

## L'UTILISATION DU CHÈQUE EN FRANCE

**Rapport réalisé par Edgar, Dunn & Company (EDC)  
pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF)**

**Pascal Burg  
Grégoire Toussaint**

*« Aucune représentation ou reproduction, même partielle, autre que celles prévues à l'article L. 122-5 2° et 3° a) du Code de la propriété intellectuelle ne peut être faite de la présente publication sans l'autorisation expresse du Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier ou, le cas échéant, sans le respect des modalités prévues à l'article L. 122.10 dudit code.»*

© Secrétariat général du Comité consultatif du secteur financier – 2011

**MARS 2011**

Les résultats, les appréciations et les conclusions du rapport n'engagent que ses auteurs.

## SOMMAIRE

<b>Introduction.....</b>	<b>9</b>
<b>Synthèse.....</b>	<b>11</b>
<b>1. Objectif et méthodologie.....</b>	<b>15</b>
1.1 Objectif et périmètre .....	15
1.2 Méthodologie .....	16
1.2.1 Collecte de données .....	18
1.2.2 Analyse et évaluation.....	24
1.2.3 Rédaction du rapport final.....	25
<b>2. Marché du chèque .....</b>	<b>27</b>
2.1 Synthèse.....	27
2.2 Comparaison de l'utilisation des moyens de paiement entre la France et l'étranger.....	28
2.2.1 La France est le premier pays utilisateur de chèques en Europe avec 3,3 milliards de chèques en 2009 .....	28
2.2.2 Par comparaison avec d'autres pays, l'utilisation des autres moyens de paiement en France présente une situation contrastée : forte utilisation de la carte bancaire, utilisation similaire du prélèvement et moindre utilisation du virement .....	30
2.3 L'évolution du chèque en France .....	31
2.3.1 La baisse du nombre de chèques s'accélère, avec un taux de réduction annuel moyen de 4 % depuis 2002.....	32
2.3.2 La valeur totale des chèques (1 834 milliards d'euros en 2009) tend aussi à diminuer mais de manière irrégulière .....	33
2.3.3 Le montant moyen d'un chèque émis par les entreprises (2 248 euros) est très supérieur à celui des particuliers (274 euros) .....	34
2.3.4 Les incidents de paiement liés aux chèques sans provision et le nombre d'interdits de chéquier enregistrent une baisse similaire à celle du nombre de chèques .....	36
2.4 Positionnement du chèque en France.....	38
2.4.1 Le chèque est fortement utilisé pour certains postes de dépenses des particuliers.....	38
2.4.2 Le chèque est au cœur de la relation bancaire mais son utilisation diminue au profit des moyens de paiement électroniques (carte bancaire, prélèvement, virement) .....	40
2.4.3 Frais liés aux moyens de paiement hors espèces .....	41
2.4.4 L'obtention (hors envoi en recommandé) et l'utilisation du chèque sont gratuites alors que les incidents de paiement sont payants .....	42

2.4.5	L'obtention de la carte bancaire est payante mais son utilisation en paiement pour le porteur est gratuite .....	42
2.4.6	L'utilisation du virement en paiement sur Internet et l'utilisation du prélèvement sont gratuites dans la majorité des cas .....	42
2.4.7	Le chèque peut entraîner des frais non bancaires liés aux frais d'envoi pour l'utilisateur en encaissement et en paiement .....	43
2.4.8	Les professionnels doivent payer des frais pour leurs encaissements sauf pour le chèque, le virement et le TIP .....	43
2.5	Aspects juridiques : le cadre juridique du chèque explique en partie l'importance de l'utilisation du chèque en France .....	44
2.6	Circuit d'encaissement : la mise en place en 2002 de l'Échange d'Images Chèques (EIC) a permis d'automatiser le traitement des chèques .....	47
2.7	Coûts de traitement de la filière chèque .....	49
<b>3.</b>	<b>Enquête Particuliers .....</b>	<b>53</b>
3.1	Synthèse .....	53
3.2	Équipement .....	54
3.2.1	Le taux d'équipement en chéquier est très élevé avec un taux de 91 % pour l'ensemble des particuliers .....	55
3.2.2	Ce taux d'équipement en chéquier se situe entre le taux d'équipement en carte bancaire (96 %) et la proportion de particuliers pouvant effectuer un virement à partir du site Internet de leur banque (70 %) .....	55
3.3	Paiement (chèques émis) .....	56
3.3.1	Les particuliers émettent en moyenne 4,9 chèques par mois, équivalant à une estimation de plus de 2 670 millions de chèques émis par les particuliers adultes détenteurs d'un chéquier soit 81 % du nombre total de chèques émis en France en 2009 .....	56
3.3.2	61 % des particuliers se servent moins souvent de chèques qu'il y a 5 ans pour régler leurs dépenses .....	57
3.3.3	Le pic d'utilisation du chèque se situe à 35-49 ans et non pas parmi les personnes âgées .....	58
3.3.4	Pour trois postes de dépenses réglées depuis le domicile (frais de scolarité et cantines, services à domicile et cadeaux sous forme d'argent), le chèque est utilisé par plus de 50 % des particuliers concernés .....	60
3.3.5	Pour deux postes de dépenses réglées en dehors du domicile (les dépenses de médecine et les activités sportives et culturelles), le chèque est utilisé par plus de 50 % des particuliers concernés .....	61
3.3.6	Le chèque est le moyen de paiement le plus utilisé pour 4 postes de dépenses (sur 17) et est en deuxième position pour 11 autres postes de dépenses .....	62
3.3.7	27 % des particuliers indiquent se servir du chèque car son utilisation est imposée mais seulement 6 % des particuliers sont « gênés » par cette utilisation imposée .....	62

3.4	Encaissement (chèques reçus) .....	63
3.4.1	Les particuliers reçoivent en moyenne 1,0 chèque par mois (équivalent à une estimation de plus de 600 millions de chèques reçus soit 18 % du nombre total de chèques en France), soit un nombre beaucoup plus faible que le nombre de chèques émis (4,9).....	63
3.4.2	44 % des particuliers reçoivent des chèques moins souvent qu'il y a 5 ans .....	64
3.4.3	Ces chèques proviennent non seulement de transferts d'argent de particulier à particulier (68 %), mais aussi de remboursements (26 %) et de versements de salaires (18 %) .....	65
3.5	Opinions sur le chèque.....	66
3.5.1	D'après les particuliers, le chèque permet principalement de contrôler ses dépenses mais génère une perte de temps .....	66
3.5.2	Si 18 % des particuliers préfèrent le chèque à tout autre moyen de paiement, 63 % préfèrent la carte bancaire .....	69
3.5.3	La préférence pour le chèque augmente fortement avec le montant de la dépense à payer : 51 % des particuliers préfèrent le chèque pour les montants supérieurs à 500 euros .....	71
3.5.4	L'attachement : 20 % des particuliers sont très attachés au chèque.....	72
3.5.5	Parmi les particuliers attachés au chèque, 27 % deviendraient moins attachés au chèque si le chèque devenait payant.....	73
3.6	Perspectives d'utilisation .....	74
3.6.1	4 particuliers sur 10 ont l'intention de moins utiliser le chèque dans les 5 prochaines années.....	74
3.6.2	17 % des particuliers seraient très gênés en cas de disparition du chèque .....	75
3.6.3	52 % des particuliers choisiraient la carte bancaire comme alternative au chèque .....	77
<b>4.</b>	<b>Analyse Entreprises .....</b>	<b>79</b>
4.1	Synthèse.....	79
4.1.1	Enquête quantitative (CSA) .....	79
4.1.2	Entretiens complémentaires (grandes entreprises, fédérations professionnelles).....	81
4.2	Enquête quantitative (CSA).....	82
4.2.1	Équipement.....	82
4.2.2	Paiement (chèques émis) .....	84
4.2.3	Encaissement (chèques reçus).....	91
4.2.4	Opinions sur le chèque .....	95
4.2.5	Perspectives d'utilisation.....	105

4.3	Entretiens complémentaires avec les grandes entreprises et les fédérations professionnelles.....	110
4.3.1	Entretiens avec les fédérations professionnelles dans 10 secteurs .....	110
4.3.2	Entretiens avec les grands facturiers.....	112
4.3.3	Entretiens avec la grande distribution.....	113
4.3.4	Résumé des positions des entreprises et des fédérations professionnelles au sujet du remplacement progressif du chèque .....	114
<b>5.</b>	<b>Analyse Secteurs publics et associatif .....</b>	<b>117</b>
5.1	Synthèse.....	117
5.1.1	Secteurs publics.....	117
5.1.2	Secteur associatif.....	117
5.2	Entretiens complémentaires avec les secteurs publics et associatif.....	118
5.2.1	Secteurs publics.....	118
5.2.2	Secteur associatif.....	122
<b>6.</b>	<b>Concertations avec les parties prenantes .....</b>	<b>125</b>
6.1	Synthèse.....	125
6.2	Concertations avec les associations de consommateurs.....	126
6.2.1	Les avantages et inconvénients du chèque selon les associations de consommateurs .....	126
6.2.2	La position de principe des associations de consommateurs relative au remplacement progressif du chèque.....	128
6.2.3	Le remplacement du chèque nécessiterait une alternative crédible et gratuite .....	129
6.3	Concertations avec les associations d'entreprises et de commerçants .....	130
6.3.1	Pour les entreprises, le chèque génère plus d'avantages en paiement qu'en encaissement.....	130
6.3.2	Les grands commerçants sont opposés à une disparition lente et favorables à certaines initiatives de remplacement .....	131
6.3.3	Pour le commerce, il faudrait une alternative au chèque pour les achats en magasin .....	132
6.4	Concertations avec le secteur bancaire .....	132
6.4.1	Le chèque génère des coûts importants (dont une grande partie de coûts fixes) mais peu de recettes pour les banques.....	133
6.4.2	Il y a un nombre limité de cas d'utilisation pour lesquels il n'existe pas d'alternative au paiement par chèque.....	134
6.4.3	Une disparition lente du chèque serait le pire des scénarios mais les avis sur le remplacement du chèque divergent .....	134
6.5	Concertations avec les autres parties prenantes .....	136

<b>Conclusions .....</b>	<b>139</b>
<b>Annexe 1 : Liste des tableaux et graphiques .....</b>	<b>141</b>
<b>Annexe 2 : Questionnaires aux particuliers et aux entreprises .....</b>	<b>145</b>
<b>Annexe 3 : Frais des moyens de paiement en France .....</b>	<b>169</b>

## Introduction

Le Ministre de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi a demandé en Mars 2010 à Messieurs Emmanuel Constans et Georges Pauget d'examiner le dispositif français de tarification des services bancaires. Leur rapport a été publié en Juillet 2010 <sup>1</sup> et contient plusieurs propositions visant à développer des moyens de paiement mieux adaptés aux besoins des clients et aux évolutions technologiques dans un cadre européen, dont la proposition 11 demandant une étude sur l'utilisation du chèque.

La mission de cette étude a été ainsi précisée par le Secrétariat général du CCSF dans le cahier des charges de l'étude :

Il est demandé au CCSF de réaliser une enquête sur l'utilisation du chèque en France qui permette au Comité de présenter des propositions concrètes pour préparer un plan de remplacement progressif à moyen terme du chèque par des moyens de paiement alternatifs répondant mieux aux besoins des consommateurs (...). Dans cette perspective, l'étude devra apporter des éléments d'information et d'analyse permettant de mieux comprendre les conditions d'utilisation du chèque en France tout en s'inscrivant dans une perspective européenne :

- cadre et données d'utilisation du chèque
  - le marché du chèque en France et en Europe ;
  - les dispositions juridiques sur le chèque ;
  - le circuit d'encaissement d'un chèque ;
  - le coût de traitement du chèque et les autres coûts liés à l'utilisation du chèque.
- analyse quantitative et qualitative de l'utilisation du chèque en France (point central de l'étude)

Cette étude a été confiée au cabinet de conseil en stratégie Edgar, Dunn & Company (EDC) en partenariat avec l'institut de sondage CSA et a été réalisée pendant la période Novembre 2010 – Février 2011. EDC tient à remercier les très nombreuses organisations ayant contribué au contenu de ce rapport dont le comité de pilotage et le Secrétariat général du CCSF, l'institut de sondage CSA et l'ensemble des participants aux entretiens et aux collectes d'information effectués par EDC.

---

<sup>1</sup> Le rapport Pauget-Constans est disponible sur Internet :  
[http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100708\\_rap\\_Pauget\\_Constans.pdf](http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100708_rap_Pauget_Constans.pdf)



## Synthèse

Le cabinet de conseil en stratégie Edgar, Dunn & Company (EDC) en partenariat avec l'institut de sondage CSA a réalisé fin 2010 et début 2011, une étude sur l'utilisation du chèque en France pour le Comité consultatif du secteur financier (CCSF).

Ce rapport confirme la particularité de la France avec une utilisation élevée (mais en baisse) du chèque :

- la France est le premier pays utilisateur de chèques en Europe avec 3,3 milliards de chèques en 2009, ce qui représente 20 % des paiements hors espèces en France ;
- le cadre juridique et la gratuité du chèque par rapport aux autres moyens de paiement expliquent en partie cette utilisation élevée en France ;
- mais le nombre de chèques diminue depuis 2002 de 4 % en moyenne par an.

L'enquête effectuée auprès de 1 000 particuliers indique que :

- 91 % des particuliers sont équipés en chéquier et émettent en moyenne 4,9 chèques par mois (équivalent à une estimation de plus de 2 670 millions de chèques émis par les particuliers adultes détenteurs d'un chéquier, soit 81 % du nombre de chèques émis en France en 2009) ;
- le chèque est notamment utilisé pour des postes de dépenses tels que les frais de scolarité et cantine, les services à domicile, les cadeaux sous forme d'argent, les dépenses de médecine et les activités sportives et culturelles ;
- le pic d'utilisation du chèque se situe à 35-49 ans et non pas parmi les personnes âgées ;
- les particuliers reçoivent en moyenne 1 chèque par mois, ce qui conduit à une estimation de plus de 600 millions de chèques reçus, soit 18 % du nombre de chèques en France en 2009 ;
- si 18 % des particuliers préfèrent le chèque à tout autre moyen de paiement, 63 % préfèrent la carte bancaire ;
- la préférence pour le chèque augmente fortement avec le montant de la dépense à payer : 51 % des particuliers préfèrent le chèque pour les montants supérieurs à 500 euros ;
- 11 % des particuliers sont très attachés au chèque et seraient très gênés en cas de disparition du chèque.

L'enquête effectuée auprès de 302 professionnels (entreprises de moins de dix salariés) et 201 PME-PMI (entre 10 et 249 salariés) indique que :

- les professionnels et PME-PMI émettent entre 9 et 35 chèques par mois (équivalent à une estimation globale d'environ 500 millions de chèques, ou encore 15 % des chèques émis en France en 2009), non seulement pour payer leurs fournisseurs mais aussi pour le versement des salaires ;
- pour les entreprises interrogées, le taux d'acceptation du chèque est encore très élevé (entre 89 % et 100 % en fonction des secteurs) et le chèque représente entre 17 % et 87 % du nombre d'encaissements ;

- pour les entreprises interrogées, le nombre de chèques reçus par mois varie considérablement par secteur d'activité (entre 11 et 147 pour les professionnels et 76 et 418 pour les PME-PMI) et peut être estimé globalement à environ 1 580 millions de chèques, soit 48 % des chèques en France en 2009 ;
- il y a une ambivalence au sujet du chèque parmi les entreprises de moins de 10 salariés qui perçoivent beaucoup plus d'avantages en paiement qu'en encaissement ;
- 59 % des professionnels préfèrent le chèque en émission par rapport aux autres moyens de paiement, alors que les PME-PMI préfèrent le virement en émission (44 %) ;
- les intentions d'utilisation confirment la grande inertie des professionnels au sujet de l'utilisation future du chèque : 59 % ont l'intention de s'en servir aussi souvent dans les cinq prochaines années ;
- les entreprises très attachées au chèque et très gênées en cas de disparition du chèque représentent 17 % des professionnels et seulement 8 % des PME-PMI.

Les entretiens effectués par EDC parmi la grande distribution, les facturiers et les fédérations professionnelles indiquent que :

- le chèque représente encore une part importante du nombre d'encaissements : entre 2 % et 7 % des encaissements reçus par les facturiers en provenance des particuliers, et entre 3 % et 10 % des encaissements de la grande distribution ;
- le chèque est souvent perçu comme l'un des moyens de paiement les plus coûteux (en tenant compte du temps de passage en caisse, des coûts de traitement manuel et des impayés) ;
- les grandes entreprises sont davantage en faveur du remplacement progressif du chèque, notamment si le problème de lettrage est résolu pour le virement, et si une alternative sécurisée et bon marché est disponible pour remplacer le chèque.

Les entretiens effectués par EDC parmi les secteurs publics (secteur public national, secteur public local, secteur hospitalier, etc.) et associatif indiquent que :

- les secteurs publics favorisent la dématérialisation des moyens de paiement pour diminuer les coûts et améliorer l'efficacité du traitement, mais doivent accepter une large gamme de moyens de paiement ;
- l'encaissement de chèques reste néanmoins important pour certaines parties des secteurs publics (ex : le chèque représente 63 % des encaissements des collectivités locales), et, les secteurs publics étudiés encaissent 183 millions de chèques, équivalent à 6 % des chèques en France en 2009 ;
- en ce qui concerne les paiements émis par les secteurs publics étudiés, il y a une volonté de réduire davantage la part de chèques qui a déjà beaucoup baissé, et qui représente 0,4 % des chèques émis en France en 2009 ;
- les secteurs publics tendent à être favorables à un remplacement du chèque mais la prise de décision est très fragmentée.

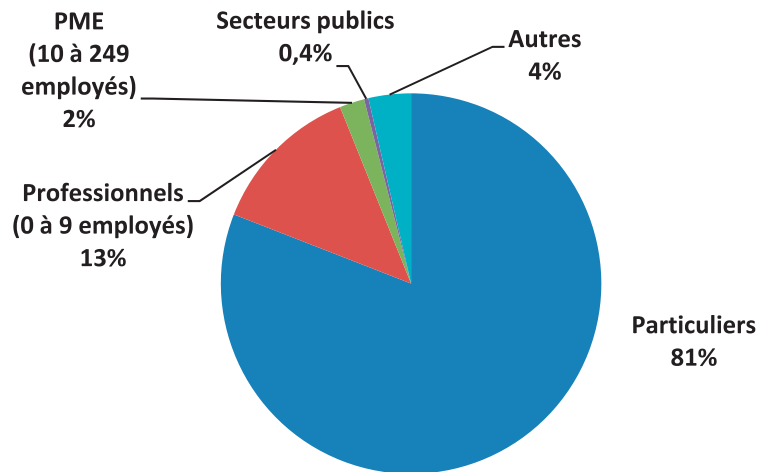
Les entretiens effectués par EDC parmi les parties prenantes (notamment les membres du CCSF) indiquent que :

- d'après les associations de consommateur, le chèque est avantageux car il est gratuit et à l'initiative du consommateur ; son remplacement nécessiterait une alternative crédible et gratuite ;
- d'après les associations d'entreprises et de commerçants, le chèque génère plus d'avantages en paiement qu'en encaissement ; les associations de grands commerçants sont contre une disparition lente car elle se traduit par une augmentation du coût unitaire ;

- d'après le secteur bancaire, le chèque génère des coûts importants (dont une grande partie de coûts fixes) mais peu de recettes pour les banques. Les avis du secteur bancaire sur le remplacement du chèque divergent.

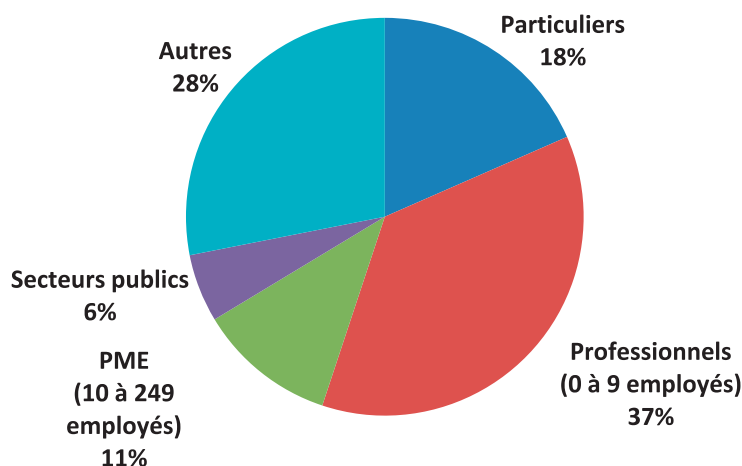
Sur la base des enquêtes CSA et des entretiens effectués par EDC, EDC a *estimé* le nombre de chèques émis et le nombre de chèques reçus par les différentes catégories d'utilisateurs :

**Graphique A : Paiement – Estimation de la ventilation du nombre de chèques émis par catégorie d'utilisateurs**



Source : EDC (estimation sur la base des enquêtes CSA et entretiens effectués par EDC)  
Réalisation : EDC

**Graphique B : Encaissement – Estimation de la ventilation du nombre de chèques reçus par catégorie d'utilisateurs**



Source : EDC (estimation sur la base des enquêtes CSA et entretiens effectués par EDC)  
Réalisation : EDC

Ce rapport a finalement identifié 5 pistes de réflexion :

- piste 1 : disposer de statistiques détaillées pour un suivi continu de l'évolution du chèque en France ;
- piste 2 : mettre en place une structure de coordination et de coopération pour piloter le remplacement progressif du chèque ;
- piste 3 : développer une feuille de route relative au remplacement progressif du chèque ;
- piste 4 : identifier des modèles économiques permettant un équilibre entre les différentes parties prenantes ;
- piste 5 : identifier les initiatives qui auront le plus d'impact sur le remplacement progressif du chèque.

