



# LES FRANÇAIS ET LEURS CARTES UNE RELATION QUI DURE

Janvier 2019



**BNP PARIBAS**  
**PERSONAL FINANCE**



**ECHANGEUR**

BY  **BNP PARIBAS**  
PERSONAL FINANCE 

# ÉTUDE PROPRIÉTAIRE

## BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

# ÉTUDE PROPRIÉTAIRE BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

---

## MÉTHODOLOGIE

- Réalisée tous les **2 ans**
- Un historique de **18 ans**
- **11 000** foyers/individus interrogés, représentatifs de la population française
- Terrain effectué en janvier et février 2018 par voie postale par KANTAR TNS
- Analyses réalisées par **l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance**
  
- **Etude tendancielle établie sur 4 vagues d'enquêtes :**
  - 2012 - 2014 – 2016 – 2018
  
- **79 000** cartes au total déclarées par l'échantillon
  - Tous types de cartes de paiement ou/et de fidélisation (hors cartes cadeaux, prépayées)
  - Des cartes privilégiées dans le portefeuille des Français (vs des cartes dormantes, inactives)

# ENSEIGNEMENTS CLEFS DE L'ÉTUDE

---

- Les **95%** de foyers porteurs de cartes détiennent en moyenne **8 cartes** dans leur portefeuille
  - Les cartes sont ancrées dans le quotidien des Français
  - Leur diversité permet de satisfaire des attentes plurielles

- Les cartes de paiement de magasin sont plus recommandées que les cartes de fidélité pure (**85%** vs 81%)
  - Le taux de recommandation est encore plus élevé pour les cartes universelles de magasin : **88%**

- Plus la carte est enrichie en **services**, plus elle génère de la satisfaction :
  - Les cartes universelles de magasin obtiennent le niveau de satisfaction le plus élevé (**8,2/10**), devant les cartes de paiement privatives (**7,8/10**) et les cartes de fidélité pure (**7,4/10**)
  - Les facilités de paiement sont plébiscitées par les porteurs de cartes de paiement magasin

- Près **d'un porteur sur deux** fréquente plus le magasin grâce à sa carte de paiement, un indicateur qui peut progresser
  - L'avenir de la carte passe par une relation d'engagement enrichie grâce aux services

# UNE OFFRE CARTE DIVERSIFIÉE EN FRANCE

## UNIVERS FINANCIER

Banques	Sociétés financières
Cartes traditionnelles de banque	Autres cartes de banque ou de société financière
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cartes de débit</li><li>▪ Cartes de retrait</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cartes Visa ou Mastercard débit/crédit ou tout crédit de banque ou d'organisme financier</li></ul>

## UNIVERS MAGASIN

Univers paiement			Fidélité pure
Cartes Amex	Cartes universelles de magasin	Cartes de paiement privées	Cartes de fidélité pure
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cartes Amex émises par une enseigne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cartes Visa ou Mastercard émises par des enseignes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cartes de paiement émises par des enseignes, utilisables dans un réseau privé ou uniquement dans une enseigne</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cartes d'avantages et de réductions émises par des enseignes, ne proposant pas la fonction paiement</li></ul>



### CARTES DE PAIEMENT MAGASIN



Fonctionnalité crédit disponible sur la carte

ECHANGEUR

BY BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Les Français et leurs cartes : une relation qui dure | Access Panel Echangeur 2018 | 01/2019 |

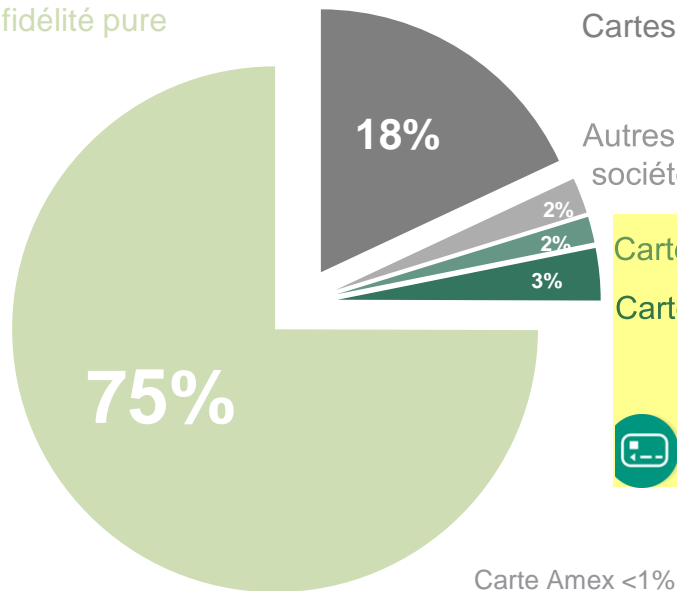
©Toute reproduction partielle ou totale interdite sans l'autorisation écrite de l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance

