utilisent déjà, 9 sur 10 sont enclins à l'utiliser plus souvent.

Parmi ceux qui connaissent cette solution mais ne l'utilisent pas, 7 sur 10 seraient prêts à l'utiliser

INTENTION D'UTILISER LE VIREMENT ENTRE PARTICULIERS VIA UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

Base ensemble : n=1000



ST OUI
77%

23 à 25 ans (82%)
Exerce un emploi (82%) / CSP- (83%)
IDF (83%)
Utilisateur du service Paylib entre amis (92%)
Retire de l'argent à un distributeur tous les jours ou presque (88%)

ST NON
23%

18 à 20 ans (26%)
Etudiant ou stagiaire non rémunéré (28%) / Inactifs (27%)
Nord-Ouest (32%)
Non utilisateur du service Paylib entre amis (33%)
Retire moins souvent (30%) ou jamais (37%) de l'argent à un distributeur

	Total	ST Connait le virement entre particuliers via un numéro de téléphone	Vous le connaissez et l'utilisez	Vous le connaissez mais ne l'utilisez pas	Vous ne le connaissez pas
	Base	823	446	377	177
ST OUI	77,3%	81,9%	91,6%	70,4%	55,7%
Oui, certainement	34,7%	38,5%	50,6%	24,3%	16,5%
Oui, probablement	42,7%	43,4%	41,1%	46,2%	39,2%
ST NON	22,7%	18,1%	8,4%	29,6%	44,3%
Non, probablement pas	17,9%	15,8%	7,3%	25,9%	27,8%
Non, certainement pas	4,8%	2,3%	1,1%	3,7%	16,5%

A5c. À l'avenir, pour envoyer de l'argent à des proches ou pour les rembourser, avez-vous l'intention d'utiliser [si A1E=1 « plus souvent »] le virement entre particuliers via un numéro de téléphone mobile ?

A close-up photograph of a person's hands holding a white smartphone. The person is wearing a white button-down shirt. The background is a soft, out-of-focus light gray. The overall image has a clean, professional aesthetic.

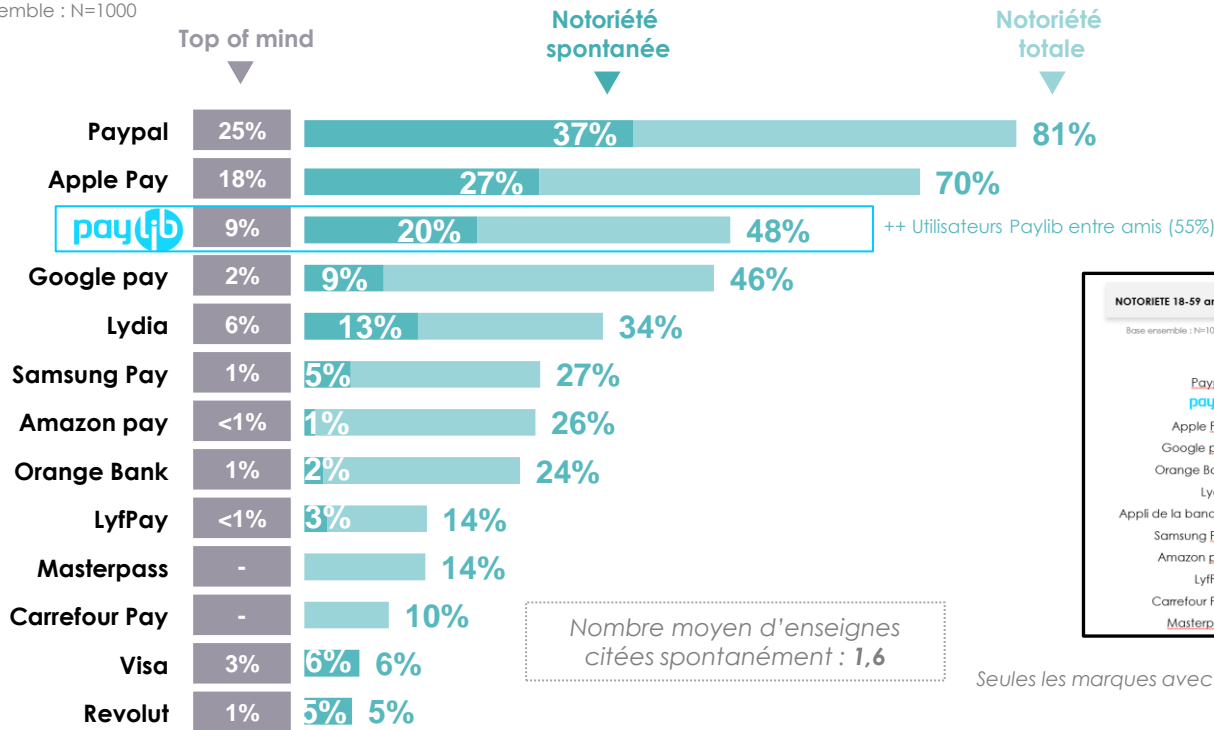
III

IMAGE DE PAYLIB ET CALL TO ACTION

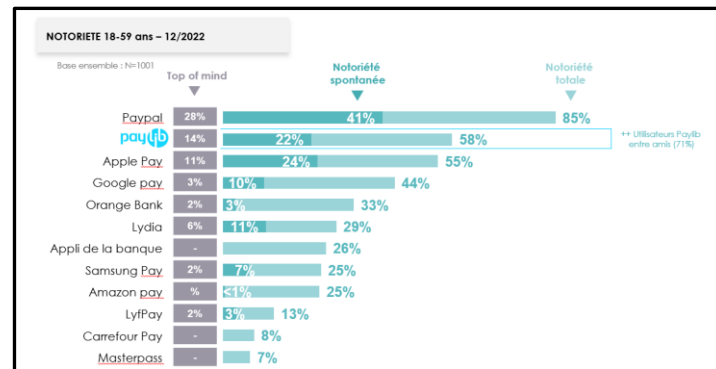
Paylib bénéficie d'une notoriété totale de 48% et se positionne à la troisième place, derrière Paypal et Apple Pay. Comme pour les mesures réalisées auprès des 18-59 ans, Paypal est leader du marché que ce soit en notoriété spontanée ou totale.

NOTORIETE

Base ensemble : N=1000



Nombre moyen d'enseignes citées spontanément : 1,6



Seules les marques avec une notoriété totale supérieure ou égale à 5% sont affichées.