# 1. Objectif et méthodologie

## 1.1 Objectif et périmètre

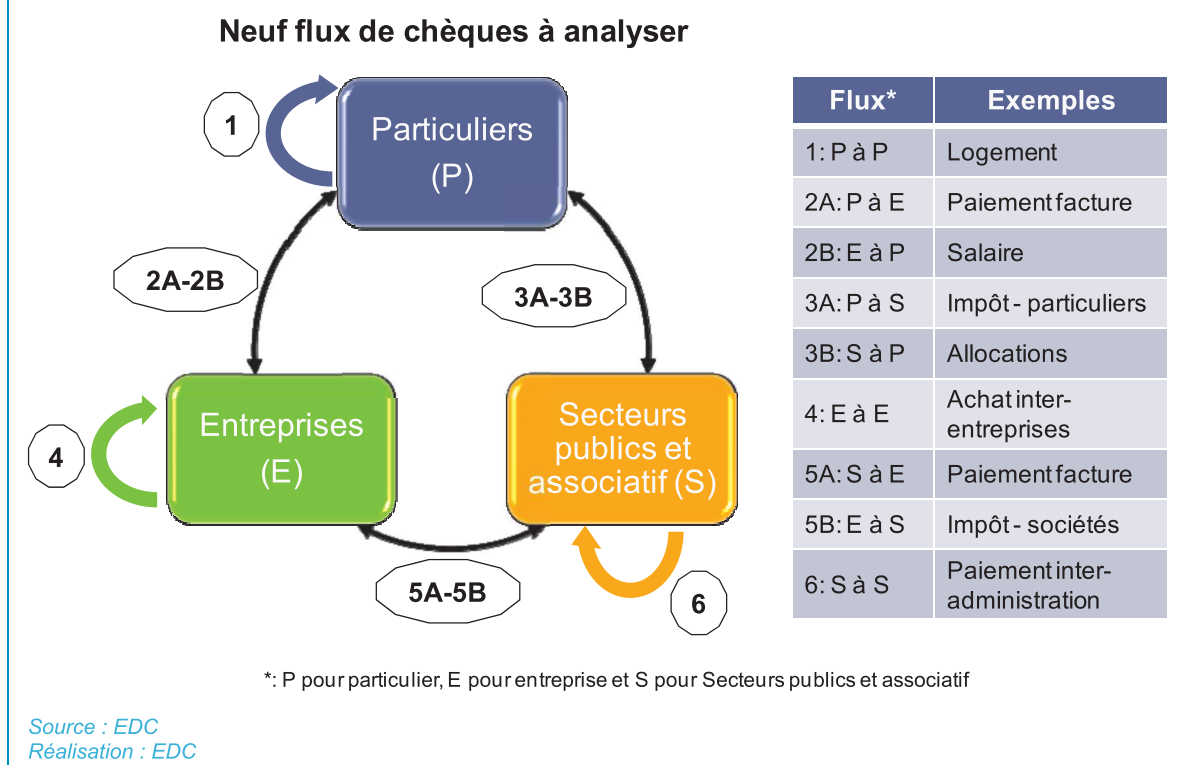
L'objectif principal de cette étude est de *dresser un état des lieux détaillé de l'utilisation du chèque en France*. Il s'agit donc essentiellement de collecter des données quantitatives et qualitatives sur l'utilisation actuelle du chèque.

Cependant, l'objectif de cette étude n'est pas de développer des préconisations de propositions concrètes qui pourraient faire partie d'un plan de remplacement progressif du chèque.

Le périmètre de cette étude inclut :

- au niveau des produits : les chèques bancaires (incluant les chèques de banque)
  - cette étude ne se concentre donc pas sur les autres types de chèques tels que le chèque vacances, le chèque cadeau, le chèque emploi service universel (CESU), etc.
- au niveau des segments ciblés pour l'enquête qualitative et quantitative : trois segments principaux avec, d'abord les particuliers, puis les entreprises telles que les commerçants, les artisans, les professions libérales de la santé et les petites et moyennes entreprises (PME), et enfin les secteurs publics et associatif :
  - cette étude est chargée de mieux comprendre le profil des utilisateurs, l'utilisation du chèque en émission et en réception, les motivations et freins principaux, et le recours potentiel à une alternative au chèque ;
  - elle inclut deux enquêtes *quantitatives* (entretiens téléphoniques auprès d'un échantillon représentatif) réalisées par l'institut de sondage CSA : une enquête auprès de 1 000 particuliers et une autre enquête auprès de 302 professionnels (artisans et commerçants et professions libérales de la santé) et 201 petites et moyennes entreprises ;
  - et elle inclut également une enquête *qualitative* (entretiens réalisés par EDC en face à face auprès d'acteurs représentatifs) parmi les fédérations professionnelles, les grandes entreprises et les secteurs publics et associatif.
- au niveau des parties prenantes pour les consultations : tous les acteurs impliqués dans un achat tels que les particuliers, les fédérations professionnelles, les commerçants, les facturiers, les banques (ayant une relation avec le particulier et/ou le commerçant) et les secteurs publics et associatif :
  - cette étude inclut des entretiens réalisés par EDC en face à face avec les associations représentant ces différentes parties prenantes ;
- au niveau des flux à analyser : neuf flux de chèques (voir ci-après).

Graphique C : Périmètre de l'étude



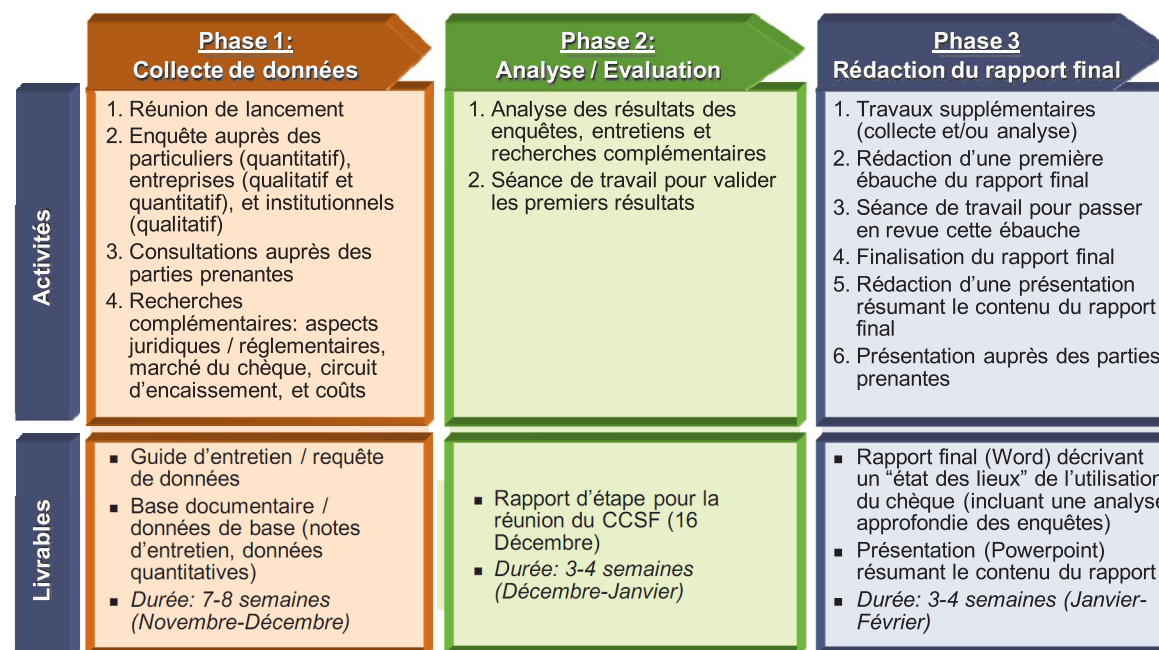
## 1.2 Méthodologie

EDC a suivi une méthodologie basée sur trois phases principales :

- phase 1 : collecte de données ;
- phase 2 : analyse et évaluation ;
- phase 3 : rédaction du rapport final.

Le tableau ci-après résume les activités et livrables pour chaque phase :

Tableau A : Description de la méthodologie



Source : EDC  
Réalisation : EDC

La réunion de lancement a eu lieu le 10 Novembre 2010 et le rapport final a été remis au CCSF le 11 Février 2011.

Cette étude a été dirigée par Pascal Burg (Associé basé à Paris et responsable des opérations de EDC en France).

L'équipe de EDC a été composée de Grégoire Toussaint et Shanta Paratian, ainsi que de deux Associés ayant une expérience approfondie de ces problématiques en dehors de la France (Robert White aux États-Unis et Lance Blockley en Australie).

L'équipe de EDC a collaboré étroitement avec les équipes de l'institut de sondage CSA (Henri Boulan, président-directeur général ; Jean-Bernard Lainé, directeur du département Banque finance assurance ; et Arnaud Piel, chef de groupe) pour la réalisation des deux enquêtes quantitatives.

Le dispositif de pilotage du projet a reposé sur deux piliers :

- le Comité de Pilotage présidé par M. Emmanuel Constans (Président du CCSF), avec la participation de :
  - pour les entreprises : l'Association française des trésoriers d'entreprise (AFTE) : M. Olivier Bornecque, directeur gestion de trésorerie (Aviva Investors France) ;
  - pour les consommateurs : la Confédération de la Consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV) : Mme Isabelle Le Diberder ;
  - pour le secteur bancaire : la Fédération bancaire française (FBF) : M. Bernard Dutreuil, directeur du département systèmes et moyens de paiement et M. Marcel Roncin, coordonnateur des relations de place (BNP Paribas) ;
  - pour le ministère de l'Économie : Direction générale du Trésor : M. Alexis Zajdenweber et Mme Marianne Carrubba, services bancaires et moyens de paiement ;



- pour la Banque de France: M. Geoffroy Goffinet, chef du service de la surveillance des moyens de paiement scripturaux.
- une étroite collaboration avec le Secrétariat général du CCSF :
  - Mme Daphné Salon-Michel (Secrétaire générale) ;
  - M. Jean-Marc Lherm (Secrétaire général adjoint).

### 1.2.1 Collecte de données

#### 1.2.1.1 Enquêtes quantitatives auprès des particuliers et des entreprises (réalisées par CSA)

L'institut de sondage CSA a réalisé deux enquêtes avec un mode de recueil par téléphone (système CATI – Computer-Assisted Telephone Interview), auprès de chacune des cibles retenues :

- ce système permet de compléter des échantillons de taille importante dans un délai relativement court ;
- il permet également de bien contrôler la structure de chacun des échantillons (en termes de représentation sociodémographique, de secteur d'activité, de taille salariale, de région, etc.) ;
- ces enquêtes ont été réalisées du 26 novembre 2010 au 2 décembre 2010 pour les particuliers et du 29 novembre 2010 au 10 décembre 2010 pour les entreprises.

NB : nous avons écarté le mode de recueil par Internet considérant que les populations d'internautes « actifs » pourraient être moins utilisatrices du chèque par rapport à la population globale.

L'échantillonnage pour les particuliers :

- a été constitué par génération de numéros de téléphones fixes (incluant les « box ») et mobiles ;
- est basé sur la méthode des quotas, afin d'assurer la bonne représentativité de la population française de 18 ans et plus, en termes de sexe, d'âge, de profession du chef de foyer, de région, de taille d'agglomération et de revenus du foyer.

L'échantillonnage pour les entreprises :

- est constitué à partir de fichiers d'adresses fournis par CSA et issus du fichier SIREN pour les entreprises et a été construit par stratification sur le secteur d'activité :
- permet d'analyser les comportements des entreprises en émission et en réception de paiements et de dresser les profils de secteurs spécifiques. Des quotas de représentativité ont été mis en place au sein de chacune des strates parmi les trois cibles :
  - cible 1 - Artisans-commerçants (qui ont moins de 10 employés) : des quotas de représentativité en termes de taille salariale, de région et de taille d'agglomération parmi les secteurs d'activité suivants : alimentaire (ex : boulangerie, pâtisserie, boucherie), hôtellerie – restauration, automobile (ex : garage, commerce de détail de produits automobiles), habillement – mode (ex : magasin de vêtements, de chaussures, bijouterie, coiffure), et services à domicile (ex : services de réparation, dépannage et entretien à la maison) ;
  - cible 2 - Professions de la santé (qui ont moins de 10 employés) : des quotas de représentativité en termes de région et taille d'agglomération parmi les secteurs d'activité tels que médecin généraliste, médecin spécialiste, vétérinaire, pharmacie, infirmière libérale, etc. ;



- NB : dans certains tableaux, les cibles 1 et 2 ont été regroupées sous l'appellation « professionnels » qui est souvent utilisée pour décrire l'ensemble de ces entreprises qui ont en général moins de 10 salariés ;
- cible 3 - PME-PMI (qui ont entre 10 et 249 employés) : des quotas de représentativité en termes de taille salariale et région parmi les secteurs de l'industrie, du commerce et des services.

La taille des échantillons inclut :

- pour les particuliers : 1 000 particuliers ;

**Tableau B : Composition de l'échantillon de 1 000 particuliers**

		Ensemble Particuliers				Ensemble Particuliers	
		base brute	1000			base brute	1000
<b>Sexe</b>				<b>PCS du Chef de famille</b>			
Homme		48%		<b>CSP+</b>		19%	
Femme		52%		Agriculteur exploitant		2%	
				Artisan, commerçant, chef d'entreprise		5%	
				Cadre et profession intellectuelle supérieure		12%	
				<b>CSP-</b>		46%	
				Profession intermédiaire		15%	
				Employé		11%	
				Ouvrier		20%	
				<b>Inactifs</b>		35%	
				Retraité		30%	
				Etudiant		1%	
				Femme au foyer		1%	
				Chômeur n'ayant jamais travaillé		1%	
				Autre inactif		2%	
<b>Age</b>				<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	
18 - 24 ans		11%					
25 - 34 ans		17%					
35 - 44 ans		18%					
45 - 54 ans		18%					
55 - 64 ans		15%					
65 - 74 ans		11%					
75 ans et plus		10%					
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>					
						<b>Taille d'agglomération</b>	
						Communes rurales	
						2 000 à 19 999 habitants	
						20 000 à 99 999 habitants	
						100 000 habitants et plus	
						Agglomération parisienne	
						<b>Région UDA</b>	
						Ile de France	
						Nord	
						Est	
						BP Est	
						BP Ouest	
						Ouest	
						Sud Ouest	
						Centre Est	
						Méditerranée	
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	

Source : CSA  
Réalisation : CSA

- pour les entreprises :
  - total cible 1 - Artisans / commerçants : 251 ;
  - total cible 2 - Professions de la santé : 51 ;
  - total cible 3 - PME-PMI : 201 (industrie : 68 ; commerce : 67 ; services : 66).

**Tableau C : Composition de l'échantillon « professionnels »  
(Artisans / commerçants et professions de la santé)**

	Ensemble Prof.	Secteur Artisans, commerçants						Professions libérales de santé
		Total Artisans, commerçants	Automobile	Alimentaire	Hôtellerie - Restauration	Habillement - Mode	Services de réparation à la maison, dépannage, entretien de la maison	
<i>base brute</i>	302	251	51	50	50	51	49	51
%	100%	72%	7%	7%	16%	16%	25%	28%
<b>REGION UDA</b>								
ILE DE FRANCE	17%	17%	14%	18%	18%	16%	16%	17%
NORD	5%	4%	5%	5%	4%	5%	3%	6%
EST	7%	7%	9%	7%	7%	8%	6%	7%
BASSIN PARISIEN EST	6%	6%	8%	6%	6%	7%	6%	6%
BASSIN PARISIEN OUEST	8%	8%	9%	9%	7%	8%	8%	7%
OUEST	13%	13%	13%	11%	12%	13%	14%	12%
SUD OUEST	13%	13%	13%	13%	11%	12%	14%	12%
SUD EST	13%	14%	13%	12%	15%	13%	14%	12%
MEDITERRANEE	19%	18%	16%	19%	19%	17%	19%	19%
<b>TAILLE D'AGGLOMERATION</b>								
Communes rurales (-2000)	21%	24%	22%	22%	25%	12%	32%	12%
Unités urbaines de 2000h à 20000h	19%	19%	22%	20%	19%	20%	18%	18%
Unités urbaines de 20 à 100000 h	15%	14%	15%	15%	13%	19%	12%	16%
Unités urbaines de 100 à 200000h et +	30%	27%	29%	27%	25%	33%	24%	37%
Agglomération parisienne	16%	15%	12%	16%	18%	16%	14%	17%
<b>TAILLE SALARIALE</b>								
0 salarié	60%	51%	43%	51%	48%	49%	55%	83%
1-2 salariés	22%	25%	24%	28%	27%	27%	23%	14%
3 à 5 salariés	13%	17%	22%	14%	17%	18%	15%	4%
6 à 9 salariés	5%	7%	11%	7%	8%	6%	7%	-
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Tableau D : Composition de l'échantillon « PME-PMI »**

	Ensemble PME-PMI	Secteur PME-PMI		
		Industrie	Commerce	Service
<i>base brute</i>	201	68	67	66
%	100%	28%	17%	55%
<b>REGION UDA</b>				
ILE DE FRANCE	21%	15%	22%	24%
NORD	5%	6%	6%	5%
EST	9%	10%	8%	8%
BASSIN PARISIEN EST	7%	8%	7%	7%
BASSIN PARISIEN OUEST	9%	10%	8%	8%
OUEST	14%	15%	13%	13%
SUD OUEST	11%	11%	12%	11%
SUD EST	13%	15%	12%	12%
MEDITERRANEE	11%	10%	12%	12%
<b>TAILLE D'AGGLOMERATION</b>				
Communes rurales (-2000)	18%	23%	11%	18%
Unités urbaines de 2000h à 20000h	19%	23%	20%	16%
Unités urbaines de 20 à 100000 h	15%	15%	18%	14%
Unités urbaines de 100 à 200000h et +	29%	26%	31%	30%
Agglomération parisienne	19%	13%	20%	22%
<b>TAILLE SALARIALE</b>				
10 à 19 salariés	50%	52%	55%	47%
20 à 49 salariés	32%	33%	31%	32%
50 à 99 salariés	12%	9%	9%	14%
100 à 199 salariés	5%	5%	4%	6%
200 0 249 salariés	1%	1%	1%	1%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Source : CSA  
Réalisation : CSA

Ces enquêtes ont duré une vingtaine de minutes pour la cible des particuliers et une quinzaine de minutes pour les cibles des entreprises, et ont été effectuées sur la base de deux différents questionnaires, un pour les particuliers et un autre pour les entreprises avec l'architecture suivante :

- introduction, présentation de l'étude, identification de l'interviewé, validation des quotas ;
- équipement en moyens de paiement ;
- les paiements (émission) : moyens de paiement principaux et secondaires utilisés par poste de dépenses pour les paiements effectués à partir du domicile, moyens de paiement principaux et secondaires utilisés par poste de dépenses pour les paiements effectués en dehors du domicile, nombre de chèques émis par mois, etc. ;
- les encaissements (réception) : moyens de paiement acceptés, nombre de chèques reçus par mois, etc. ;
- opinions sur le chèque : atouts et faiblesses du chèque par rapport aux autres moyens de paiement (en tant qu'émetteur et en tant que destinataire) ; image globale et détaillée sur une série de critères (ex : sécurité, praticité) par rapport aux autres moyens de paiement ; attachement (en tant qu'émetteur et destinataire) ;
- perspectives d'utilisation du chèque (en mode émission et réception) : intentions d'utilisation ; réactions si le chèque venait à disparaître ; moyens de paiement alternatifs.

Une copie complète des deux questionnaires est disponible en annexe.

#### 1.2.1.2 Entretiens qualitatifs auprès des grandes entreprises et des secteurs publics et associatif

EDC a réalisé des entretiens individuels avec 27 organisations, incluant des grandes entreprises et des représentants des secteurs publics et associatif, notamment parmi les postes de dépenses avec d'importants volumes de chèques<sup>2</sup> :

---

<sup>2</sup> Sélection basée sur une analyse réalisée par le Groupement des cartes bancaires

**Tableau E : Liste des entretiens auprès des grandes entreprises et des secteurs publics et associatif**

Postes de dépenses avec plus de €10 milliards de flux chèques par an (en ordre décroissant)	Participants
<b>1. Automobile (achat, entretien)</b>	Conseil National des Professions de l'Automobile
<b>2. Hypermarchés / supermarchés</b>	Auchan Carrefour Fédération des entreprises du commerce et de la distribution (FCD) Mercatel
<b>3. Logement</b>	Fédération nationale de l'Immobilier
<b>4. Impôts et taxes</b>	Direction générale des Finances publiques (DGFiP)
<b>5. Frais scolaires et cantines</b>	Syndicat professionnel de l'enseignement libre catholique Associations des maires de France Mairie de Gonesse
<b>6. Pharmacies</b>	Union nationale des pharmacies de France
<b>7. Eau, électricité, gaz et télécom</b>	EDF Orange - France Telecom
<b>8. Restaurants</b>	Confédération des professionnels Indépendants de l'Hôtellerie
<b>9. Docteurs</b>	Confédération des syndicats médicaux français
<b>10. Assurances</b>	Aviva
<b>Autres</b>	Confédération des ruralistes Confédération française du commerce interentreprises Fédération française du bâtiment Leroy Merlin Total Ventadis Pôle Emploi Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (Acosse) Fondation Nicolas Hulot Colibris Office central de la coopération à l'école (OCCE) Fédération nationale

Source : EDC  
Réalisation : EDC

Ces entretiens ont eu lieu sur la base d'un guide d'entretien et en face à face dans la plupart des cas (ou par téléphone) avec les mêmes objectifs que les enquêtes quantitatives pour l'émission et la réception de chèques (meilleure compréhension des flux de chèques, des motivations et freins à l'utilisation du chèque, perspectives au sujet des alternatives aux chèques, etc.), mais permettant une discussion plus en profondeur de ces sujets.