| 01/2019 |

5

# PLUS DE 200 MILLIONS DE CARTES EN FRANCE

Carte de fidélité pure



Cartes traditionnelles de banque

Autres cartes de banque ou de société financière

42 M de cartes financières en France

Cartes universelles de magasin  
Cartes de paiement privatives

10M de cartes de paiement magasin en France



CARTES DE PAIEMENT MAGASIN

Base : Ensemble des cartes

**ECHANGEUR**

BY BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

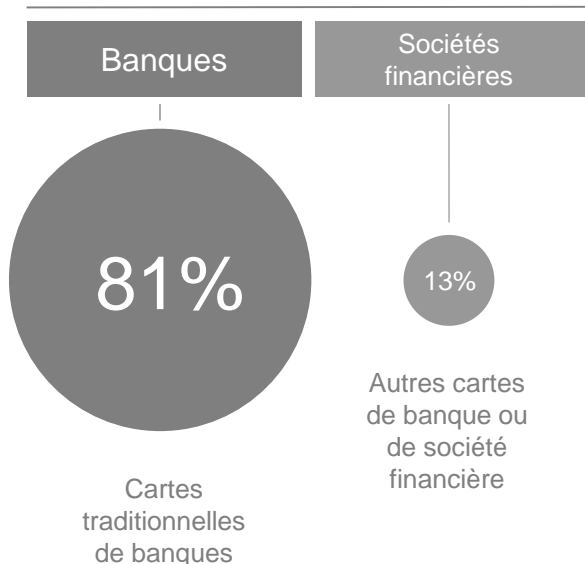
Les Français et leurs cartes : une relation qui dure | Access Panel Echangeur 2018 | 01/2019 |

©Toute reproduction partielle ou totale interdite sans l'autorisation écrite de l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance

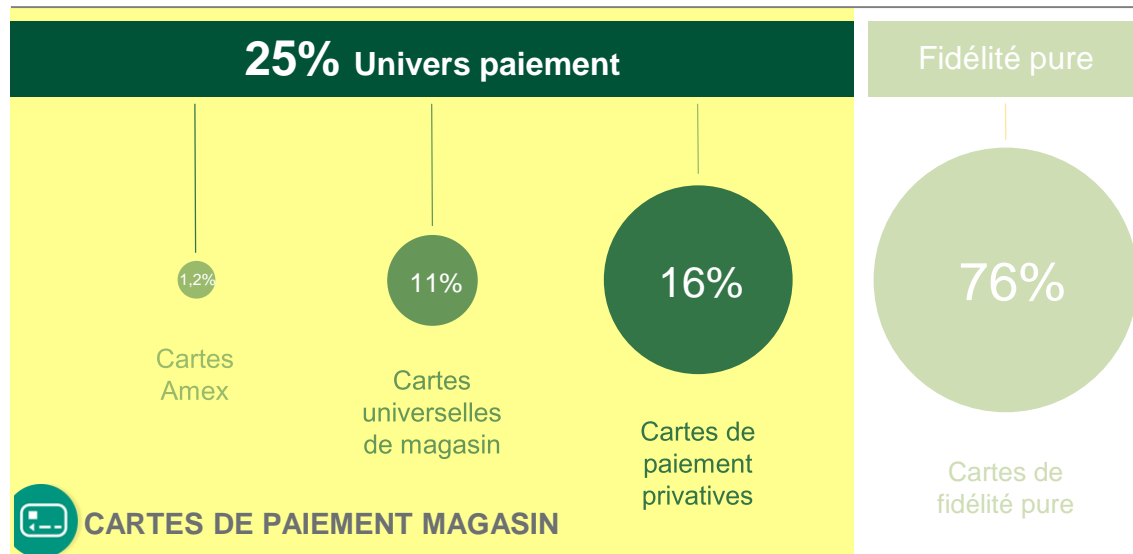
# LES CARTES FONT PARTIE DU QUOTIDIEN DES FRANÇAIS

95 % DES FOYERS DÉTIENNENT AU MOINS UNE CARTE DANS LEUR PORTEFEUILLE

87% UNIVERS FINANCIER



81% UNIVERS MAGASIN



Base : Ensemble des foyers français

ECHANGEUR

BY BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Les Français et leurs cartes : une relation qui dure | Access Panel Echangeur 2018 | 01/2019 |

©Toute reproduction partielle ou totale interdite sans l'autorisation écrite de l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance

# UNE VARIÉTÉ DE CARTES POUR FIDÉLISER, UNE SÉLECTION POUR PAYER

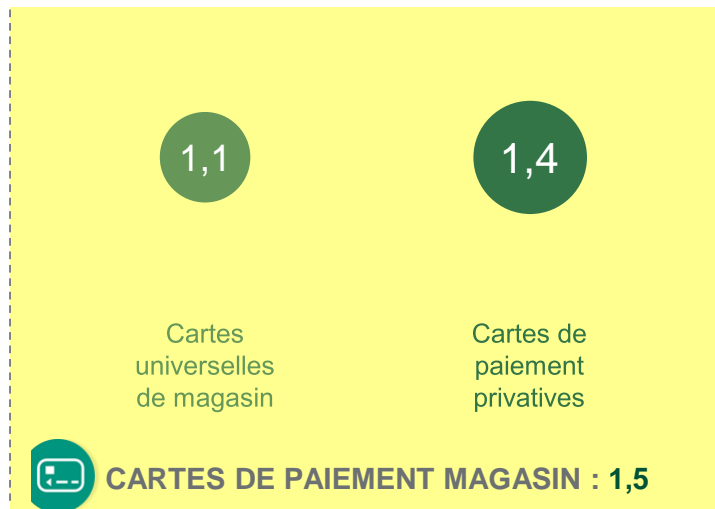
8,2 CARTES EN MOYENNE DANS LE PORTEFEUILLE DES PORTEURS FRANÇAIS



Cartes traditionnelles de banques



Autres cartes de banque ou de société financière



Cartes universelles de magasin

Cartes de paiement privées



Cartes de fidélité pure

Base : Foyers détenteurs de chaque type de cartes

ECHANGEUR

BY BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Les Français et leurs cartes : une relation qui dure | Access Panel Echangeur 2018 | 01/2019 |

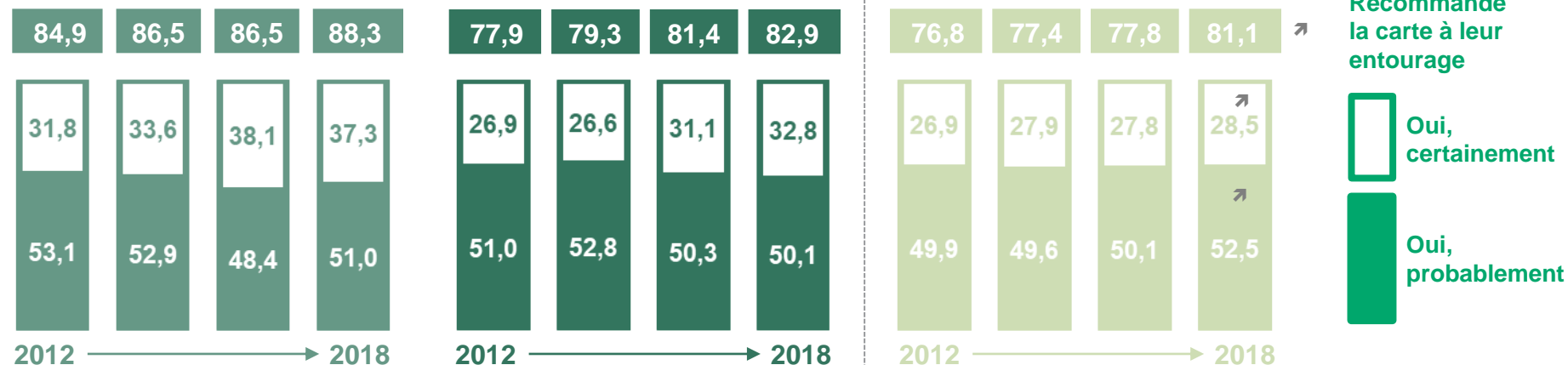
©Toute reproduction partielle ou totale interdite sans l'autorisation écrite de l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance



# LES FRANÇAIS SONT FIERS DE LEURS CARTES

85% DES PORTEURS RECOMMANDERAIENT LEURS CARTES DE PAIEMENT DE MAGASIN

En % « Est-ce que vous recommanderiez cette carte à quelqu'un de votre entourage ? »



Cartes universelles de magasin      Cartes de paiement privées

**CARTES DE PAIEMENT MAGASIN : 85,0**

Base : Cartes utilisées le plus souvent

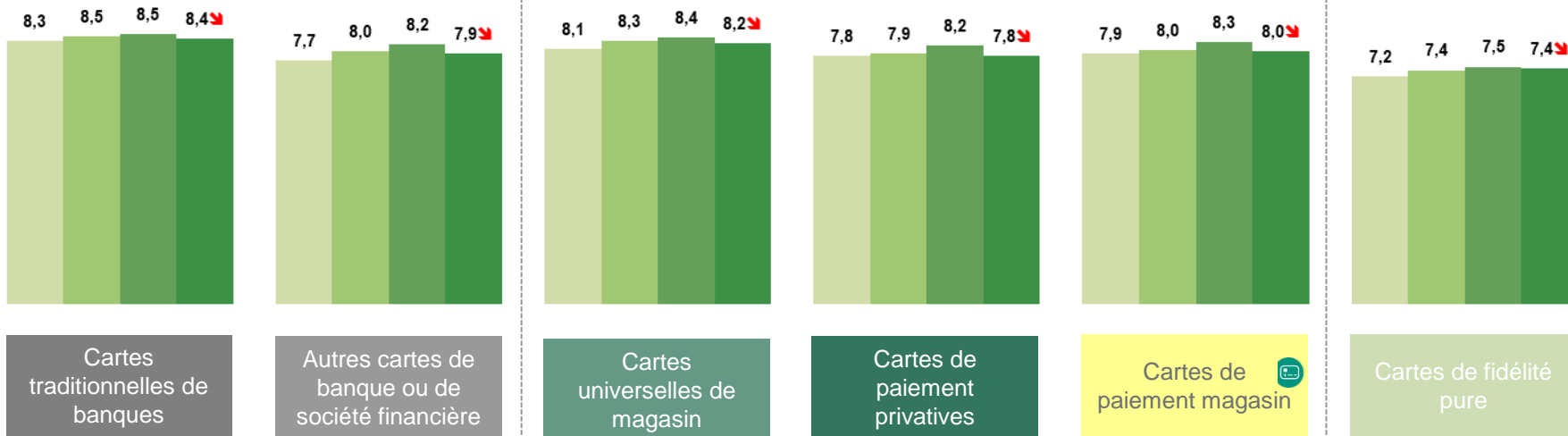
↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2016

# LES FRANÇAIS SONT SATISFAITS DE LEURS CARTES

8/10 NOTE MOYENNE DE SATISFACTION DES CARTES DE PAIEMENT MAGASIN

Note moyenne sur 10

2012 2014 2016 2018



Base : Cartes utilisées le plus souvent

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2016

ECHANGEUR

BY BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Les Français et leurs cartes : une relation qui dure | Access Panel Echangeur 2018 | 01/2019 |

©Toute reproduction partielle ou totale interdite sans l'autorisation écrite de l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance

# PLUS LA CARTE EST ENRICHIE EN SERVICE, PLUS ELLE GÉNÈRE DE LA SATISFACTION

Note moyenne sur 10

	Cartes universelles de magasin		Cartes de paiement privatives		Cartes de paiement magasin		Cartes de fidélité pure	
<b>Note Globale</b>	8,2	↘	7,8	↘	8,0	↘	7,4	↘
Le magasin ou l'enseigne qui émet cette carte	8,0	↘	8,0		8,0	↘	7,8	
La nature des récompenses proposées (promotions, cadeaux, etc.)	7,2		6,7		6,9		6,6	
L'accès rapide à des récompenses	7,2		6,5		6,8		6,4	↗
La valeur des récompenses proposées	6,8		6,3		6,5		6,2	↗
Les facilités de paiement proposées par cette carte (paiement différé, en plusieurs fois)	7,8		7,5	↘	7,6			
Les conditions de crédit offertes par cette carte	6,7	↗	6,1		6,4			
La possibilité d'utiliser cette carte ailleurs que dans le magasin émetteur	7,4		5,9		6,5		5,9	↗
La reconnaissance de votre fidélité	6,6	↗	6,1	↗	6,3	↗	5,7	
Les privilèges associés à cette carte (caisses réservées, livraisons gratuites, avant-premières, etc.)	6,6	↗	5,6		6,0	↗	4,7	↗
La réception de propositions adaptées à vos besoins	6,2		5,5		5,8		5,2	↗
Les services et conseils personnalisés auxquels j'ai accès avec ma carte	5,9		5,2		5,5		4,6	↗

■ RECOMPENSE DE LA FIDELITE
 ■ CREDIT
 ■ RESEAU
 ■ PRIVILEGES
 ■ OFFRES PERSONNALISEES

Base : Cartes utilisées le plus souvent

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2016

**ECHANGEUR**

BY  BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Les Français et leurs cartes : une relation qui dure | Access Panel Echangeur 2018 | 01/2019 |

©Toute reproduction partielle ou totale interdite sans l'autorisation écrite de l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance

# UTILISÉS OU NON

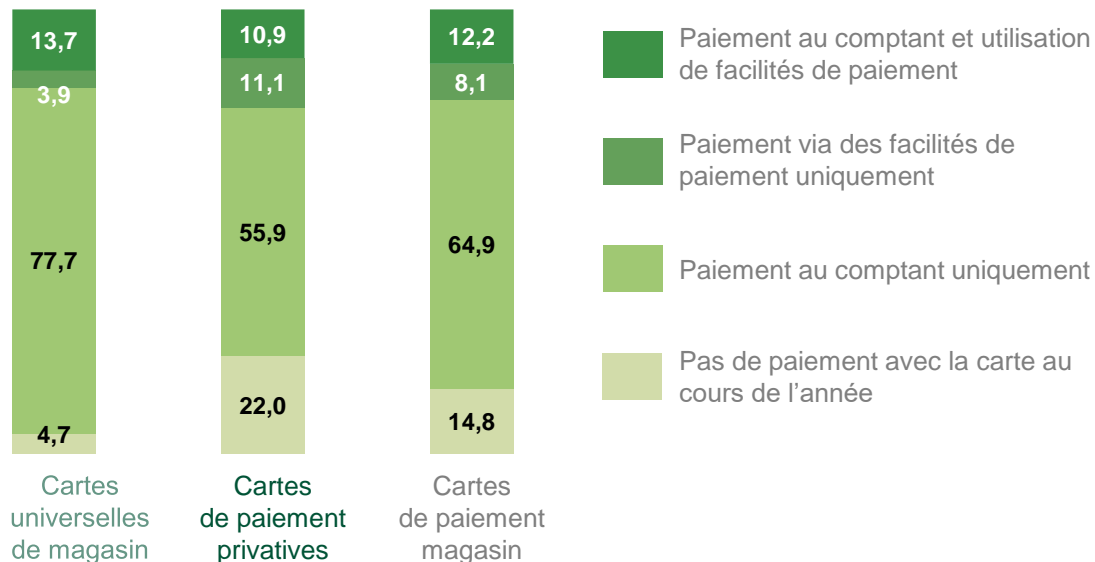
## LES SERVICES FINANCIERS REPRÉSENTENT UN AVANTAGE

Qu'elles soient actionnées ou non, les porteurs de cartes de paiement sont satisfaits des facilités de paiement proposées par la carte.