À la suite de chaque entretien, EDC a envoyé un compte-rendu écrit et a demandé à chaque participant d'indiquer son accord. Lors de certains entretiens, EDC a collecté des données quantitatives : dans tous les cas, EDC a traité ces informations de manière confidentielle et les a utilisées uniquement sous forme agrégée dans ce rapport.

## 1.2.1.3 Consultations auprès des parties prenantes

EDC a également réalisé des entretiens sur la base d'un guide d'entretien et en face à face avec 23 organisations représentant l'ensemble des parties prenantes (dont notamment les membres du CCSF) afin de recueillir leurs perspectives au sujet de la situation actuelle et des opportunités de remplacement progressif du chèque :

**Tableau F : Liste des consultations avec les parties prenantes**

Catégories de parties prenantes	Participants
<b>Consommateurs</b>	AFOC (Association Force ouvrière consommateurs) CLCV (Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie) CSF (Confédération syndicale des familles) Familles de France Secours catholique UFC Que choisir UNAF (Union nationale des associations familiales)
<b>Entreprises</b>	AFTE (Association française des trésoriers d'entreprise) CGPME (Confédération générale des petites et moyennes entreprises) FCD (Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution) Mercatel
<b>Secteur bancaire</b>	FBF (Fédération Bancaire Française) BPCE Crédit Agricole La Banque Postale Société Générale
<b>Autres</b>	Banque de France Direction générale du Trésor Extelia STET Groupement Cartes Bancaires Visa France Universitaire (Marianne Verdier, Paris Ouest-Nanterre La Défense)

Source : EDC  
Réalisation : EDC

À la suite de chaque entretien, EDC a envoyé un compte-rendu écrit et a demandé à chaque participant d'indiquer son accord. Lors de certains entretiens, EDC a collecté des données quantitatives : dans tous les cas, EDC a traité ces informations de manière confidentielle et les a utilisées uniquement sous forme agrégée dans ce rapport.

## 1.2.1.4 Recherches complémentaires

Outre ces entretiens qualitatifs, EDC a mené des recherches complémentaires organisées en quatre volets :

- le marché du chèque en France et en Europe
  - pour ce volet, EDC a collecté des statistiques (ex : nombre et montant des chèques) sur le marché du chèque et son évolution ;
  - EDC a également analysé le positionnement du chèque en France dans la relation banque-client en passant en revue les frais appliqués aux particuliers et aux professionnels non seulement liés aux chèques, mais aussi aux autres moyens de

paiement tels que les cartes bancaires, virements, prélèvements et TIP (Titre interbancaire de paiement). Cette analyse a inclus les conditions tarifaires de six banques françaises, ainsi que les conditions tarifaires d'alternatives au chèque telles que le Ticket restaurant, PayPal, etc.

- principaux aspects juridiques
  - EDC a identifié les principaux aspects juridiques qui encadrent la commercialisation et l'utilisation du chèque, et qui pourraient expliquer en partie les raisons pour lesquelles le chèque est utilisé ;
  - cette description n'inclut pas une analyse juridique détaillée.
- le circuit d'encaissement en France
  - pour ce volet, EDC a effectué des recherches documentaires et quelques entretiens auprès d'experts dans ce domaine (ex : prestataires de service spécialisés dans le traitement des chèques) afin de valider une description du circuit d'encaissement en France ;
- l'estimation des coûts de traitement pour la filière du chèque en France
  - EDC a demandé aux grands remettants et au secteur bancaire, acteurs clés du circuit, des données quantitatives relatives aux coûts de traitement des chèques. En l'absence de données fournies par le secteur bancaire, EDC a utilisé les résultats extraits de la comptabilité analytique des grands remettants afin de développer une estimation des coûts de traitement (une fourchette du coût global pour les commerçants et facturiers et une autre fourchette pour les banques) ;
  - sur la base de ces estimations, EDC a effectué une extrapolation pour calculer le montant global des coûts de traitement pour l'ensemble de la filière du chèque en France (remettants et secteur bancaire). Cette extrapolation a permis d'indiquer un ordre de grandeur des coûts de traitement pour l'ensemble de la filière du chèque, mais sans inclure les coûts du chèque pour les particuliers (ex : coût du timbre pour envoyer un chèque par courrier) ;
  - NB : ce travail n'inclut pas une étude approfondie des coûts qui nécessiterait un questionnaire détaillé pour collecter des données pour chaque partie de la chaîne de traitement du chèque et une validation précise des données, mais est basé sur l'utilisation de rapports et résultats déjà collectés et analysés par les intervenants contactés par EDC afin d'obtenir un ordre de grandeur du coût du chèque en France.

### 1.2.2 Analyse et évaluation

EDC a effectué les activités suivantes :

- pour les enquêtes quantitatives auprès des particuliers et des entreprises, EDC et l'institut de sondage CSA ont analysé les résultats afin d'identifier le profil et le comportement des utilisateurs de chèques en émission et en réception, les motivations ou les freins influençant l'utilisation des chèques en émission et en réception, l'attitude par rapport aux alternatives, etc. ;
- pour les entretiens qualitatifs effectués auprès des entreprises, et des secteurs publics et associatif, EDC a analysé les résultats afin d'affiner les observations décrites ci-dessus concernant l'état actuel de l'utilisation du chèque en France (ex : confirmation de la proportion de chèques émis et reçus par ces entités), de mieux comprendre les raisons expliquant le niveau actuel d'utilisation pour ces segments et les facteurs qui influenceront l'utilisation future du chèque par rapport aux alternatives ;
- pour les entretiens avec les parties prenantes, EDC a analysé les résultats afin de comprendre la position de principe de ces parties prenantes au sujet du chèque, de développer une première liste de besoins pour une alternative idéale au chèque du point

de vue de chaque partie prenante et de décrire les principaux avantages / inconvénients du chèque à partir du point de vue de chaque partie prenante.

### **1.2.3 Rédaction du rapport final**

EDC a rédigé ce rapport final incluant :

- une description des statistiques sur le marché du chèque en France et en Europe, des dispositions juridiques sur le chèque, du circuit d'encaissement d'un chèque et une estimation des coûts de traitement pour la filière du chèque ;
- une analyse approfondie des enquêtes quantitatives auprès des particuliers et des entreprises, des entretiens qualitatifs auprès des entreprises et des secteurs publics et associatif, et des entretiens avec les parties prenantes et autres personnes qualifiées afin de dresser un état des lieux détaillé sur l'utilisation du chèque et d'identifier des pistes de réflexion pour son remplacement progressif.



## 2. Marché du chèque

Afin de réaliser un état des lieux détaillé de l'utilisation du chèque en France, il est important de comprendre le contexte, notamment l'évolution de la volumétrie du chèque en France et à l'étranger, le positionnement, les aspects juridiques, le circuit d'encaissement et les coûts de traitement de la filière du chèque en France.

### 2.1 Synthèse

Les observations principales sur le marché du chèque en France peuvent se regrouper autour de 4 thèmes :

- comparaison de l'utilisation des moyens de paiement entre la France et l'étranger :
  - la France est le premier pays utilisateur de chèques en Europe avec 3,3 milliards de chèques en 2009, ce qui représente 20 % des paiements hors espèces en France ;
  - par comparaison avec d'autres pays, l'utilisation des autres moyens de paiement en France présente une situation contrastée : forte utilisation de la carte bancaire, utilisation similaire du prélèvement et moindre utilisation du virement.
- évolution du chèque en France :
  - la baisse du nombre de chèques s'accélère, avec un taux de réduction annuel moyen de 4 % depuis 2002 ;
  - la valeur totale des chèques (1 834 milliards d'euros en 2009) tend aussi à diminuer mais de manière irrégulière ;
  - le montant moyen d'un chèque émis par les entreprises (2 248 euros) est très supérieur à celui des particuliers (274 euros) ;
  - les incidents de paiement liés aux chèques sans provision et le nombre d'interdits de chéquier enregistrent une baisse similaire à celle du nombre de chèques.
- positionnement du chèque en France :
  - le chèque est fortement utilisé pour certains postes de dépenses des particuliers ;
  - le chèque est au cœur de la relation bancaire mais son utilisation diminue au profit des moyens de paiement électroniques (carte bancaire, prélèvement, virement) ;
  - l'obtention (hors envoi en recommandé) et l'utilisation du chèque sont gratuites alors que les incidents de paiement sont payants ;
  - l'obtention de la carte bancaire est payante mais son utilisation en paiement pour le porteur est gratuite ;
  - l'utilisation du virement en paiement sur Internet et l'utilisation du prélèvement sont gratuites dans la majorité des cas ;
  - le chèque peut entraîner des frais non bancaires liés aux frais d'envoi pour l'utilisateur en encaissement et en paiement ;



- dans la majorité des cas, les professionnels doivent payer des frais pour leurs encaissements sauf pour le chèque, le virement et le TIP.
- autres aspects liés au chèque :
  - le cadre juridique du chèque explique en partie l'utilisation du chèque en France ;
  - la mise en place en 2002 de l'Échange d'Images Chèques (EIC) a permis d'automatiser le traitement des chèques ;
  - l'ordre de grandeur des coûts de traitement de la filière chèque est de 1,3 milliards d'euros pour l'ensemble des entreprises encaissant des chèques et entre 0,7 et 4 milliards d'euros pour le secteur bancaire.

## 2.2 Comparaison de l'utilisation des moyens de paiement entre la France et l'étranger

La place du chèque en France est étudiée par comparaison avec d'autres pays dans le monde afin d'analyser le nombre de chèques utilisés et la part relative du chèque par rapport aux autres moyens de paiement. Cette analyse met aussi en avant le développement des autres moyens de paiement par rapport à nos voisins européens et d'autres pays dotés d'une infrastructure de paiement développée.

Cette section est basée sur des statistiques collectées auprès de diverses sources (notamment Banque de France) de manière à effectuer des comparaisons entre pays.

### 2.2.1 La France est le premier pays utilisateur de chèques en Europe avec 3,3 milliards de chèques en 2009

En 2009, la France est le pays qui utilise le plus de chèques en Europe avec 3,3 milliards de chèques, ce qui est équivalent à 51 chèques en moyenne par habitant<sup>3</sup>. La France est suivie de loin par le Royaume-Uni (21 paiements par chèque par habitant) et se situe très au-dessus de la moyenne pour l'Union européenne (11 paiements par chèque par habitant) et la zone euro (12 paiements par chèque par habitant) en 2009.

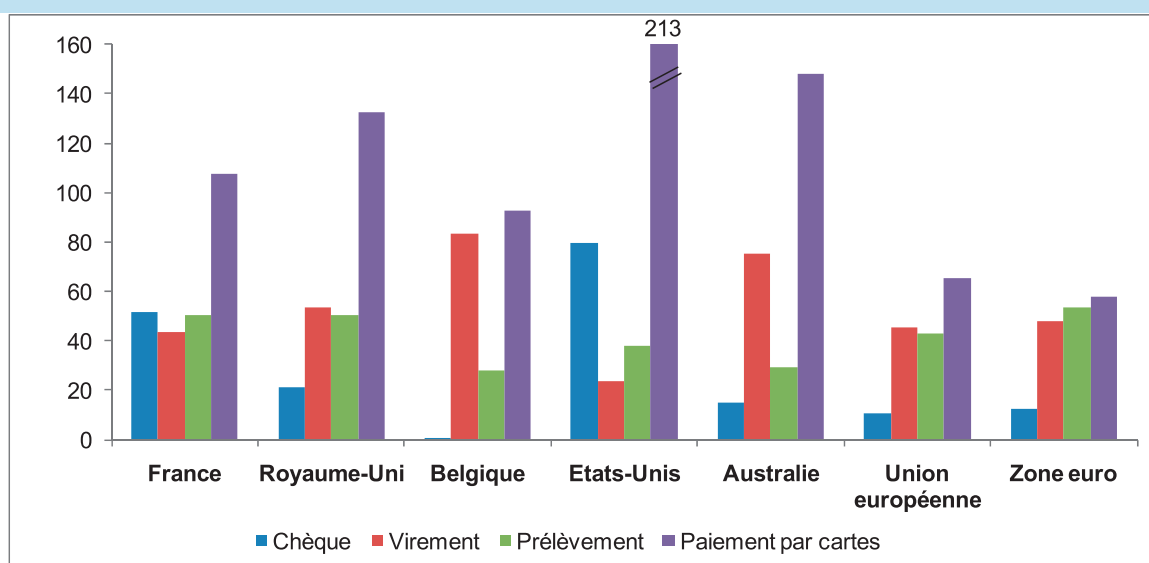
NB : ce ratio du nombre de chèques ramené au nombre d'habitants, calculé à partir de données statistiques, ne tient pas compte des entreprises et des autres organisations qui peuvent également se servir du chèque et il est utilisé comme critère de comparaison entre différents pays.

En d'autres termes, la France représente 81 % des chèques émis dans l'ensemble des pays de la zone euro et il est estimé que la France est le deuxième pays le plus gros utilisateur de chèques dans le monde après les États-Unis (79 paiements par chèque par personne en 2008).

---

<sup>3</sup> Selon l'INSEE, la population de la France métropolitaine et des départements d'outre-mer est estimée à 64,3 millions d'habitants au 1er janvier 2009 : [http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref\\_id=ip1220](http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1220)

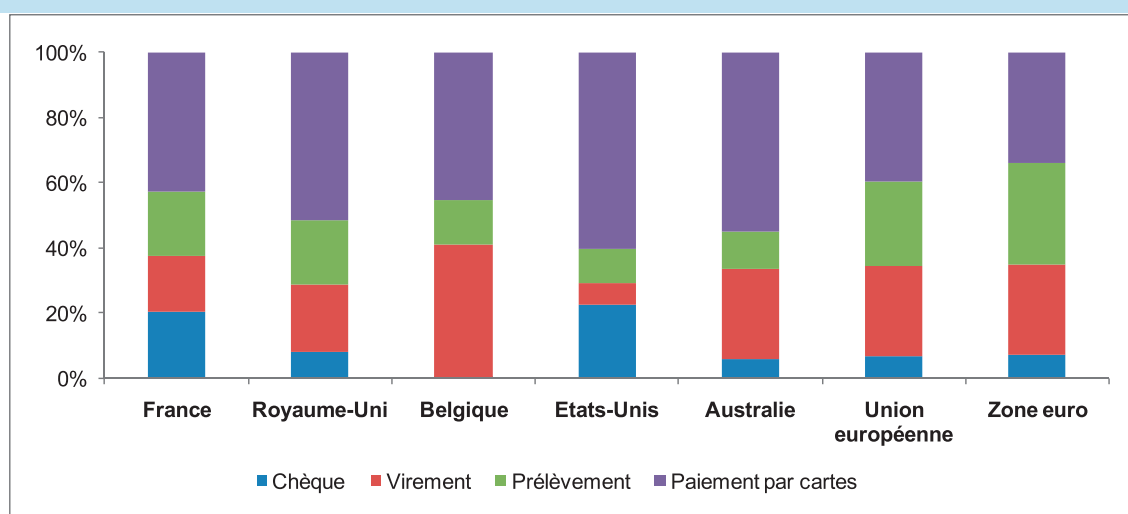
**Graphique D : Comparaison du nombre moyen de paiements par habitant entre la France et d'autres pays en 2009**



Source : Banque de France, Banque des Règlements Internationaux (BRI), Banque centrale d'Australie (RBA)  
Réalisation : EDC

Le chèque représente 20 % du nombre de paiements hors espèces en France en 2009, ce qui est très supérieur à ce qu'on observe au Royaume-Uni (8 %), en Belgique (0 %), en Australie (6 %) ainsi qu'à la moyenne de l'Union européenne (7 %) et la moyenne de la zone euro (7 %) en 2009. La part du chèque en France est similaire à ce qu'elle est aux États-Unis où le chèque représente 22 % des paiements hors espèces en 2008.

Cela reflète la forte utilisation du chèque par les particuliers et les entreprises (voir sections 3 et 4) ainsi que le cadre juridique favorisant l'utilisation du chèque en France (voir section 2.5).

**Graphique E : Répartition du nombre de paiements hors espèces par pays en 2009**

Source : Banque de France, Banque des Règlements Internationaux (BRI), Banque centrale d'Australie (RBA)  
Réalisation : EDC

### 2.2.2 Par comparaison avec d'autres pays, l'utilisation des autres moyens de paiement en France présente une situation contrastée : forte utilisation de la carte bancaire, utilisation similaire du prélèvement et moindre utilisation du virement

L'utilisation de la carte bancaire est largement développée en France <sup>4</sup> :

- avec 6,9 milliards de paiements en 2009, la carte bancaire est le moyen de paiement hors espèces le plus utilisé en France, ce qui représente 108 paiements avec une carte bancaire par Français en 2009 ;
- l'utilisation de la carte bancaire en France est proche de celle du Royaume-Uni (133 paiements par personne avec une carte bancaire en 2009) et de l'Australie (148 paiements). Avec 43 % du nombre de paiements hors espèces en 2009, la carte bancaire représente une part importante des paiements en France et cette forte utilisation s'explique en partie par la préférence des particuliers envers la carte bancaire (voir section 3.5.2 avec 63 % des particuliers qui préfèrent la carte bancaire). Cet usage révèle aussi l'impact de la promotion constante de ce moyen de paiement par le Groupement des Cartes Bancaires et les banques françaises depuis le milieu des années quatre-vingt ;
- par comparaison avec la zone euro (58 paiements avec une carte bancaire par personne en 2009), les Français utilisent davantage la carte mais les États-Unis restent le premier pays utilisateur de carte de paiement parmi les pays étudiés avec 213 paiements par personne en 2008.

<sup>4</sup> Source des données : Banque de France, Banque des Règlements Internationaux (BRI), Banque centrale d'Australie (RBA, Reserve Bank of Australia)

L'utilisation du prélèvement en France est similaire à ce qu'on observe dans les autres pays européens :

- le prélèvement représente 51 paiements par Français en 2009 ce qui est similaire au Royaume-Uni (50 paiements par personne en 2009) et reflète la tendance générale de l'Union européenne (43 paiements par personne en 2009) et de la zone euro (54 paiements par personne en 2009) ;
- le prélèvement est en effet le moyen de paiement le plus utilisé des Français pour le paiement des factures (ex : gaz, eau, électricité et télécommunication), le paiement des impôts et taxes, le paiement des cotisations d'assurance et le paiement du loyer et des charges de copropriété (voir section 3 et annexes). Le prélèvement est aussi le moyen de paiement préféré des facturiers qui apprécient l'automatisation du paiement et du lettrage de la facture.

L'utilisation du virement est inférieure en France à celle constatée dans d'autres pays européens :

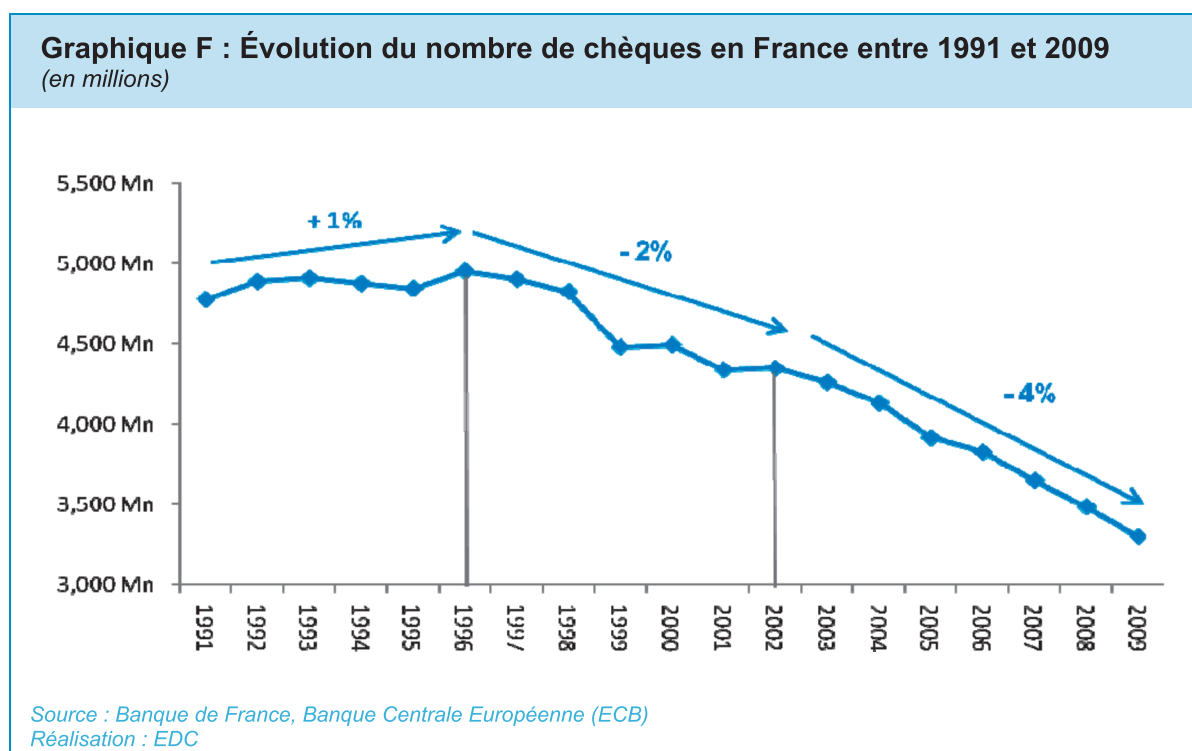
- les Français utilisent le virement 43 fois par an, ce qui est moins important que chez nos voisins britanniques (53 virements par personne au Royaume-Uni), allemands (71 virements par personne), ou belges (83 virements par personne) en 2009 ;
- le virement représente aussi une proportion plus faible des moyens de paiement hors espèces en 2009 avec 17 % pour la France contre 28 % pour l'Union européenne et la zone euro. Cela est dû en partie à la forte utilisation du chèque en France qui diminue la part relative du virement, mais cela met aussi en évidence le retard pris par la France par rapport à certains autres pays. L'enquête menée auprès des particuliers confirme la faible utilisation du virement (voir section 3 et annexes) ;
- des facteurs expliquant une utilisation moindre du virement en France pourraient inclure (sans ordre de priorité) :
  - le manque de standardisation de l'ergonomie du virement (ex : standardisation des différents champs à remplir pour effectuer un virement) ;
  - le manque de fonctionnalités sur les sites de banque en ligne en France par rapport à d'autres pays étrangers ;
  - le manque de promotion du virement en tant que moyen de paiement ;
  - un parcours client long (1 à 2 semaines dans certains cas) et compliqué pour mettre en place un nouveau destinataire pour effectuer un virement ;
  - la perception par les particuliers que le virement est davantage considéré comme un moyen de transférer de l'argent, par exemple pour effectuer un transfert de fonds entre plusieurs comptes plutôt qu'un moyen de paiement pour régler un commerçant.

### 2.3 L'évolution du chèque en France

Au-delà de la place relative du chèque par rapport aux autres moyens de paiement en 2009, EDC a aussi analysé l'évolution du chèque afin d'identifier les tendances relatives à l'évolution du chèque, en nombre et en valeur, lors des vingt dernières années. Cette analyse inclut aussi les chèques de banque, les rejets de chèques sans provision, le nombre d'interdits de chéquier ainsi que le montant moyen d'un chèque pour les particuliers et les entreprises.

### 2.3.1 La baisse du nombre de chèques s'accélère, avec un taux de réduction annuel moyen de 4 % depuis 2002

Le nombre de chèques émis en France baisse depuis 1996 et cette diminution s'accélère depuis 2002 passant de 2 % en moyenne par an pendant la période 1997-2002 à 4 % en moyenne par an pendant la période 2002-2009. Le nombre de chèques émis a diminué de plus de 5 % entre 2008 et 2009, et de 7 % en 2010 pour les chèques compensés via CORE, système de compensation interbancaire, qui n'inclut pas les chèques traités à l'intérieur d'un même réseau bancaire.



Cette diminution du chèque est confirmée :

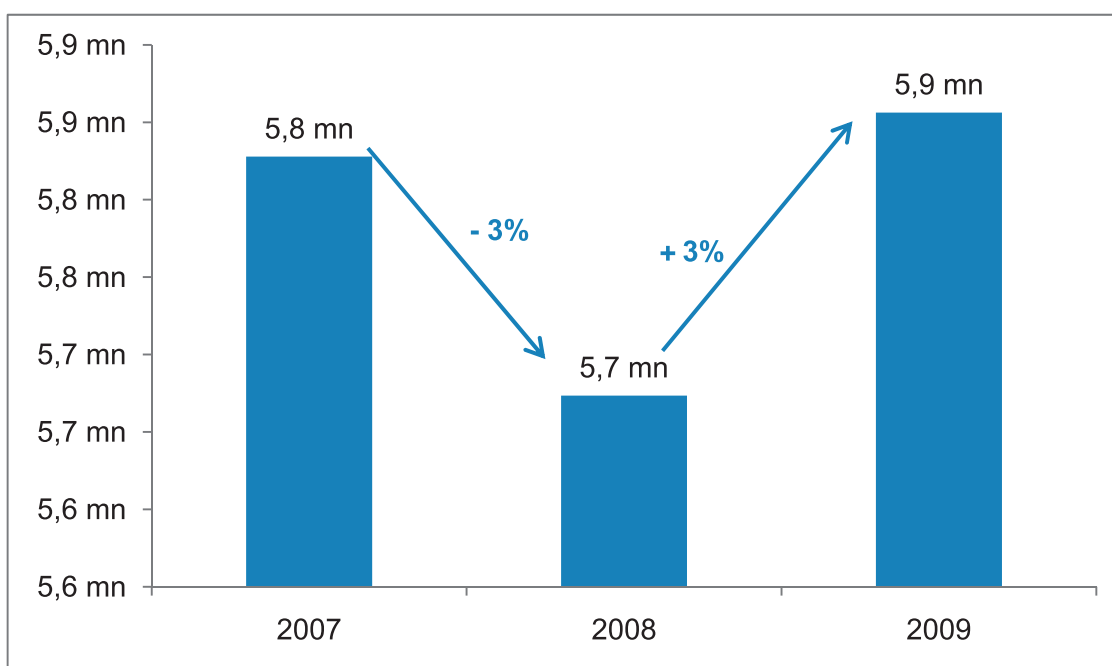
- par les enquêtes menées par CSA : une majorité de particuliers et de PME-PMI ont moins utilisé le chèque ces cinq dernières années ;
- par les entretiens menés avec les fédérations professionnelles et les grandes entreprises qui font référence à une baisse du volume de chèques (notamment en encaissements) dans la majorité des cas.

Cette baisse du chèque s'inscrit donc dans une tendance de société et les entretiens menés dans le cadre de cette étude indiquent que le chèque est progressivement remplacé par des moyens de paiement électroniques (carte bancaire, virement et prélèvement).

EDC a effectué des extrapolations sur la base des vingt dernières années afin de simuler une fin théorique du chèque en France. Les résultats révèlent une fin théorique au plus tôt en 2021 avec une extrapolation au carré (extrapolation polynomiale de degré deux) et 2050 avec une extrapolation linéaire du nombre de chèques. Cette extrapolation reste théorique et hypothétique compte tenu du nombre élevé de chèques avec 3,3 milliards de chèques en 2009 et des nombreux facteurs influençant l'utilisation des moyens de paiement.

En ce qui concerne les chèques de banque, leur nombre (5,9 millions de chèques de banque en 2009) ne varie pas de manière régulière sur la période 2007-2009.

**Graphique G : Évolution du nombre de chèques de banque en France entre 2007 et 2009**  
(en millions)



Source : Banque de France  
Réalisation : EDC

Les statistiques relatives aux chèques de banque sont susceptibles d'avoir une marge d'erreur plus importante que celles des autres moyens de paiement compte tenu du fait que les données proviennent de statistiques déclarées par les banques. Il est donc plus difficile de tirer des conclusions sur la base de ces données, mais l'utilisation accrue du chèque de banque en 2009 pourrait être liée à l'activité de ventes automobiles.

### 2.3.2 La valeur totale des chèques (1 834 milliards d'euros en 2009) tend aussi à diminuer mais de manière irrégulière

La valeur des chèques en France baisse de manière irrégulière contrairement au nombre de chèques qui baisse régulièrement depuis 1996. La valeur des chèques a augmenté de 2 % en moyenne par an sur la période 1995-2003 avant de connaître une baisse de 5 % en moyenne par an sur la période 2003-2009. Cette baisse s'est accélérée en 2009 avec une diminution de 11 % entre 2008 et 2009.

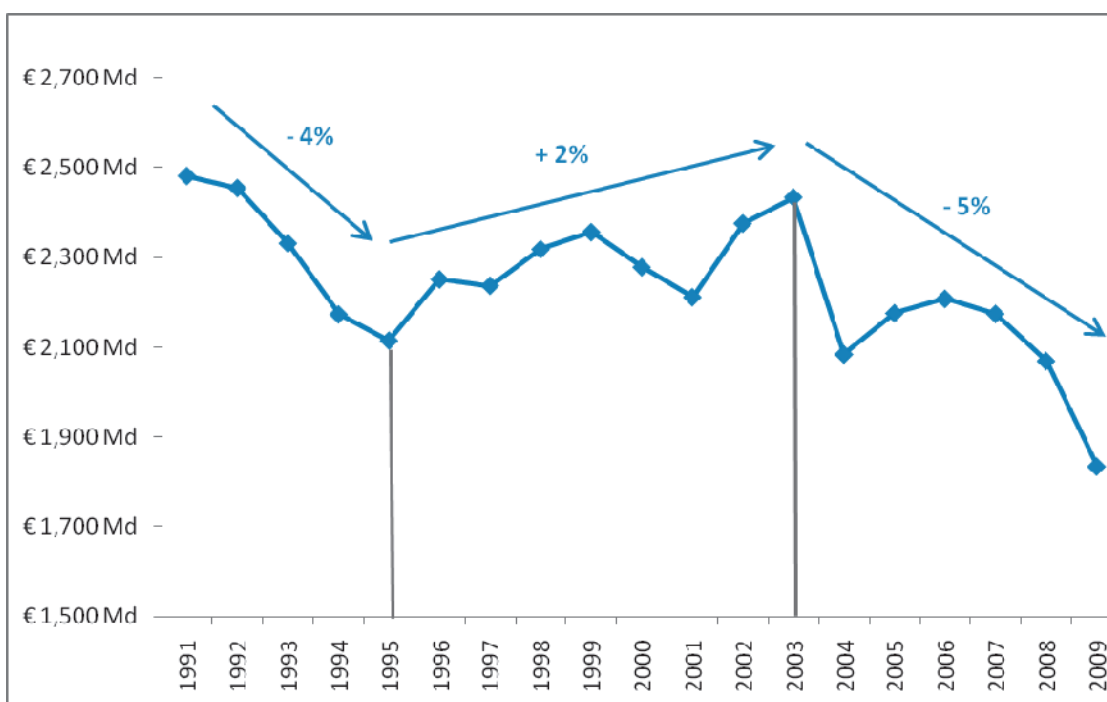
Les premières données disponibles pour 2010 semblent confirmer cette tendance à la baisse.

En ce qui concerne la période 1995-2003, on pourrait potentiellement expliquer cette légère augmentation du montant total par une période de croissance économique relativement soutenue qui aurait généré des montants d'échanges plus élevés entre les entreprises françaises.

Sur l'ensemble de la période 1991-2009, la valeur des chèques montre une tendance baissière avec une diminution de 2 % en moyenne par an, baissant de 2 481 milliards d'euros en 1991 à 1 834 milliards d'euros en 2009.



**Graphique H : Évolution de la valeur des chèques en France entre 1991 et 2009**  
(en milliards d'euros)



Source : Banque de France  
Réalisation : EDC

L'analyse de ces vingt dernières années révèle que le chèque commence à décroître pour la première fois à la fois en volume et en valeur en 2006. Ce déclin du volume et de la valeur du chèque entre 2006 et 2009 pourrait indiquer une tendance baissière générale pour le chèque et il sera intéressant de suivre l'évolution du chèque lors des prochaines années.

Il est cependant difficile de tirer des conclusions détaillées sans entrer dans les problématiques liées aux différents cas d'utilisation du chèque et il est nécessaire d'effectuer une analyse plus détaillée en identifiant les tendances spécifiques aux particuliers et aux entreprises (voir sections 3 et 4).

### 2.3.3 Le montant moyen d'un chèque émis par les entreprises (2 248 euros) est très supérieur à celui des particuliers (274 euros)

Sur la base de données partagées par quatre grandes banques françaises, EDC a calculé la moyenne pondérée du montant des chèques émis et reçus pour les entreprises et les particuliers. D'après cette estimation, le montant moyen d'un chèque émis par les entreprises s'élève à 2 248 euros en 2009, soit plus de huit fois supérieur au montant moyen de 274 euros pour un chèque émis par les particuliers. En revanche, l'écart entre le montant moyen en encaissement pour les entreprises (478 euros) et pour les particuliers (414 euros) est moins important, ce qui indique que les entreprises reçoivent, en nombre, une majorité de paiements de la part des particuliers.

La valeur moyenne plus élevée d'un chèque en paiement pour les entreprises peut être interprétée par les flux de chèques interentreprises caractérisés par un faible volume (par rapport au volume de chèques émis par les particuliers) mais par une valeur plus élevée.

**Tableau G : Estimation du montant moyen des encaissements et paiements par chèque<sup>5</sup> pour les entreprises et les particuliers en 2009**  
(en euros)

Entreprises		Particuliers		Entreprises et particuliers
Paiement	Encaissement	Paiement	Encaissement	Valeur moyenne (Banque de France)
2 248	478	274	414	555

Source : Banques françaises, Banque de France  
Réalisation : EDC

Sachant que la valeur moyenne d'un paiement par chèque s'élève à 555 euros (d'après les chiffres communiqués par la Banque de France) en 2009, une répartition des paiements par chèque entre entreprises et particuliers (en excluant les secteurs publics et associatif) peut être estimée :

- 86 % des paiements par chèque seraient effectués par les particuliers pour un montant moyen de 274 euros ;
- 14 % des paiements par chèque seraient effectués par les entreprises pour un montant moyen de 2 248 euros.

Il est aussi utile de comparer ce montant moyen du chèque par rapport aux autres moyens de paiement. À cet égard, le montant moyen du chèque se situe entre deux groupes :

- supérieur à celui de la carte, du prélèvement et du TIP ;
- inférieur à celui des LCR / BOR<sup>6</sup>, du virement et du télévirement.

Cette situation pourrait être expliquée par une utilisation plus variée du chèque allant de très petits montants (ex : paiements de quelques euros dans le secteur de l'éducation) à des montants élevés (ex : achat d'un véhicule ou paiement d'un fournisseur), alors que d'autres moyens de paiement sont utilisés de manière plus spécifique (ex : carte bancaire pour les achats en magasin, LCR et BOR pour les flux interentreprises).

<sup>5</sup> Les montants moyens des encaissements et paiements par chèque pour les entreprises et les particuliers incluent les chèques de banque. Les estimations des montants moyens pour les encaissements (478 euros pour les entreprises et 414 euros pour les particuliers) ne correspondent pas à la moyenne de 555 euros obtenue à partir des données de la Banque de France pour l'ensemble des chèques car ces estimations sont fondées sur des échantillons limités (obtenus auprès de quatre banques françaises).

<sup>6</sup> Effets de commerce : lettre de change relevé (LCR) et billet à ordre relevé (BOR).



**Tableau H : Montant moyen par moyen de paiement**  
(en euros)

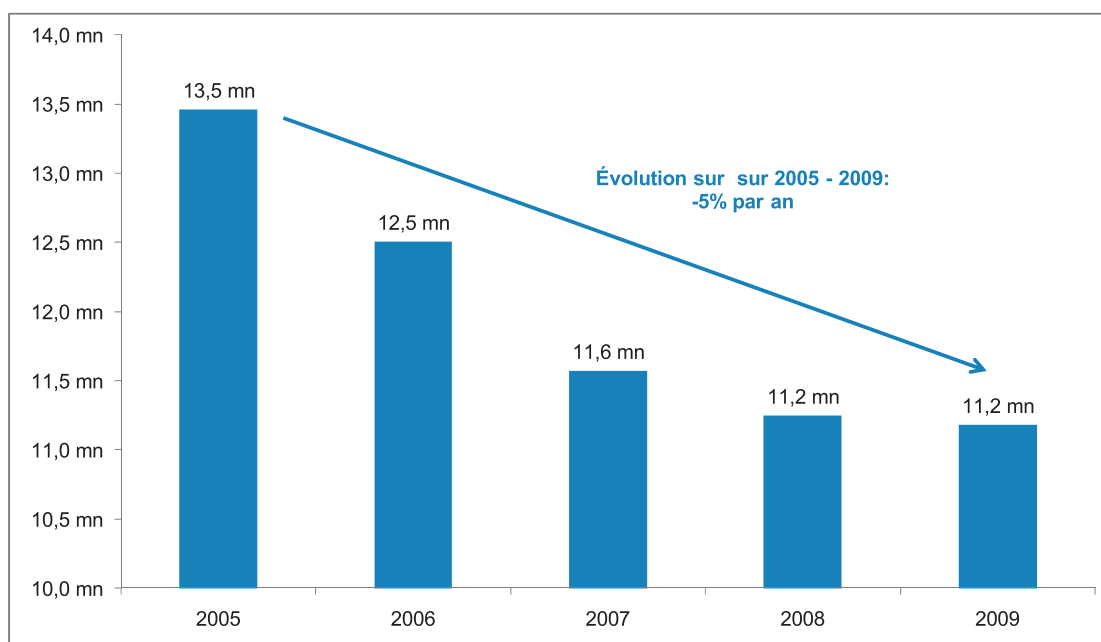
Moyens de paiement	Montant moyen en euros (2005)	Montant moyen en euros (2009)
Paielements par carte	50	49
Prélèvement	28€	234
TIP	307	332
Chèque	556	555
LCR et BOR	3 779	3 755
Virement	5 591	7 355
Télévirement	39 352	19 282

Source : Banque de France  
Réalisation : EDC

### 2.3.4 Les incidents de paiement liés aux chèques sans provision et le nombre d'interdits de chèque enregistrent une baisse similaire à celle du nombre de chèques

Le nombre de rejets de chèques sans provision enregistrés au fichier central des chèques a diminué de 5 % en moyenne par an sur la période 2005-2009 pour atteindre 11,2 millions d'incidents pour une valeur totale de 5,7 milliards d'euros en 2009. Cette baisse des incidents de paiement du chèque suit la même tendance que celle du nombre de chèques mais cette diminution a ralenti en 2009 avec une baisse de 1 % du nombre d'incidents entre 2008 et 2009.

**Graphique I : Évolution du nombre de rejets de chèques sans provision enregistrés au fichier central des chèques entre 2005 et 2009**  
(en millions)



Source : Banque de France  
Réalisation : EDC

Le taux d'incidents, défini comme le nombre (ou la valeur) d'incidents pour insuffisance de provision divisé par le nombre (ou la valeur) total(e) de chèques, s'élève à 0,3 % à la fois en volume et en valeur. Ce taux ne prend pas en compte tous les incidents liés au chèque et il faudrait aussi ajouter d'autres incidents comme notamment les incidents liés au vol, à la perte ou à une utilisation frauduleuse pour une analyse complète.

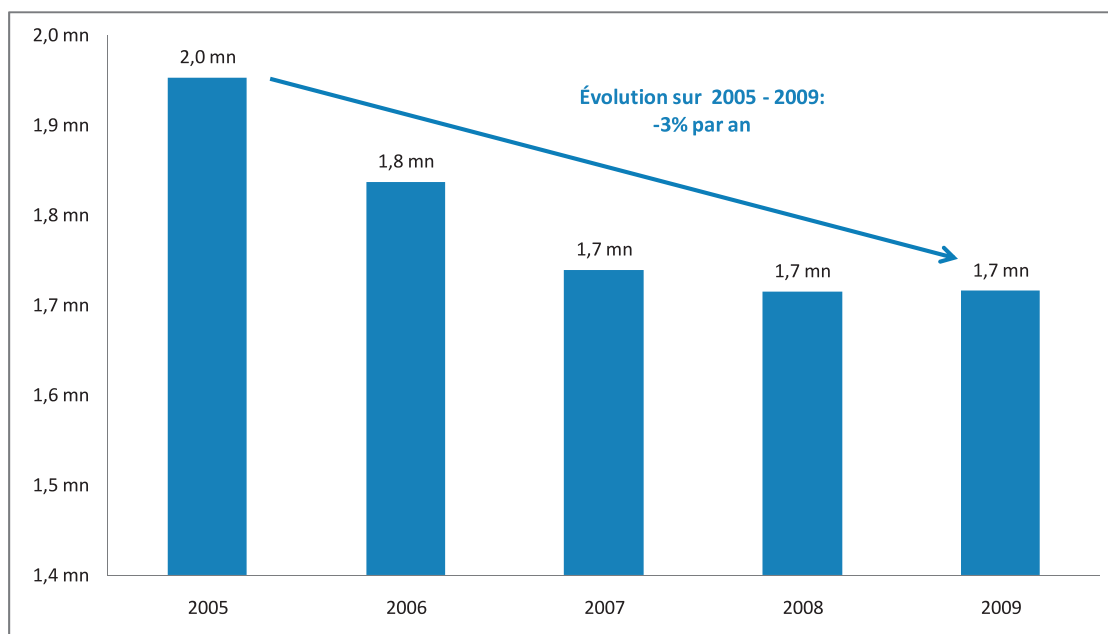
La corrélation entre la baisse du nombre de chèques et la diminution du nombre de rejets de chèques sans provision pourrait indiquer que les rejets de chèques sans provision sont liés à l'utilisation du chèque comme moyen de paiement de manière générale, et ne seraient pas liés à des segments spécifiques de la population.

En ce qui concerne le nombre d'interdits de chéquier recensés dans le fichier central des chèques, celui-ci décroît de manière relativement similaire au nombre d'incidents avec une baisse de 3 % en moyenne par an pour la période 2005-2009. Cette réduction ralentit entre 2007 et 2009 avec un taux proche de 1,4 % entre 2007 et 2008 et proche de 0 % entre 2008 et 2009. 1,7 million d'interdits de chéquier sont enregistrés au fichier central des chèques, incluant les personnes physiques et les personnes morales.

Les personnes physiques interdites de chéquier représentent 90 % du nombre total des interdits de chéquier, soit 1,5 million de personnes. Elles représentent ainsi 3 % de la population adulte française<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> L'INSEE indique 50.0 millions d'adulte (18 ans et plus) en France au 1er janvier 2009 : [http://www.google.fr/url?sa=t&source=web&cd=2&ved=0CBwQFjAB&url=http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/irweb/sd2008/dd/excel/sd2008\\_t6\\_fe.xls&ei=RNpGTai71YulhQePvqWSAq&usq=AFQjCNHrnowVvawqxnAY4ZXOrDUKJdyQQ](http://www.google.fr/url?sa=t&source=web&cd=2&ved=0CBwQFjAB&url=http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/irweb/sd2008/dd/excel/sd2008_t6_fe.xls&ei=RNpGTai71YulhQePvqWSAq&usq=AFQjCNHrnowVvawqxnAY4ZXOrDUKJdyQQ)

**Graphique J : Évolution du nombre d'interdits de chéquier recensés dans le fichier central des chèques entre 2005 et 2009**



Source : Banque de France  
Réalisation : EDC

## 2.4 Positionnement du chèque en France

Malgré cette tendance baissière, le chèque est toujours fortement utilisé pour certains des principaux postes de dépenses des ménages français. Il est utile de mieux comprendre la place du chèque dans les dépenses des ménages français et dans la relation banquclient.