- **7,7** : c'est la note de satisfaction des facilités de paiement proposées par la carte donnée par les **utilisateurs** de celles-ci
- **7** : c'est la note de satisfaction des facilités de paiement proposées par la carte donnée par les **non utilisateurs** de celles-ci

### Utilisation de la carte au cours des 12 derniers mois

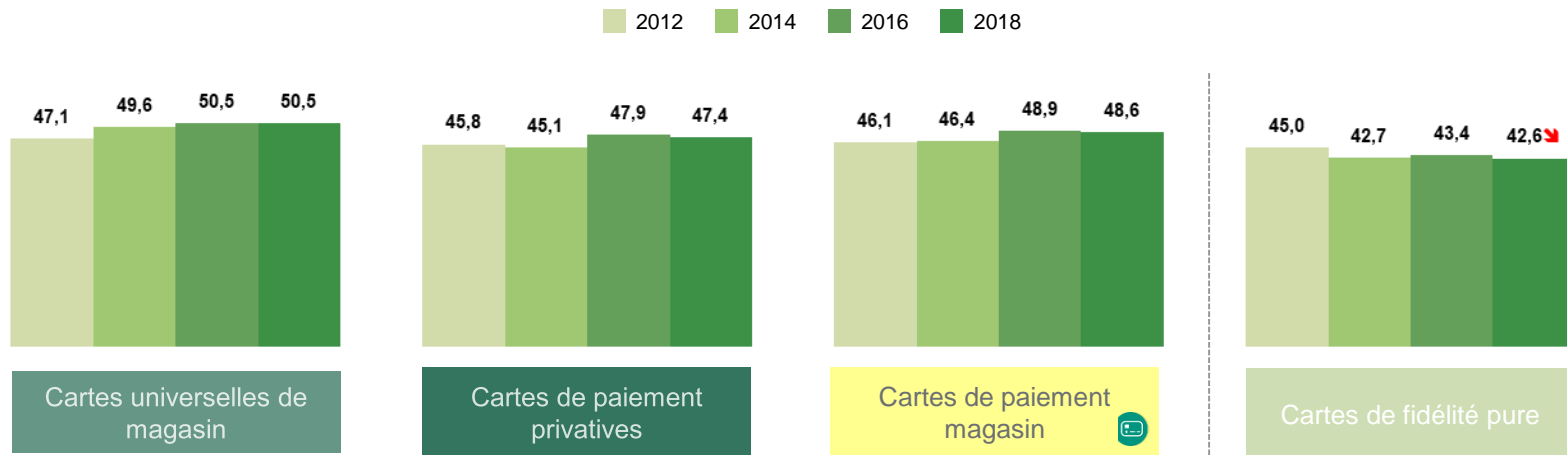
En %



# PRÈS D'UN PORTEUR SUR DEUX FREQUENTE PLUS L'ENSEIGNE EMETTRICE GRACE AUX CARTES DE PAIEMENT

« Depuis que votre foyer détient cette carte, est-ce que cela vous incite à fréquenter plus souvent l'enseigne (les enseignes) où vous pouvez l'utiliser ? »

En %



Base : Cartes utilisées le plus souvent

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2016

**ECHANGEUR**

BY BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

Les Français et leurs cartes : une relation qui dure | Access Panel Echangeur 2018 | 01/2019 |

©Toute reproduction partielle ou totale interdite sans l'autorisation écrite de l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance

# L'AVENIR DES CARTES, LA CARTE DE DEMAIN ?

## DE LA FIDÉLISATION À UNE RELATION D'ENGAGEMENT

Dématérialisée ou non, la carte représente un support privilégié de la relation client qui a de l'avenir

- Elle est appréciée des Français
- Elle fait partie de leur quotidien
- Elle contribue à leur attachement aux magasins

Référent de la relation entre un client et une enseigne, la carte peut supporter une agrégation de services enrichis et diversifiés

**ECHANGEUR**

BY  **BNP PARIBAS**  
PERSONAL FINANCE 

# MERCI

**Contact :**

**Nicolas Rousseau**

Développement Commercial

+33 6 30 92 94 95

+33 1 58 61 92 92

nrousseau@echangeur.fr



@echangeur



echangeur by bnpparibas personal finance