### 2.4.1 Le chèque est fortement utilisé pour certains postes de dépenses des particuliers

Sur les 10 postes de dépenses les plus importants des ménages français (tous moyens de paiement compris), le chèque représente plus de 10 milliards d'euros pour 8 des 10 postes de dépenses :

- achat et entretien automobile,
- supermarchés,
- impôts et taxes,
- hypermarchés,
- restaurants, cafés, cantines,
- loyers d'habitation,
- assurances,
- pharmacies, articles médicaux.

Le chèque représente ainsi un pourcentage relativement élevé (entre 10 % au minimum et 65 % au maximum) de la majorité des grands postes de dépenses des ménages.

Pour les 2 autres postes de dépenses (électricité, gaz et jeux) faisant partie des 10 plus grands postes de dépenses des ménages français, les entretiens menés indiquent que les factures d'électricité et de gaz sont payées majoritairement par prélèvement, et les paiements pour les jeux la plupart du temps en espèces.

Il y a deux autres postes de dépenses avec des montants de paiements par chèque supérieurs à 10 milliards d'euros :

- les dépenses chez le médecin : comme indiqué en section 4, l'acceptation de la carte bancaire est encore faible dans ce secteur, ce qui pourrait expliquer le montant total élevé payé par chèque dans ce secteur ;
- et les achats auprès des autres commerces et biens d'occasion, qui incluent par exemple les ventes sur des sites de vente aux enchères de type eBay. L'hypothèse pourrait être avancée d'une absence d'alternative au chèque pour ce poste de dépenses qui peut inclure des ventes entre particuliers. Les alternatives au chèque sont les espèces, qui ne sont pas adaptées à des paiements à distance, ou le virement qui, d'après les entretiens menés, est peu utilisé pour les paiements entre particuliers.

**Tableau I : Montant des paiements par chèque parmi les 10 plus grands postes de dépenses dans la consommation des ménages en France en 2009**

(en milliards d'euros)

10 plus importants postes de dépenses dans la consommation des ménages français	Tous moyens de paiement compris (en milliards d'euros)	Montants réglés par chèque (en milliards d'euros)
1. Achat et entretien automobile	120-140	80-90
2. Supermarchés	100-120	10-20
3. Impôts et taxes	80-100	20-30
4. Hypermarchés	80-100	20-30
5. Restaurants, cafés, cantines	40-60	10-20
6. Loyers d'habitation	40-60	20-30
7. Assurances	20-40	10-20
8. Électricité / gaz	20-40	< 10
9. Jeux	20-40	< 10
10. Pharmacies, articles médicaux	20-40	10-20

Source : Groupement des Cartes Bancaires<sup>8</sup>  
Réalisation : EDC

En ce qui concerne le nombre de chèques, il y a plus de 50 millions de chèques pour chacun des 10 plus grands postes de dépenses, à l'exception des impôts et taxes.

5 de ces 10 postes de dépenses génèrent des volumes de chèques supérieurs à 150 millions de chèques :

- achat et entretien automobile ;
- supermarchés ;
- hypermarchés ;
- restaurants, cafés, cantines ;

<sup>8</sup> Données fondées sur une étude du Groupement des Cartes Bancaires avec données de l'INSEE et du Groupement des Cartes Bancaires.

- pharmacies, articles médicaux.

En dehors des 10 plus grands postes de dépenses, il y a 5 autres postes de dépenses avec plus de 100 millions de chèques :

- services de télécommunications ;
- médecins ;
- autres commerces et biens d'occasion ;
- soins hospitaliers ;
- services culturels.

**Tableau J : Nombre de chèques parmi les 10 plus grands postes de dépenses dans la consommation des ménages en France en 2009**

(en millions)

10 plus importants postes de dépenses dans la consommation des ménages français	Nombre de chèques (en millions de chèques)
1. Achat et entretien automobile	150-200
2. Supermarchés	250-300
3. Impôts et taxes	< 50
4. Hypermarchés	250-30
5. Restaurants, cafés, cantines	350-400
6. Loyers d'habitation	50-100
7. Assurances	50-100
8. Électricité / gaz	50-100
9. Jeux	50-100
10. Pharmacies, articles médicaux	400-450

Source : Groupement des Cartes Bancaires<sup>9</sup>  
Réalisation : EDC

### 2.4.2 Le chèque est au cœur de la relation bancaire mais son utilisation diminue au profit des moyens de paiement électroniques (carte bancaire, prélèvement, virement)

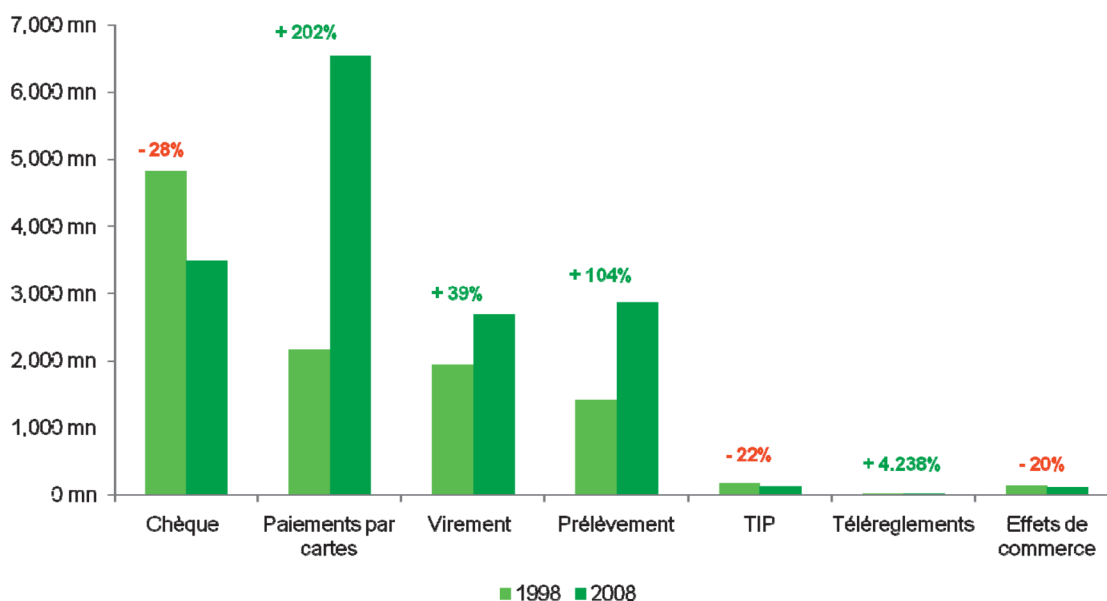
L'analyse de l'évolution de l'ensemble des moyens de paiement entre 1998 et 2008 indique que :

- le nombre de chèques a diminué de 28 % ;
- l'utilisation des moyens de paiement électroniques a augmenté de manière significative :
  - + 202 % pour la carte bancaire, + 39 % pour le virement et + 104 % pour le prélèvement ;
  - à l'exception du TIP dont le nombre d'opérations diminue de 22 % entre 1998 et 2008.

Le chèque a ainsi été progressivement remplacé par la carte bancaire pour les paiements de proximité et par le virement et le prélèvement pour les paiements à distance. La baisse du TIP indique que ce moyen de paiement reste marginal par rapport au prélèvement et au virement.

<sup>9</sup> Données basées sur une étude du Groupement des Cartes Bancaires avec données de l'INSEE et du Groupement des Cartes Bancaires.

**Graphique K : Évolution du nombre d'opérations par moyen de paiement entre 2008 et 2009**  
(en millions)



Source : Banques françaises, Banque de France  
Réalisation : EDC

### 2.4.3 Frais liés aux moyens de paiement hors espèces

Afin de comparer le positionnement du chèque par rapport aux autres moyens de paiement, il est pertinent de comparer les frais bancaires et non bancaires relatifs aux chèques par rapport à ces autres moyens de paiement.

EDC a ainsi rassemblé des données représentatives sur les frais liés aux moyens de paiement hors espèces pour les particuliers et pour les professionnels (entreprises de moins de 10 employés) sur la base des tarifications bancaires disponibles sur Internet. Si certaines informations n'étaient pas disponibles, les centres d'appel des banques ont été contactés.

Six banques ont été sélectionnées sur la base de deux critères :

- le volume de chèques : quatre banques ont été choisies sur la base d'un important volume de chèques ;
- l'innovation : deux banques offrant des innovations liées au chèque ont été retenues.

Cette collecte d'information ne se veut pas complète ou exhaustive. Elle s'inscrit dans une démarche de vue d'ensemble des frais liés aux moyens de paiement hors espèces, l'objectif étant de dresser un constat pour chaque moyen de paiement et de comparer les frais des différents moyens de paiement. Pour les banques avec des réseaux régionaux où la tarification peut varier d'une région à une autre, EDC a choisi de manière arbitraire une région, dont les tarifs ne sont peut-être pas représentatifs des conditions tarifaires de toutes les banques régionales du réseau concerné. Des précisions sur cette récolte d'informations peuvent être trouvées en annexe.

#### **2.4.4 L'obtention (hors envoi en recommandé) et l'utilisation du chèque sont gratuites alors que les incidents de paiement sont payants**

Parmi les offres bancaires passées en revue, l'obtention d'un chéquier (hors envoi en recommandé) pour les particuliers et les professionnels est gratuite mais les frais liés à un envoi en recommandé peuvent s'élever à 8,97 euros pour les particuliers et 7,50 euros pour les professionnels. L'obtention d'un chéquier ou la possibilité d'effectuer un prélèvement, un virement ou un TIP n'entraînent pas de frais spécifiques parmi la plupart des banques. À ce titre, le détenteur d'un compte bancaire paie des frais de comptes bancaires qui varient d'une banque à une autre et qui n'ont pas été analysés dans cette étude.

L'utilisation du chèque est gratuite pour les particuliers et les professionnels (excepté une banque qui facture les professionnels 0,10 euro par chèque pour un volume supérieur à 250 chèques par mois). Parmi les offres bancaires passées en revues, les incidents de paiement par chèque occasionnent des frais bancaires (voir section 2.5 au sujet des plafonds) :

- pour les particuliers : une lettre d'information préalable pour chèque sans provision occasionne des frais entre 5 euros et 15 euros et des frais de rejet d'un chèque entre 9 euros et 50 euros. Par comparaison, les frais liés aux incidents de paiement pour le prélèvement, le virement et le TIP sont compris entre 0 euro et 20 euros ;
- pour les professionnels : les frais d'incidents liés à l'utilisation d'un chèque sont compris entre 9,17 euros et 50 euros et les frais d'incidents pour le prélèvement, le virement et le TIP entre 0 euro et 10,30 euros. Les frais d'opposition pour un chèque sont compris entre 6,11 euros et 14,40 euros et les frais d'opposition pour le prélèvement, le virement et le TIP entre 0 euro et 20 euros.

#### **2.4.5 L'obtention de la carte bancaire est payante mais son utilisation en paiement pour le porteur est gratuite**

Pour la majorité des banques analysées, les particuliers paient une cotisation pour obtenir une carte Visa Premier ou MasterCard Gold variant de 0 euro à 132 euros et les professionnels entre 123 euros et 137 euros.

L'utilisation de la carte en paiement en France que ce soit en paiement à distance ou en paiement de proximité est gratuite pour le porteur dans quasiment tous les cas. Il peut y avoir des achats occasionnant une « surfacturation » (application par le commerçant de frais supplémentaires liés à l'utilisation de certains instruments de paiement) mais ceci n'est pas autorisé en France.

#### **2.4.6 L'utilisation du virement en paiement sur Internet et l'utilisation du prélèvement sont gratuites dans la majorité des cas**

Effectuer un virement sur Internet est gratuit dans toutes les banques de l'échantillon aussi bien pour les particuliers que pour les professionnels. La mise en place d'un prélèvement et les paiements par prélèvement sont aussi gratuits dans la majorité des cas.

Le virement est le moyen de paiement qui représente souvent la seule alternative électronique au chèque pour les paiements à distance. L'accès à la banque en ligne, et donc un accès à Internet, est requis pour effectuer des virements sur Internet. Pour effectuer un virement, le détenteur du compte doit en premier ajouter le destinataire à sa liste de bénéficiaires de virement. Cela peut se faire en envoyant un courrier à sa banque ou de manière électronique avec une authentification forte comme la réception d'un mot de passe à utilisation unique sur un téléphone portable dont le numéro a été préalablement enregistré par la banque. Ces étapes assurant une sécurité renforcée pourraient aussi représenter des



barrières à l'adoption du virement et être en partie responsables d'une utilisation plus faible des virements des particuliers et des professionnels par rapport à d'autres pays.

Il faut également noter la migration du virement français vers le SCT (*SEPA Credit Transfer*) : les utilisateurs français vont devoir se servir du BIC / IBAN (code d'identification de la banque et identifiant international du compte) à la place du RIB (Relevé d'identité bancaire), ce qui pourrait entraîner une confusion pour les particuliers.

#### 2.4.7 Le chèque peut entraîner des frais non bancaires liés aux frais d'envoi pour l'utilisateur en encaissement et en paiement

L'utilisation d'un chèque n'engendre aucun frais non bancaire pour son utilisateur :

- lors d'un paiement de proximité ;
- lors de l'encaissement d'un chèque avec un dépôt en agence après avoir rempli un bordereau de dépôt. Mais il est nécessaire de se rendre dans son agence bancaire et le dépôt d'un chèque peut occasionner une attente plus ou moins longue. En outre, le commerçant doit effectuer certaines opérations en amont (ex : comptabilisation).

Cependant, le chèque peut occasionner des frais supplémentaires :

- lors d'un paiement à distance lorsque l'envoi du chèque est nécessaire ;
- lors de l'encaissement d'un chèque avec l'envoi d'une lettre ou d'un coursier à sa banque.

Ces frais non bancaires sont les frais d'envoi estimés à 0,58 euro, qui résultent de 0,53 euro de frais de timbre pour un affranchissement écopli et d'une estimation de 0,05 euro de frais d'enveloppe.

Certaines banques ont récemment innové dans le traitement du chèque :

- pour le paiement par chèque, Boursorama propose l'automatisation de l'écriture d'un chèque avec le service *Easy-chèque*<sup>10</sup>, qui permet d'écrire et d'envoyer un chèque à partir du site de banque en ligne. Boursorama facture 0,58 euro<sup>11</sup> qui correspond aux frais d'affranchissement au tarif en vigueur ;
- pour la réception d'un chèque, monabanq. propose le service *Bordereau Numérique*<sup>12</sup>, un encaissement instantané du chèque sur son site de banque en ligne. Si le chèque est posté dans les quatre jours calendaires suivant le jour de saisie du bordereau numérique, le chèque est crédité à la date de saisie du bordereau ce qui permet au destinataire de gagner des jours de valeur ;
- ces innovations ne permettent pas d'éviter les frais supplémentaires liés à l'envoi d'un chèque mais facilitent la gestion du compte bancaire avec un paiement ou un encaissement immédiat.

#### 2.4.8 Les professionnels doivent payer des frais pour leurs encaissements sauf pour le chèque, le virement et le TIP

En encaissement, les professionnels (entreprises de moins 10 employés) paient des frais bancaires pour recevoir des paiements par effets de commerce, carte bancaire et prélèvements. Mais l'encaissement des chèques (excepté une banque qui facture aux professionnels 0,10 euro par chèque pour un volume supérieur à 250 chèques par mois), la

<sup>10</sup> Les détails sur le service *Easy-chèque* sont disponibles sur le site de Boursorama : <http://www.boursorama.com/banque-en-ligne/compte-bancaire/services-innovants-banque-en-ligne.html>

<sup>11</sup> Tarif valable en Novembre 2010

<sup>12</sup> Les détails sur le service *Bordereau Numérique* sont disponibles sur le site de monabanq. : <http://www.monabanq.com/produits-bancaires-services/services/bordereau-numerique.asp#>



réception des virements et l'encaissement d'un TIP (peu utilisé par les professionnels) sont généralement gratuits.

Il faut aussi noter que d'autres entités, autres que les principales banques, offrent des moyens de paiement qui peuvent servir d'alternatives au chèque, comme par exemple :

- le service de paiement sur Internet avec PayPal qui permet de transférer de l'argent à un autre particulier ou bien de régler un commerçant sur Internet (par exemple, des commerçants en ligne comme fnac.fr ou CDiscount acceptent PayPal comme moyen de paiement) :
  - lors d'une vente, le commerçant paye des frais facturés par PayPal entre 1,4 % et 2 % plus 0,25 euro par transaction pour un commerçant recevant plus de 2 500 euros par mois avec PayPal (sinon 3,4 % plus 0,25 euro par transaction) ;
  - pour un transfert d'argent d'un particulier à un particulier en France, le transfert est gratuit pour les comptes de particuliers approvisionnés à partir d'un compte bancaire ou d'un solde PayPal et génère des frais de 3,4 % plus 0,25 euro si le transfert est approvisionné à partir d'une carte bancaire.
- le paiement des dépenses pour la restauration avec un Ticket Restaurant. Cette solution est facturée aux restaurateurs entre 0,72 % et 3,90 % du montant de la remise des Tickets Restaurant <sup>13</sup>.

Outre la comparaison avec les autres moyens de paiement, le positionnement du chèque est aussi lié aux éléments juridiques qui ont contribué à son développement.

### 2.5 Aspects juridiques : le cadre juridique du chèque explique en partie l'importance de l'utilisation du chèque en France

Il est important de comprendre les principaux aspects juridiques relatifs au chèque car la structure juridique explique certainement en partie la forte utilisation du chèque en France.

De manière générale, le chèque est soumis au régime de décret-loi du 30 octobre 1935 modifié qui définit les bases juridiques du chèque. Par exemple, l'article 1 dispose que le chèque contient :

- la dénomination de chèque, insérée dans le texte même du titre et exprimée dans la langue employée pour la rédaction de ce titre ;
- le mandat pur et simple de payer une somme déterminée ;
- le nom de celui qui doit payer (tiré) ;
- l'indication du lieu où le paiement doit s'effectuer ;
- l'indication de la date et du lieu où le chèque est créé ;
- la signature de celui qui émet le chèque (tireur).

En d'autres termes, le chèque est un ordre donné par le tireur (personne qui émet le chèque) au tiré (la banque) de payer un certain montant au bénéficiaire. Ce chèque bancaire est payable à vue et peut être remis au paiement pendant 1 an et 8 jours à partir de sa date d'émission.

Lorsque le bénéficiaire décide d'encaisser le chèque, sa banque enregistre le chèque au crédit de son compte et réclame au tiré la somme correspondante. La date de valeur est désormais limitée à 1 jour ouvré après la date retenue pour la comptabilisation sur le compte selon l'article L. 131-1-1 du Code monétaire et financier :

---

<sup>13</sup> Les détails sur la tarification de Ticket Restaurant sont disponibles sur Internet : [http://www.ticketrestaurant.fr/article/106/Restaurateur/Vos\\_avantages\\_restaurateur/A\\_votre\\_service.aspx](http://www.ticketrestaurant.fr/article/106/Restaurateur/Vos_avantages_restaurateur/A_votre_service.aspx)

- « la date de valeur d'une opération de paiement par chèque libellée en euros ne peut différer de plus d'un jour ouvré de la date retenue pour sa comptabilisation sur un compte de dépôts ou sur un compte de paiement ».

Afin de mieux connaître les autres principaux aspects juridiques liés au chèque, EDC a identifié les articles du Code monétaire et financier qui permettent de répondre précisément à trois types de questions :

- questions liées à la tarification,
- questions liées à la garantie,
- questions liées aux incidents de paiement.

En ce qui concerne la tarification, il y a trois éléments importants :

- le chèque est-il gratuit ?
  - le Code monétaire et financier indique clairement que les formules de chèques doivent être gratuites, mais ne se prononce pas sur les frais potentiellement liés à l'utilisation de ces formules de chèque. L'émission ou la réception d'un chèque pourraient ne pas être gratuites ;
  - article L. 131-71 : « *Lorsqu'il en est délivré, les formules de chèques sont mises gratuitement à la disposition du titulaire du compte* ».
- les frais bancaires liés aux incidents de paiement sont-ils plafonnés ?
  - le Code monétaire et financier indique que les frais occasionnés par un chèque sans provision sont à la charge du tireur et sont plafonnés ;
  - article L. 131-73 : « *En tout état de cause, les frais de toute nature qu'occasionne le rejet d'un chèque sans provision sont à la charge du tireur. Les frais perçus par le tiré ne peuvent excéder un montant fixé par décret* » ;
  - article L. 131-25 : « *Les frais bancaires perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque, pour défaut ou insuffisance de provision, comprennent l'ensemble des sommes facturées par le tiré au titulaire du compte, quelles que soient la dénomination et la justification de ces sommes. En particulier, les frais engendrés par l'obligation mise à la charge du tiré, au titre de l'article L. 131-73, d'informer le titulaire du compte du défaut de provision, sont inclus dans les frais mentionnés au premier alinéa dès lors qu'un incident de paiement est constitué. La facturation de l'envoi d'une lettre d'injonction ou d'une commission d'incident ou de rejet de chèque est également comprise dans ces mêmes frais. Les frais bancaires perçus par le tiré à l'occasion du rejet d'un chèque ne peuvent excéder un montant de 30 euros pour les chèques d'un montant inférieur ou égal à 50 euros et un montant de 50 euros pour les chèques d'un montant supérieur à 50 euros* ».
- quelles sont les pénalités libératoires à la suite d'une interdiction bancaire ?
  - les pénalités libératoires ont été supprimées par l'article 36 de la loi du 1er Juillet 2010 permettant donc à une personne sous le coup d'une interdiction de chéquier de retrouver le droit d'émettre des chèques en réglant le montant du chèque impayé et sans devoir payer des pénalités libératoires.

En ce qui concerne la garantie de paiement, il y a seulement une garantie très limitée pour le bénéficiaire :

- le chèque est-il garanti (en encaissement) ?
  - le Code monétaire et financier confirme que le bénéficiaire sera payé par le tiré pour un chèque d'un montant égal ou inférieur à 15 euros en cas d'insuffisance de provision ;

- article L. 131-82 : « Le tiré doit payer, nonobstant l'absence, l'insuffisance ou l'indisponibilité de provision, tout chèque établi sur une formule délivrée par lui d'un montant égal ou inférieur à 15 euros, le titulaire du compte et le tiré étant en ce cas réputés légalement avoir conclu lors de la délivrance de la formule une convention portant ouverture de crédit irrévocable. L'obligation du tiré résultant des dispositions du présent article n'est pas soumise à la prescription de l'article L. 131-59 ; elle prend fin un mois après la date d'émission du chèque. Elle ne s'impose pas au tiré si celui-ci ne doit ou ne peut payer un chèque pour tout motif autre que l'absence ou l'insuffisance de provision ».

En ce qui concerne les incidents de paiement, il y a trois éléments importants :

- y a-t-il une obligation d'information et d'enregistrement de la banque en cas de chèque sans provision ?
  - le Code monétaire et financier confirme que la banque tirée doit informer le titulaire du compte avant de refuser le paiement, et doit enregistrer l'incident au Fichier central des chèques (FCC) tenu par la Banque de France. Si la banque tirée rejette un chèque sans provision, le titulaire du compte se retrouve en situation d'interdit de chéquier ;
  - article L. 131-73 : « Sous réserve des dispositions de l'article L. 312-1 relatives au droit au compte et aux services bancaires de base, le banquier tiré peut, après avoir informé par tout moyen approprié mis à disposition par lui le titulaire du compte des conséquences du défaut de provision, refuser le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante. Il doit enjoindre au titulaire du compte de restituer à tous les banquiers dont il est le client les formules en sa possession et en celle de ses mandataires et de ne plus émettre des chèques autres que ceux qui permettent exclusivement le retrait de fonds par le tireur auprès du tiré ou ceux qui sont certifiés » ;
  - article R. 131-11 : « Le tiré qui refuse en tout ou en partie le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante enregistre l'incident au plus tard le deuxième jour ouvré suivant le refus de paiement. Lorsque le titulaire a émis le chèque au mépris d'une interdiction toujours en vigueur, ce délai expire au plus tard le cinquième jour ouvré suivant le refus de paiement » ;
  - article R. 131-12 : « L'enregistrement par le banquier tiré des incidents de paiement de chèques tenant à un défaut de provision suffisante comporte, pour chaque incident, les renseignements suivants :
    - 1° Le numéro du compte, l'indication qu'il s'agit d'un compte individuel ou d'un compte collectif ainsi que les éléments permettant l'identification précise du tiré ;
    - 2° Le nom ou la dénomination ou raison sociale du titulaire du compte, son adresse ainsi que :
      - a) S'il s'agit d'une personne physique, ses prénoms, date et lieu de naissance et, le cas échéant, le nom d'usage, lorsqu'il est connu du tiré ;
      - b) S'il s'agit d'une personne morale, sa forme juridique ;
      - c) En outre, le numéro national d'identification des entreprises prévu par les dispositions réglementaires en vigueur, s'il s'agit d'une entreprise individuelle ou d'une personne morale qui en est pourvue ;
    - 3° Le numéro du chèque ;
    - 4° Le montant du chèque exprimé en euros et, le cas échéant, sa date de création lorsque le titulaire du compte a émis le chèque au mépris d'une interdiction d'émettre toujours en vigueur lors du refus de paiement ;

5° La date du refus de paiement du chèque ;

6° La cause du refus de paiement et le montant de l'insuffisance de la provision ;

7° L'indication, s'il y a lieu, que le chèque a été émis au mépris d'une injonction faite en application de l'article L. 131-73, ou en violation d'une interdiction prononcée en application de l'article L. 163-6 ;

8° L'indication, s'il y a lieu, que le compte sur lequel le chèque a été émis était clôturé lors du refus de paiement ».

- quelles sont les sanctions en cas de chèques émis sans provision ?
  - le Code monétaire et financier confirme que le titulaire du compte ne peut plus émettre de chèques jusqu'à la régularisation ou pendant 5 ans ;
  - article R. 131-15 : « Le tiré qui a refusé en tout ou en partie le paiement d'un chèque pour défaut de provision suffisante adresse au titulaire du compte l'injonction prévue par l'article L. 131-73 par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Il lui précise le numéro et le montant du chèque dont le règlement n'a pu être assuré, ainsi que la situation du compte à la date du refus de paiement. Il lui enjoint de restituer à tous les banquiers dont il est le client les formules de chèques en sa possession et en celle de ses mandataires. Il lui interdit d'émettre à l'avenir des chèques, sauf des chèques de retrait ou certifiés, jusqu'à la régularisation effectuée dans les conditions prévues par les articles R. 131-20 à R. 131-22 ou, à défaut, pendant cinq ans à compter de l'injonction ».
- est-il interdit de postdater un chèque ?
  - le Code monétaire et financier confirme que le chèque n'est pas un instrument de crédit mais est payable à vue. Le titulaire ne peut donc pas postdater un chèque (le post datage n'a aucun effet) et est passible d'une amende maximale de 6 % du montant du chèque ;
  - article L. 131-31 : « Le chèque est payable à vue. Toute mention contraire est réputée non écrite. Le chèque présenté au paiement avant le jour indiqué comme date d'émission est payable le jour de la présentation » ;
  - article L. 131-69 : « Le tireur qui émet un chèque ne portant pas l'indication du lieu de l'émission ou sans date, celui qui revêt un chèque d'une fausse date, celui qui tire un chèque sur une personne autre qu'un banquier, est passible d'une amende maximale de 6 % de la somme pour laquelle le chèque est tiré, sans que cette amende puisse être inférieure à 0,75 euro ».

Au-delà des aspects juridiques, l'aspect technique avec le circuit d'encaissement du chèque convient d'être pris en compte.

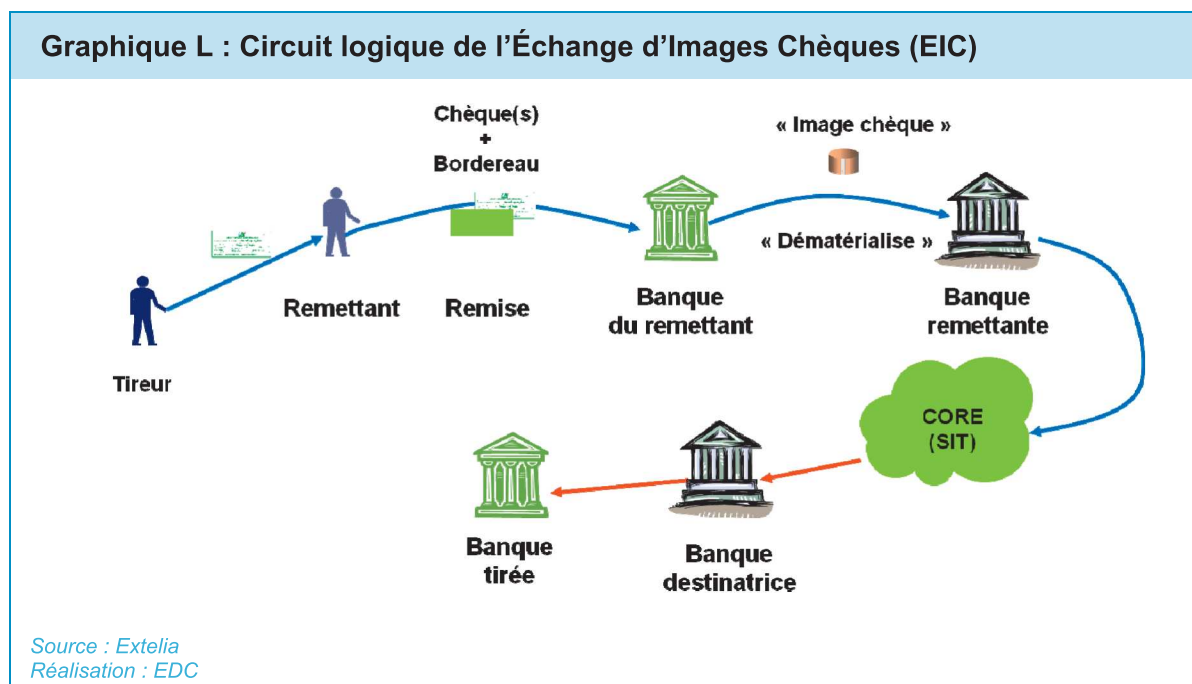
## 2.6 Circuit d'encaissement : la mise en place en 2002 de l'Échange d'Images Chèques (EIC) a permis d'automatiser le traitement des chèques

L'étude du circuit d'encaissement du chèque met en évidence les améliorations apportées pour un traitement plus efficace du chèque en France. L'instauration de l'Échange d'Images Chèques (EIC) en 2002 a permis de supprimer la circulation physique des chèques au moyen de la numérisation (image) du chèque. Selon la Fédération bancaire française, 98 % <sup>14</sup> des chèques utilisent le procédé de l'Échange d'Images Chèques. La banque

<sup>14</sup> Donnée 2007 disponible sur le site de la Fédération bancaire française : <http://www.fbf.fr/web/Internet2010/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/876HJ4?OpenDocument>



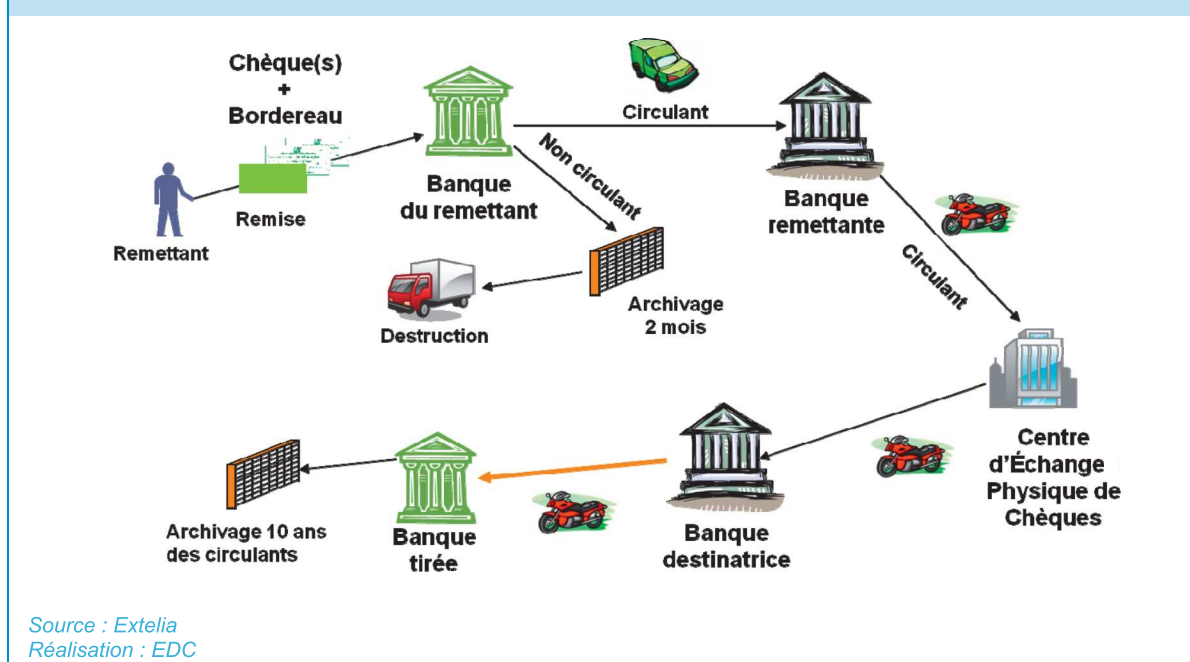
remettante crée une image chèque et la transmet à CORE (géré par la STET) qui effectue la compensation.



Certains chèques, environ 2 %<sup>15</sup> du nombre de chèques, demeurent « circulants » et sont transportés de la banque remettante à la banque tirée pour des raisons spécifiques (chèques d'un montant important, chèques hors normes, chèques marqués circulants à la demande de la banque tirée, chèque transmis de façon aléatoire à l'initiative du banquier remettant).

<sup>15</sup> Donnée 2007 disponible sur le site de la Fédération bancaire française : <http://www.fbf.fr/web/Internet2010/Content.nsf/DocumentsByIDWeb/876HJ4?OpenDocument>

Graphique M : Circuit physique d'encaissement du chèque



L'EIC a ainsi permis un traitement plus rapide et plus efficace du chèque. Et la dernière section ci-dessous tente d'estimer l'ordre de grandeur des coûts de traitement pour l'ensemble de la filière.

## 2.7 Coûts de traitement de la filière chèque

À l'instar des études effectuées dans d'autres pays comme le Royaume-Uni, EDC a quantifié un « ordre de grandeur » des coûts de traitement de la filière chèque en France en 2009 en tenant compte de deux éléments :

- le coût global pour les grands commerçants (grande distribution, fournisseurs) ;
- et le coût global pour les banques ;

NB : cette analyse quantitative n'inclut pas les coûts pour les particuliers recevant ou émettant des chèques (ex : prix du timbre pour les envois par courrier).

Cet ordre de grandeur ne correspond pas à une étude détaillée prenant en compte les coûts pour toutes les différentes catégories d'utilisateurs comme les PME ou les secteurs publics.

En ce qui concerne le coût global pour les grands commerçants :

- 5 grands remettants (ex : grande distribution, fournisseurs) ont indiqué le coût unitaire global d'un chèque encaissé ;
- la collecte d'informations n'a pas inclus les coûts de paiement par chèque effectués par ces grands remettants car ces volumes de paiements sont beaucoup plus faibles que les volumes d'encaissements (et les coûts liés aux paiements sont donc marginaux par rapport aux coûts d'encaissement).

Sur la base des données en provenance des commerçants, EDC a développé l'estimation suivante :

- un coût unitaire moyen de 0,49 euro par chèque encaissé pour un grand remettant ;
- avec une fourchette de 0,35 euro à 0,80 euro par chèque encaissé ;

- équivalent à un coût global de 1,3 milliard d'euros par an en extrapolant ce coût unitaire pour l'ensemble des entreprises encaissant des chèques et en multipliant ce coût unitaire par 80 % des 3,3 milliards de chèques encaissés en 2009 (estimation de la proportion des flux particuliers à entreprises sur l'ensemble des chèques).

En ce qui concerne le coût global pour le secteur bancaire, et en l'absence de données en provenance des banques françaises suffisamment représentatives pour être extrapolées statistiquement, EDC a consulté les données disponibles dans d'autres pays pour quantifier le coût unitaire d'un chèque (incluant les coûts en paiements et en encaissements) pour le secteur bancaire :

- estimation du coût unitaire aux États-Unis : 0,21 euro par chèque (estimation datant de plus de 10 ans et variant entre 0,15 dollar à 0,43 dollar par chèque <sup>16</sup>) ;
- Royaume-Uni : 1,20 euro par chèque (2009) ;
- Australie : 2,3 euros par chèque sans inclure les frais de structure (2007).

Ces coûts unitaires sont à rapporter à la technologie utilisée pour le traitement des chèques et au volume de chèques traités :

- l'Australie et le Royaume-Uni n'utilisent pas le procédé d'Échange d'Images Chèques et le volume de chèques est inférieur à celui de la France (ex : 1 300 millions de chèques au Royaume-Uni, soit moins de 40 % du nombre de chèques échangés en France en 2009). Le coût unitaire du chèque dans ces deux pays sera ainsi certainement supérieur au coût unitaire du chèque en France ;
- les États-Unis utilisent un procédé similaire à celui de la France pour le traitement des chèques appelé *Check 21* <sup>17</sup> et mis en place depuis 2004. De plus, ils ont un volume de chèques 7 fois supérieur à la France avec 24 400 millions de chèques en 2008 contre 3 303 millions de chèques en 2009 en France. Le coût unitaire du chèque aux États-Unis sera ainsi certainement inférieur au coût unitaire du chèque en France.

Sur la base des données en provenance de l'étranger, EDC a ainsi développé l'estimation suivante du coût global pour le secteur bancaire français :

- un coût global variant de 0,7 milliard d'euros à 4,0 milliards d'euros par an ;
- en prenant l'estimation du coût unitaire des États-Unis (0,21 euro) et de la Grande-Bretagne (1,20 euro), et en multipliant par 3,3 milliards de chèques en France en 2009.

Au-delà de ces estimations quantitatives parmi les grands remettants et le secteur bancaire, une analyse qualitative permet de dresser une vue d'ensemble des coûts de la filière chèque pour les principaux acteurs : les particuliers, les entreprises, les secteurs publics, le secteur bancaire et la Banque de France. Le tableau ci-dessous inclut une liste des principaux postes de coûts pour chacun de ces acteurs.

---

<sup>16</sup> EDC a pris une valeur moyenne de 0,29 dollar à un taux de change de 1,35 par rapport à l'euro.

<sup>17</sup> Des informations sur *Check 21* sont disponibles en anglais sur le site de la banque centrale des États-Unis : [http://www.federalreserve.gov/paymentsystems/check21\\_faq.htm](http://www.federalreserve.gov/paymentsystems/check21_faq.htm)



## Tableau K : Liste des différents types de coût du chèque pour les principaux acteurs

### Principaux coûts pour les Particuliers

- frais liés à la réception d'un chéquier en recommandé ;
- frais d'envoi de courrier (pour payer à distance ou pour encaisser un chèque en l'envoyant à son agence) : prix d'un timbre en affranchissement écopli de 0,53 euro et estimation du prix d'une enveloppe de 0,05 euro ;
- temps requis pour encaisser un chèque (ex : faire la queue dans une agence bancaire, temps entre la réception d'un chèque et l'encaissement de ce chèque)
- il peut également y avoir d'autres coûts plus complexes à quantifier (ex : certaines offres « à bas prix » comme des billets d'avion achetés sur Internet ne peuvent pas être payées par chèque et le particulier voulant se servir d'un chèque devra donc effectuer cet achat à un prix potentiellement plus élevé auprès d'un autre commerçant) ;
- frais bancaires d'incidents de paiement liés au chèque en cas d'émission de chèque sans provision.

### Principaux coûts pour les Entreprises

- coûts de traitement du chèque en comptabilité (en encaissement et en paiement) ;
- frais d'envoi de courrier et de coursiers (en encaissement et en paiement) ;
- temps de passage en caisse pour les commerçants ;
- frais bancaires liés au chèque (ex : traitement du chèque, incidents de paiement) ;
- frais liés à la lutte contre la fraude et les impayés, et perte financière relative aux impayés.

### Principaux coûts pour les Secteurs publics

- coûts de traitement locaux et centraux du chèque en comptabilité (en encaissement et en paiement) ;
- frais d'envoi de courrier (pour payer à distance ou pour encaisser un chèque) : prix d'un timbre en affranchissement écopli de 0,53 € et estimation du prix d'une enveloppe de 0,05 € ;
- frais bancaires liés au chèque (ex : traitement du chèque, incidents de paiement) ;
- frais liés à la lutte contre la fraude et les impayés, et perte financière relative aux impayés.

### Principaux coûts pour les Banques

- production et envoi du chéquier ;
- coûts liés à l'acquisition du chèque par télécollecte et en banque ;
- coûts liés au traitement du chèque : coûts de flux logiques et coûts physiques ;
- coûts liés à la compensation du chèque ;
- coûts liés à la conformité et lutte contre la fraude chèque ;
- coûts liés à la gestion des impayés.

### Principaux coûts pour la Banque de France

- coûts de maintenance des fichiers nationaux FCC (Fichier central des chèques), FNCI (Fichier national des chèques irréguliers) et du Centre national d'appel des chèques perdus ou Volés (CNACPV).

Source : EDC  
Réalisation : EDC

## 3. Enquête Particuliers

### 3.1 Synthèse

Enquête Particuliers – Rappel méthodologique
Mode de recueil : échange téléphonique d'une vingtaine de minutes
Échantillon de 1 000 particuliers
Principaux thèmes abordés : <ul style="list-style-type: none"> <li>– équipement en moyens de paiement,</li> <li>– paiements (émission),</li> <li>– encaissements (réception),</li> <li>– opinions sur le chèque,</li> <li>– et perspectives d'utilisation.</li> </ul>

Les observations principales de l'enquête CSA auprès de 1 000 particuliers peuvent se regrouper autour de 5 thèmes :

- l'équipement :
  - le taux d'équipement en chéquier est très élevé avec un taux de 91 % pour l'ensemble des particuliers ;
  - ce taux d'équipement en chéquier se situe entre le taux d'équipement en carte bancaire (96 %) et la proportion de particuliers pouvant effectuer un virement à partir du site Internet de leur banque (70 %).
- les paiements (chèques émis) :
  - les particuliers émettent en moyenne 4,9 chèques par mois, ce qui conduit à une estimation de plus de 2 670 millions de chèques émis par les particuliers adultes détenteurs d'un chéquier, soit 81 % du nombre total de chèques émis en France en 2009 ;
  - 61 % des particuliers se servent moins souvent de chèques qu'il y a 5 ans pour régler leurs dépenses ;
  - le pic d'utilisation du chèque se situe à 35-49 ans et non pas parmi les personnes âgées ;
  - pour trois postes de dépenses réglées depuis le domicile (frais de scolarité et cantines, services à domicile et cadeaux sous forme d'argent), le chèque est utilisé par plus de 50 % des particuliers concernés ;
  - pour deux postes de dépenses réglées en dehors du domicile (les dépenses de médecine et les activités sportives et culturelles), le chèque est utilisé par plus de 50 % des particuliers concernés ;

- le chèque est le moyen de paiement le plus utilisé pour 4 postes de dépenses (sur 17) et est en deuxième position pour 11 autres de ces postes de dépenses ;
- 27 % des particuliers indiquent se servir du chèque car son utilisation est contrainte, (aucun autre choix n'est offert) mais seulement 6 % des particuliers sont « gênés » à cause de cette utilisation forcée.
- les encaissements (chèques reçus) :
  - les particuliers reçoivent en moyenne 1,0 chèque par mois (ce qui conduit à une estimation de plus de 600 millions de chèques reçus, soit 18 % du nombre total de chèques en France), soit un nombre beaucoup plus faible que le nombre de chèques émis (4,9) ;
  - 44 % des particuliers reçoivent des chèques moins souvent qu'il y a 5 ans ;
  - ces chèques proviennent non seulement de transferts d'argent de particulier à particulier (68 %), mais aussi de remboursements (26 %) et de versements de salaires (18 %).
- la perception du chèque :
  - d'après les particuliers, le chèque permet principalement de contrôler ses dépenses mais génère une perte de temps ;
  - si 18 % des particuliers préfèrent le chèque à tout autre moyen de paiement, 63 % préfèrent la carte bancaire ;
  - la préférence pour le chèque augmente fortement avec le montant de la dépense à payer : 51 % des particuliers préfèrent le chèque pour les montants supérieurs à 500 euros ;
  - 20 % des particuliers sont très attachés au chèque ;
  - parmi les particuliers attachés au chèque, 27 % deviendraient moins attachés au chèque si le chèque devenait payant.
- les perspectives d'utilisation :
  - 4 particuliers sur 10 ont l'intention de moins utiliser le chèque dans les 5 prochaines années ;
  - 17 % des particuliers seraient très gênés en cas de disparition du chèque, et, 11 % des particuliers sont très attachés au chèque et seraient très gênés en cas de disparition du chèque ;
  - 52 % des particuliers choisiraient la carte bancaire comme alternative au chèque.

### 3.2 Équipement

CSA a tout d'abord interrogé un échantillon de 1 000 particuliers au sujet de leur détention de moyens de paiement tels que le chèque et la carte bancaire, ainsi que de la possibilité d'effectuer un virement à partir du site Internet de leur banque.

### 3.2.1 Le taux d'équipement en chéquier est très élevé avec un taux de 91 % pour l'ensemble des particuliers

Le taux d'équipement en chéquier est très élevé (91 % pour l'ensemble de l'échantillon) et est donc l'un des facteurs expliquant l'utilisation élevée du chèque (voir section 3.3). Comme indiqué dans la section décrivant les aspects juridiques (voir *supra* 2.5), le chéquier doit être mis gratuitement à la disposition du titulaire du compte (si le banquier accepte d'en délivrer au client), et cette gratuité explique certainement en partie ce taux d'équipement élevé.

Face à ce constat, il est intéressant de mieux comprendre le profil et les motivations de la très petite minorité de particuliers non équipés en chéquier. Tout d'abord, le profil des non-détenteurs est très différent : il s'agit essentiellement d'un segment jeune (31 % des non-détenteurs ont entre 18 et 24 ans) vivant en milieu urbain et avec des revenus modestes (43 % avec un revenu net mensuel inférieur à 1 500 euros).

**Tableau L : Profil des particuliers non équipés en chéquier**

Variables	Ensemble de l'échantillon	Non équipés en chéquier
Vivant dans une commune rurale	25 %	19 %
>65 ans	21 %	6 %
Retraité	30 %	12 %
Revenu net mensuel du foyer <1 500 €	22 %	43 %
Sans accès à Internet	16 %	14 %

Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : EDC

En ce qui concerne la motivation expliquant la non détention de chéquier, il y a deux raisons principales :

- 58 % de ces non-détenteurs indiquent ne pas en avoir besoin ;
- 31 % déclarent « ne pas pouvoir » : il s'agit certainement de particuliers faisant partie des 1,5 millions de Français en situation d'interdit de chéquier ou auxquels la banque ne veut pas attribuer de chéquier.

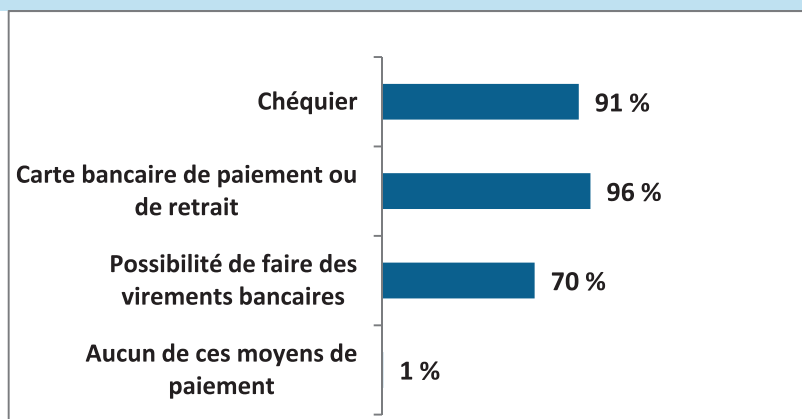
### 3.2.2 Ce taux d'équipement en chéquier se situe entre le taux d'équipement en carte bancaire (96 %) et la proportion de particuliers pouvant effectuer un virement à partir du site Internet de leur banque (70 %)

Par rapport aux autres moyens de paiement, le chéquier a quasiment la même pénétration que la carte bancaire (96 %). Cependant, le chéquier devance encore de beaucoup un autre moyen de paiement : le virement effectué à partir du site Internet de la banque du particulier. Seulement 70 % des particuliers déclarent pouvoir effectuer un tel virement.

À cet égard, il y a certainement un décalage entre la perception des particuliers et les fonctionnalités de la banque en ligne. Lors des entretiens avec les associations de consommateurs, certains participants ont noté qu'il peut être difficile pour le particulier de

mettre en place un nouveau destinataire pour un virement. Par exemple, plusieurs participants ont mentionné la nécessité de devoir remplir un document avec les coordonnées bancaires du nouveau destinataire, le signer et l'envoyer à l'agence bancaire afin de mettre en place un nouveau destinataire pour ensuite effectuer un virement (ce processus pouvant prendre jusqu'à deux semaines). Le pourcentage (30 %) de particuliers déclarant ne pas pouvoir effectuer un virement par Internet pourrait donc être expliqué en partie par cette perception d'un processus nécessitant plusieurs jours, ainsi que par le fait que 16 % de l'échantillon n'a pas accès à l'Internet.

**Tableau M : Comparaison de l'équipement en moyens de paiement**



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

### 3.3 Paiement (chèques émis)

L'enquête CSA auprès des particuliers s'est ensuite penchée sur le nombre de chèques émis par les particuliers et son évolution passée, le profil des utilisateurs de chèques et le moyen de paiement utilisé le plus souvent pour 17 postes de dépenses (dont 9 réglées depuis le domicile du particulier et 8 réglées en dehors du domicile).

#### 3.3.1 Les particuliers émettent en moyenne 4,9 chèques par mois, équivalant à une estimation de plus de 2 670 millions de chèques émis par les particuliers adultes détenteurs d'un chéquier soit 81 % du nombre total de chèques émis en France en 2009

Le nombre de chèques émis (pour effectuer un paiement ou pour envoyer de l'argent à un autre particulier) est de *4,9 chèques par mois par particulier*. Ce chiffre est une estimation recueillie auprès des 1 000 particuliers dans un mode déclaratif, c'est-à-dire sans vérifier si l'estimation indiquée correspond au nombre de chèques effectivement émis. Cependant, cette estimation de 4,9 chèques par mois par particulier est très proche des données chiffrées transmises par le secteur bancaire.

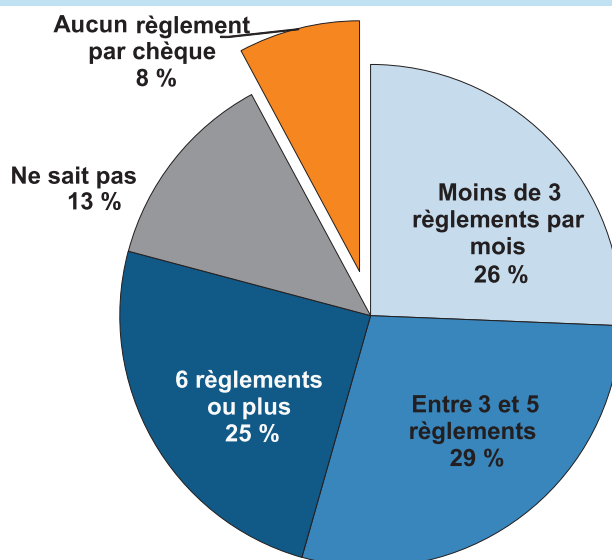
Il est important de noter non seulement la moyenne mais également la distribution des résultats qui indiquent deux extrêmes :

- 8 % de l'échantillon déclarent ne pas émettre de chèques, ce qui correspond quasiment à la proportion de non-détenteurs de chéquiers ;
- 25 % émettent 6 chèques ou plus par mois.

Une extrapolation peut être effectuée sachant que le nombre de chèques émis par mois par particulier (4,9) correspond à une estimation basée sur un mode déclaratif. En

considérant la population française adulte (50 millions)<sup>18</sup> et le pourcentage de particuliers équipés de chéquier (91 %), le nombre de chèques émis par les particuliers adultes détenteurs d'un chéquier est estimé à plus de 2 670 millions, soit 81 % des 3 303 millions de chèques émis en France en 2009. Cette extrapolation donne un ordre de grandeur indiquant qu'en émission, les particuliers représentent environ 80 % des chèques émis en France.

**Graphique N : Ventilation du nombre de chèques émis par mois**



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

### 3.3.2 61 % des particuliers se servent moins souvent de chèques qu'il y a 5 ans pour régler leurs dépenses

Face à cette utilisation élevée du chèque, il faut s'interroger sur l'évolution passée (les perspectives d'utilisation sont analysées en section 3.6) de cette utilisation.

Il apparaît que la majorité (61 %) des particuliers se sert moins souvent de son chéquier depuis 2005. Cette évolution à la baisse est plus marquée chez certains particuliers tels que les :

- utilisateurs dans la tranche d'âge de 35-49 ans : 65 % déclarent utiliser moins le chèque ;
- 50-74 ans : 69 %
- mariés : 67 %
- divorcés : 74 %.

Cette évolution peut s'expliquer par de nombreux facteurs et il est très difficile d'établir un lien de cause à effet. Sur la base des entretiens effectués pour cette étude, les facteurs pouvant expliquer cette baisse incluent (sans ordre de priorité) :

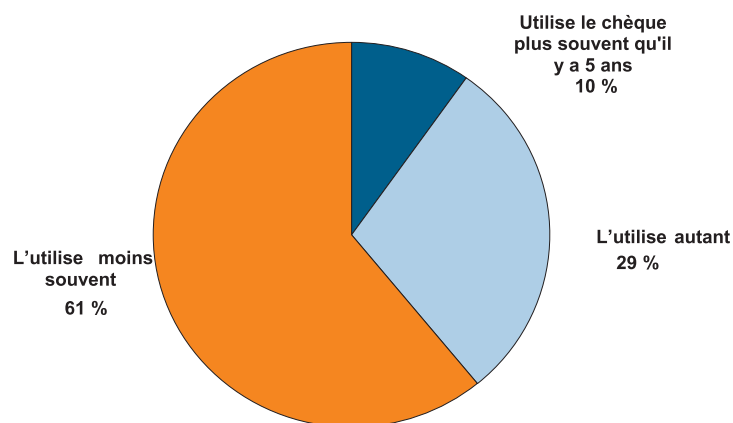
- un nombre croissant de petits commerces refusant les chèques (ex : stations-services, restaurateurs, etc.) à la suite de chèques impayés ;
- une forte croissance des ventes sur Internet pour lesquelles la carte bancaire représente 85 %-90 % des volumes, et où le chèque est très minoritaire ;

<sup>18</sup> L'INSEE indique 50.0 millions d'adultes (18 ans et plus) en France au 1er janvier 2009 : [http://www.google.fr/url?sa=t&source=web&cd=2&ved=0CBwQFjAB&url=http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/irweb/sd2008/dd/excel/sd2008\\_t6\\_fe.xls&ei=RNpGTai7YulhQePvqWSAq&usq=AFQjCNHrhnowVvawqxnAY4ZXOrDUKJdyQQ](http://www.google.fr/url?sa=t&source=web&cd=2&ved=0CBwQFjAB&url=http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/irweb/sd2008/dd/excel/sd2008_t6_fe.xls&ei=RNpGTai7YulhQePvqWSAq&usq=AFQjCNHrhnowVvawqxnAY4ZXOrDUKJdyQQ)



- les efforts de communication entrepris par les acteurs du secteur bancaire (ex : campagne TV publicitaire menée par Carte Bleue depuis 2007 vantant les avantages de la carte par rapport au chèque) pour promouvoir l'essor de la carte bancaire ;
- la politique commerciale de certains grands facturiers (par exemple dans le secteur des télécommunications) limitant très fortement l'utilisation du chèque pour le paiement des factures mensuelles en incitant à la mise en place de prélèvements automatiques.

**Graphique O : Fréquence d'utilisation du chèque au cours des 5 dernières années**



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

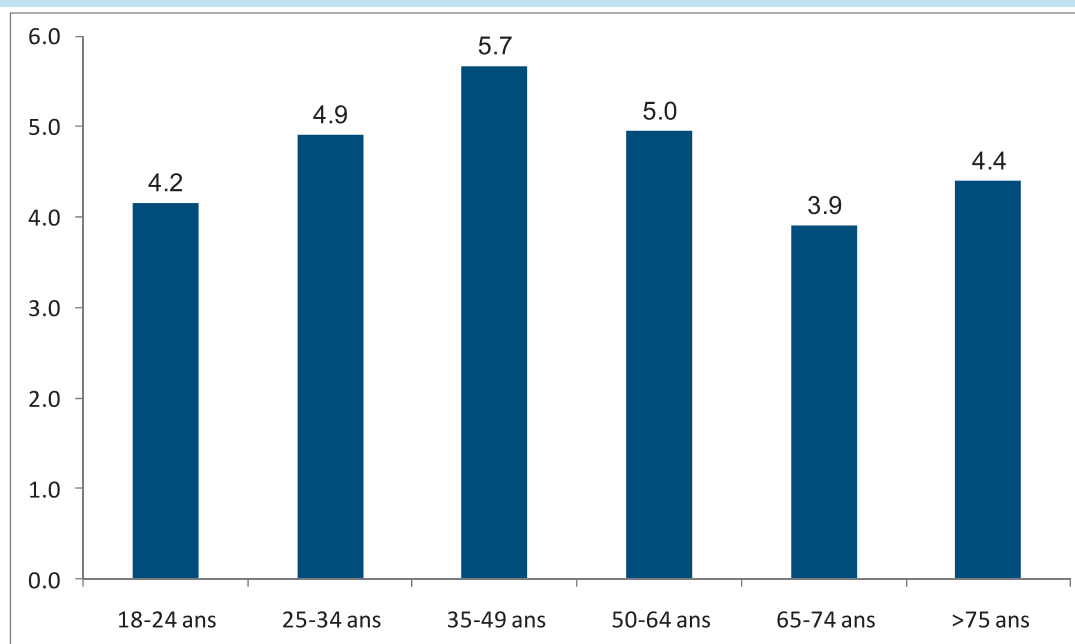
### 3.3.3 Le pic d'utilisation du chèque se situe à 35-49 ans et non pas parmi les personnes âgées

L'utilisation du chèque est moins liée à un phénomène générationnel (les plus jeunes n'utilisent pas moins le chèque que leurs aînés) qu'au *cycle de vie* dans le sens où l'utilisation du chèque est plus répandue au sein des foyers avec des occasions de paiement plus nombreuses (les foyers avec enfants par exemple).

Ainsi le pic d'utilisation du chèque n'apparaît pas dans les tranches d'âge les plus élevées, mais dans la tranche d'âge des 35-49 ans. Il semblerait donc que ce ne soit pas l'âge qui explique une utilisation élevée du chèque, mais plutôt le cycle de vie (ex : parents avec enfants en âge de scolarité) qui influence le type et le nombre de dépenses, ainsi que le choix du moyen de paiement.



Graphique P : Nombre de chèques émis en fonction de l'âge



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : EDC

En dehors de l'âge, il y a d'autres critères corrélés avec l'utilisation du chèque. L'utilisation du chèque est plus élevée parmi les :

- CSP+ (catégories socioprofessionnelles incluant les agriculteurs, artisans, commerçants, cadres et professions intellectuelles représentant 19 % de l'échantillon) : 5,8 chèques ;
- personnes mariées : 5,6 chèques.

En revanche, l'utilisation du chèque est plus faible parmi les :

- inactifs : 4,2 chèques (dont les retraités avec 4,4 chèques) ;
- divorcés : 3,8 chèques ;
- veufs : 3,9 chèques.

Cette enquête a identifié le profil des utilisateurs « fréquents » de chèques définis par une utilisation du chèque à titre principal sur au moins 4 postes de dépenses (parmi les 17 postes de dépenses inclus dans l'enquête) et représentant 40 % de l'échantillon.

Contrairement à une idée reçue largement répandue (lors des entretiens avec les parties prenantes, grandes entreprises et fédérations professionnelles, la plupart des participants font référence à un profil typique de l'utilisateur du chèque comme étant essentiellement les particuliers âgés vivant dans le monde rural), l'utilisation du chèque n'est pas ou seulement légèrement plus élevée dans le monde rural ou parmi les populations âgées. Si on s'intéresse en revanche à l'attachement au chèque (voir section 3.5), qui relève plus du psychologique que du pratique, le profil des particuliers qui sont *très attachés* au chèque (et seraient *très gênés* en cas de disparition du chèque) est différent du profil des utilisateurs « fréquents » et correspond davantage au stéréotype précité.

**Tableau N : Comparaison entre les utilisateurs du chèque et les particuliers très attachés au chèque et très gênés en cas de disparition du chèque**

Variables	Ensemble de l'échantillon	Utilisateurs « fréquents »	Particuliers « très attachés » et « très gênés »
Vivant dans une commune rurale	25 %	28 %	32 %
>65 ans	21 %	21 %	38 %
Retraité	30 %	31 %	41 %
Revenu net mensuel du foyer <1 500 €	22 %	22 %	29 %
Sans accès à Internet	16 %	17 %	29 %

Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particulier – décembre 2010  
Réalisation : EDC

### 3.3.4 Pour trois postes de dépenses réglées depuis le domicile (frais de scolarité et cantines, services à domicile et cadeaux sous forme d'argent), le chèque est utilisé par plus de 50 % des particuliers concernés

Dans le cadre de cette enquête, les particuliers ont indiqué le moyen de paiement utilisé le plus souvent pour 9 postes de dépenses réglées depuis leur domicile (ex : factures d'électricité, cotisations d'assurance, loyer, etc.).

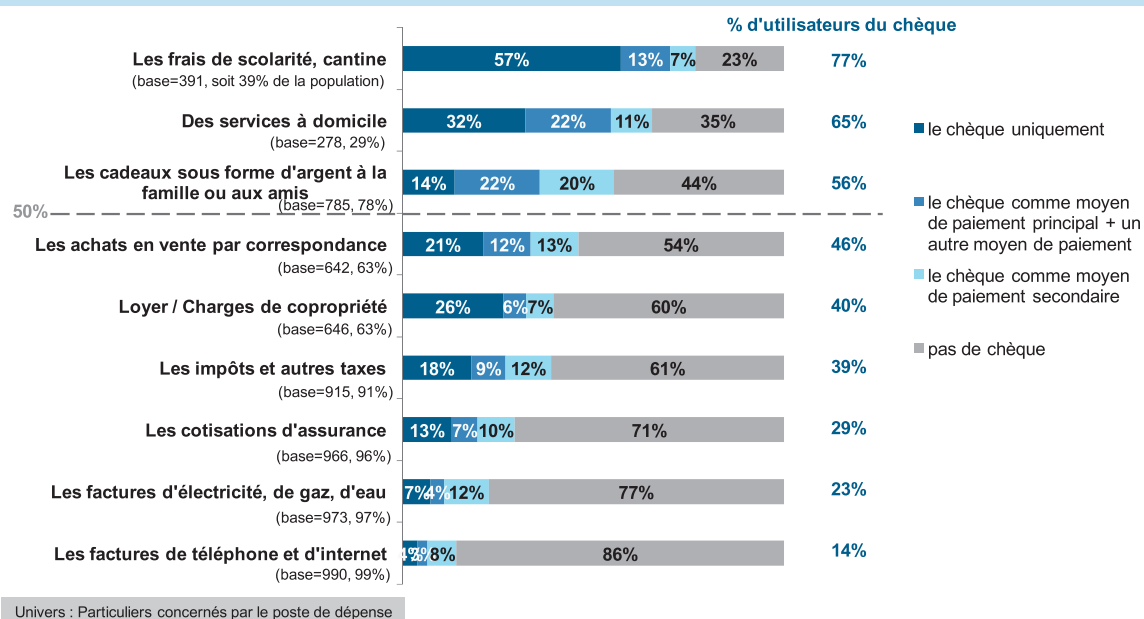
Parmi ces postes de dépenses, il y a une majorité de particuliers (étant concernés par le poste de dépenses) qui se sert du chèque comme moyen de paiement principal ou secondaire pour 3 postes de dépenses :

- frais de scolarité et cantine : 77 % des particuliers concernés par ce type de dépenses se servent du chèque ;
- services à domicile (ex : ménage, *babysitting*, travaux d'entretien, jardinage) : 65 % ;
- cadeaux sous forme d'argent à la famille ou aux amis : 56 %.

Lors des entretiens effectués avec les entreprises et les secteurs publics et associatif, il apparaît que l'acceptation de la carte bancaire est faible dans des secteurs tels que l'éducation ou les services à domicile, ce qui constitue certainement le facteur principal expliquant la prédominance du chèque dans ces flux.

En ce qui concerne les flux entre particuliers (cadeaux sous forme d'argent), il est aussi intéressant de noter que la pénétration du virement est très faible : seulement 4 % de l'échantillon se sert principalement du virement pour ce poste de dépenses.

### Graphique Q : Ventilation des moyens de paiement pour les postes de dépenses à domicile



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

### 3.3.5 Pour deux postes de dépenses réglées en dehors du domicile (les dépenses de médecine et les activités sportives et culturelles), le chèque est utilisé par plus de 50 % des particuliers concernés

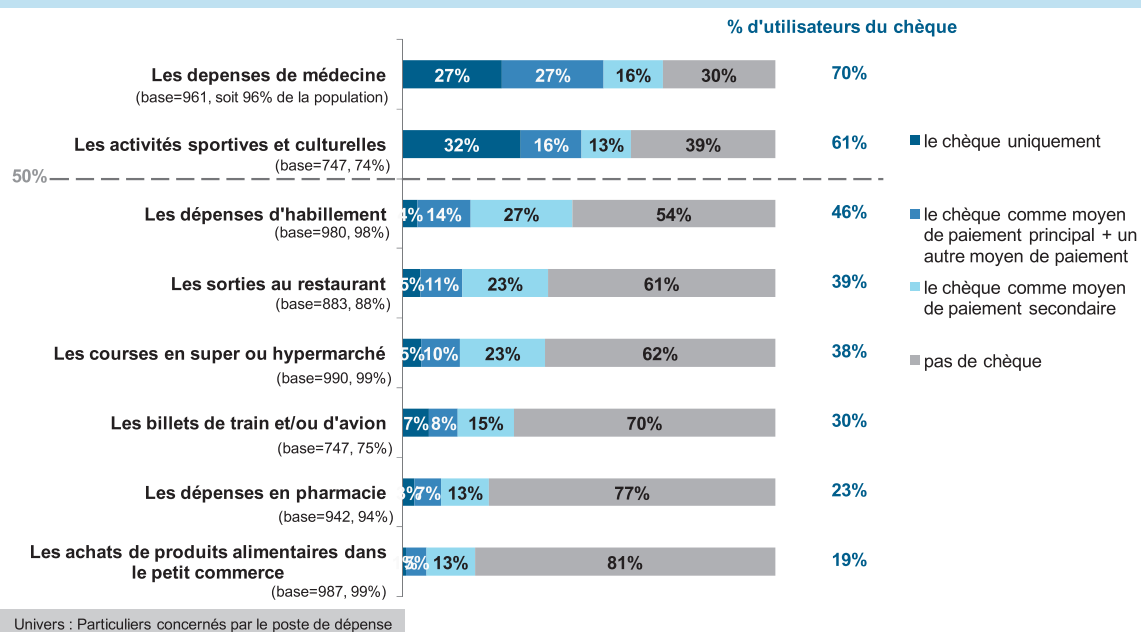
Les particuliers ont également indiqué le moyen de paiement utilisé le plus souvent pour 8 postes de dépenses réglées en dehors de leur domicile (achats de produits alimentaires dans le petit commerce, courses en super ou en hypermarchés, sorties au restaurant, etc.).

Parmi ces postes de dépenses, une majorité de particuliers se sert du chèque comme moyen de paiement principal ou secondaire pour 2 postes de dépenses :

- dépenses de médecine : 70 % des particuliers concernés par ce type de dépenses se servent du chèque ;
- activités sportives et culturelles : 61 %.

Comme pour les postes de dépenses à domicile, il apparaît que l'acceptation de la carte bancaire est faible parmi les médecins (voir section 4) ou parmi les associations gérant les activités sportives et culturelles, ce qui constitue certainement le facteur principal expliquant la prédominance du chèque dans ces flux.

### Graphique R : Ventilation des moyens de paiement pour les postes de dépenses en dehors du domicile



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : EDC

### 3.3.6 Le chèque est le moyen de paiement le plus utilisé pour 4 postes de dépenses (sur 17) et est en deuxième position pour 11 autres postes de dépenses

Parmi les 17 postes de dépenses analysés dans le cadre de cette enquête, le chèque est en première ou en deuxième position concernant l'utilisation pour tous les postes de dépenses à l'exception de deux postes :

- achats alimentaires dans le petit commerce (ex : boulangerie, pâtisserie, boucherie) ;
- dépenses en pharmacie.

Dans le premier cas (achats alimentaires), les particuliers se servent essentiellement d'espèces (91 %) ou de leur carte bancaire (46 %). Dans le deuxième cas (pharmacie), les particuliers se servent de leur carte bancaire (54 %), d'espèces (50 %) ou de leur carte Vitale (30 %, lorsque la mutuelle prend en charge le solde résiduel).

Ce constat confirme que l'utilisation du chèque comme moyen de paiement est très répandue sur de nombreux postes de dépenses et n'est pas limitée à quelques exceptions.

L'annexe de ce rapport inclut les tableaux détaillés permettant d'identifier le moyen de paiement principal et le moyen de paiement secondaire pour chaque poste de dépenses.

### 3.3.7 27 % des particuliers indiquent se servir du chèque car son utilisation est imposée mais seulement 6 % des particuliers sont « gênés » par cette utilisation imposée

L'enquête auprès des particuliers a essayé d'identifier les raisons principales expliquant l'utilisation du chèque comme moyen de paiement principal, et notamment si cette utilisation était imposée par le bénéficiaire recevant le paiement.

À cet égard, 27 % des particuliers indiquent régler certaines de leurs dépenses principalement par chèque car ce moyen de paiement leur est imposé. Cela correspond

certainement à des secteurs où il existe moins d'alternatives (telles que la carte bancaire) comme le secteur des collectivités locales ou des médecins.

Il est intéressant de noter que seule une très faible minorité trouve cela « gênant » (6 % des particuliers équipés d'un chéquier sont gênés en raison de cette utilisation imposée, et 19 % ne sont pas gênés). Cela pourrait s'expliquer par la force de l'habitude : par exemple, il n'est pas étonnant pour un foyer français d'émettre des chèques pour payer les dépenses liées à l'éducation des enfants car de nombreux prestataires dans ce secteur n'acceptent pas la carte bancaire, refusent les espèces et n'offrent pas souvent la possibilité de mettre en place un prélèvement.

Il est donc raisonnable de faire l'hypothèse que l'utilisation imposée du chèque n'entraîne pas une remise en cause du chèque par le particulier et n'a donc qu'un effet négatif limité sur sa perception du chèque.

### 3.4 Encaissement (chèques reçus)

Après le sujet des chèques émis par les particuliers, l'enquête CSA s'est penchée sur les chèques reçus, et notamment sur le nombre de chèques reçus par les particuliers et son évolution passée ainsi que la provenance de ces chèques.

#### 3.4.1 Les particuliers reçoivent en moyenne 1,0 chèque par mois (équivalent à une estimation de plus de 600 millions de chèques reçus soit 18 % du nombre total de chèques en France), soit un nombre beaucoup plus faible que le nombre de chèques émis (4,9)

Le nombre de chèques reçus (en provenance d'un autre particulier, d'une entreprise ou des secteurs publics et associatif) est de *1 chèque par mois par particulier*. Ce chiffre est une estimation recueillie auprès des 1 000 particuliers dans un mode déclaratif, c'est-à-dire sans vérifier si l'estimation indiquée correspond au nombre de chèques effectivement reçus : il est très proche des données chiffrées transmises par le secteur bancaire.

Il faut d'abord noter que ce nombre de chèques reçus est très inférieur au nombre de chèques émis (4,9). En d'autres termes, les particuliers sont essentiellement des émetteurs de chèques plutôt que des bénéficiaires de chèques.

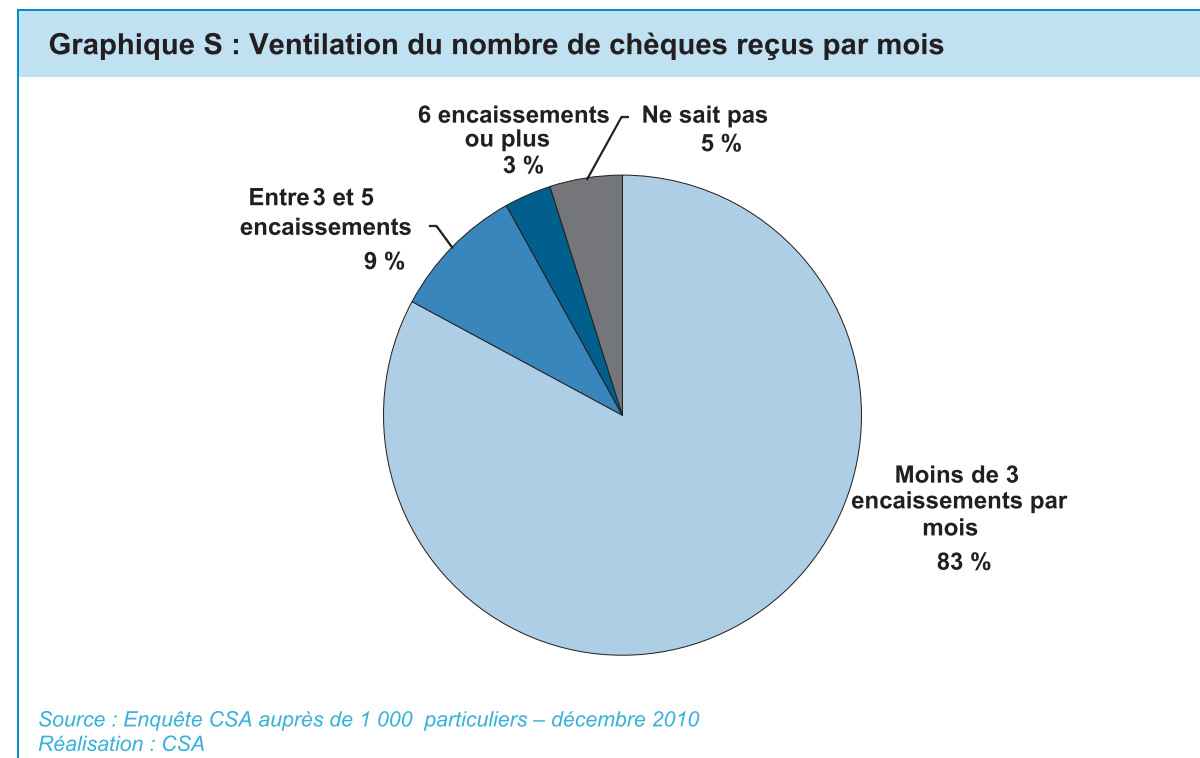
À l'opposé de la situation pour les chèques émis, il y a seulement une faible variation du nombre de chèques reçus en fonction du profil du particulier (bénéficiaire) avec :

- un nombre de chèques reçus plus important chez les 18-24 ans (1,3 chèque) et les personnes mariées (1,2) ;
- et moins important chez les plus de 65 ans (0,8), les divorcés (0,8), et les veufs (0,6).

Une extrapolation peut être effectuée sachant que le nombre de chèques reçus par mois par particulier (1,0) correspond à une estimation basée sur un mode « déclaratif ». En considérant la population française adulte (50 millions)<sup>19</sup>, le nombre de chèques reçus par les particuliers adultes est estimé à plus de 600 millions, soit 18 % des 3 303 millions des chèques en France en 2009. Cette extrapolation donne un ordre de grandeur indiquant qu'en encaissement, les particuliers représentent moins de 20 % des chèques en France.

<sup>19</sup> L'INSEE indique 50 millions d'adultes (18 ans et plus) en France au 1er janvier 2009 : [http://www.google.fr/url?sa=t&source=web&cd=2&ved=0CBwQFjAB&url=http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/irweb/sd2008/dd/excel/sd2008\\_t6\\_fe.xls&ei=RNpGTai7IYulhQePvqWSAg&usg=AFQjCNHrhnowVvawqxnAY4ZXOrDUKJdyQQ](http://www.google.fr/url?sa=t&source=web&cd=2&ved=0CBwQFjAB&url=http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/irweb/sd2008/dd/excel/sd2008_t6_fe.xls&ei=RNpGTai7IYulhQePvqWSAg&usg=AFQjCNHrhnowVvawqxnAY4ZXOrDUKJdyQQ)

Les particuliers émettraient 80 % des chèques et recevraient 20 % des chèques, ce qui signifie qu'une grande partie des chèques émis par les particuliers sont à destination des entreprises et des secteurs publics et associatif.



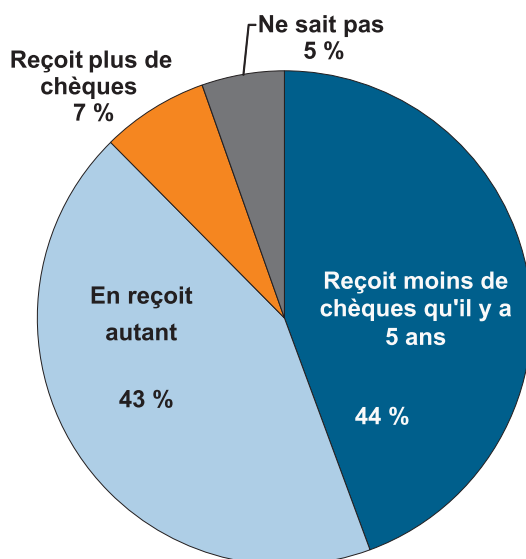
### 3.4.2 44 % des particuliers reçoivent des chèques moins souvent qu'il y a 5 ans

Par rapport à la partie « émission » (61 % des utilisateurs émettent des chèques moins souvent), il y a une évolution en baisse mais moins marquée avec seulement 44 % des particuliers qui reçoivent moins de chèques par rapport à leur situation en 2005.

Cette baisse moins marquée peut s'expliquer par le fait que l'utilisation du virement est restée moins développée par rapport à d'autres pays européens et que le chèque est souvent perçu comme la seule alternative pour certains cas d'utilisation tels que :

- l'achat d'un gros montant (véhicule) par un particulier auprès d'un autre particulier ;
- l'envoi d'un remboursement par une entreprise à un bénéficiaire dont on ne connaît pas les coordonnées bancaires ;
- l'envoi d'un cadeau sous forme d'argent par un particulier à un proche ou un ami éloigné :
  - par rapport à d'autres pays comme les États-Unis, ces cadeaux sous forme d'argent ne se font pas aussi souvent par carte-cadeau ;
  - sur ce point, le développement récent des cartes cadeaux en France pourrait modifier sensiblement le nombre des chèques émis entre particuliers dans les prochaines années.



**Graphique T : Fréquence de réception de chèque au cours des 5 dernières années**

Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

### 3.4.3 Ces chèques proviennent non seulement de transferts d'argent de particulier à particulier (68 %), mais aussi de remboursements (26 %) et de versements de salaires (18 %)

Dans le cadre de cette enquête, les particuliers ont indiqué les raisons expliquant la réception de ces chèques. Les raisons principales sont les suivantes :

- en provenance d'un autre particulier : 68 % des particuliers recevant des chèques ont reçu au moins un chèque en provenance d'un autre particulier pour 4 raisons :
  - cadeaux de la part d'un proche : 36 % ;
  - remboursement de la part d'un proche : 25 % ;
  - loyer : 5 % ;
  - prêt de la part d'un proche : 2 %.
- remboursements, offre commerciale, indemnisation d'assurance : 26 % ;
- salaire : 19 % ;
- remboursement d'un prestataire social / allocations (chômage, sécurité sociale) : 14 %.

Il est intéressant de noter que la majorité des particuliers recevant des chèques déclare recevoir des chèques en provenance d'un autre particulier, notamment dans le cadre d'un cadeau sous forme d'argent. Cela confirme les réponses collectées lors de la partie du questionnaire sur l'émission de chèques où 36 % des particuliers offrent un cadeau en se servant du chèque.

Une augmentation de l'utilisation du virement ou le déploiement d'une alternative au chèque pour ces flux de particulier à particulier aurait donc un impact majeur sur la quantité de chèques reçus par les particuliers.



## 3.5 Opinions sur le chèque

Au-delà des questions liées à l'utilisation du chèque, l'enquête CSA a aussi essayé de mieux comprendre comment le chèque est perçu parmi les particuliers, notamment en ce qui concerne les avantages et inconvénients, la perception du chèque par rapport aux autres moyens de paiement, le niveau de préférence pour le chèque et le critère d'attachement au chèque.

### 3.5.1 D'après les particuliers, le chèque permet principalement de contrôler ses dépenses mais génère une perte de temps

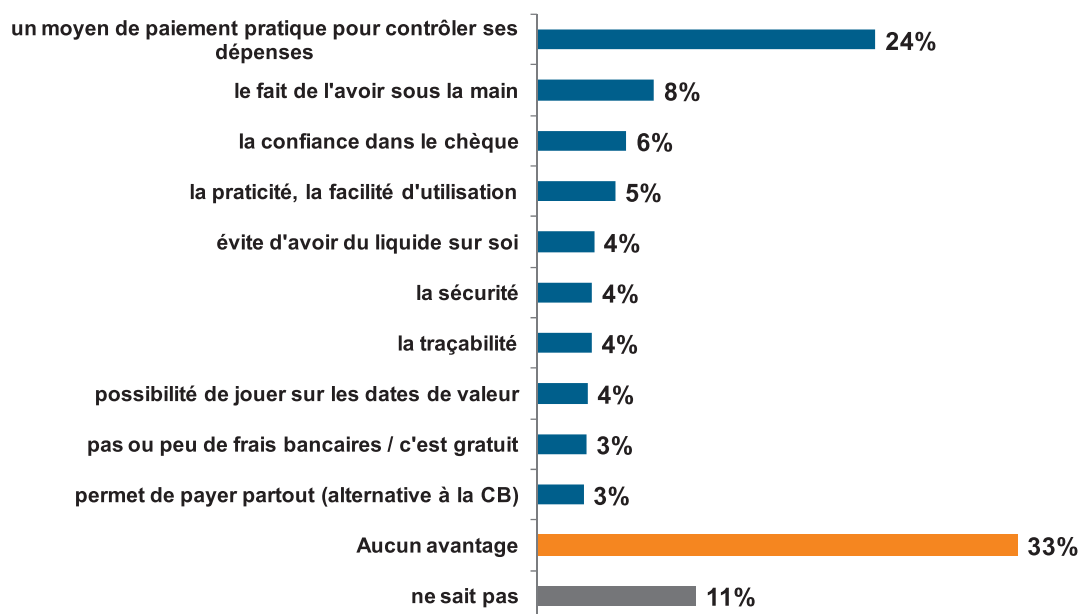
Les particuliers ont indiqué de manière spontanée les avantages attribués au chèque. La réponse principale est « aucun avantage » pour 33 % des particuliers, et cette réponse se rapproche des 27 % de particuliers indiquant se servir du chèque car ce moyen de paiement leur est imposé. Il y a donc une grosse minorité de particuliers (entre un quart et un tiers) qui se sert du chèque de manière passive (« je me sers du chèque par nécessité ou par force de l'habitude ») et non pas de manière proactive (« je choisis consciemment le chèque car ceci est avantageux pour moi »).

L'avantage principal (24 % des particuliers) est que le chèque permet de contrôler ses dépenses. Cette notion de contrôle peut recouvrir plusieurs aspects :

- un chéquier contient en général entre 25 et 30 chèques (« formules de chèques ») numérotés. Ces numéros permettent au particulier de suivre le parcours d'un chèque (ex : en vérifiant sur le relevé de compte quel chèque a été débité et à quelle date) ;
- chaque formule de chèque comporte un talon pour reporter le montant du chèque, indiquer le bénéficiaire et avoir une trace écrite de chaque dépense. Certains particuliers se servent de ce mécanisme pour tenir à jour le solde de leur compte à chaque dépense et donc connaître le solde disponible sur leur compte bancaire ;
- de nombreux entretiens ont signalé que l'avantage principal du chèque est d'être « à la main » du particulier, c'est-à-dire que le particulier décide du montant et du moment de chaque paiement (à l'opposé par exemple du prélèvement qui a lieu à date fixe et qui ne peut pas être modifié d'un mois à l'autre en cas de besoin ponctuel de trésorerie) et contribue ainsi à cette perception d'avoir le contrôle de ses finances ;
- certains entretiens ont également indiqué l'aspect psychologique d'écrire un chèque qui « donne l'impression de dépenser de l'argent » et éviterait donc à certains particuliers de dépenser au-delà de leur budget ;

– Ce dernier point est difficile à quantifier et n'a pas pu être validé *via* cette enquête.

Il est intéressant de noter que les aspects financiers sont seulement mentionnés par une très faible minorité de particuliers : seulement 4 % font référence à la possibilité de jouer sur les dates de valeur, et seulement 3 % font référence à « pas ou peu de frais bancaires ». Il se peut que cet avantage de gratuité soit tellement évident pour les particuliers qu'il n'a pas été mentionné. En effet, une très grande majorité de particuliers n'a certainement jamais payé de frais liés au chèque, y compris de frais d'incidents.

**Graphique U : Avantages perçus du chèque (réactions spontanées)**

Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

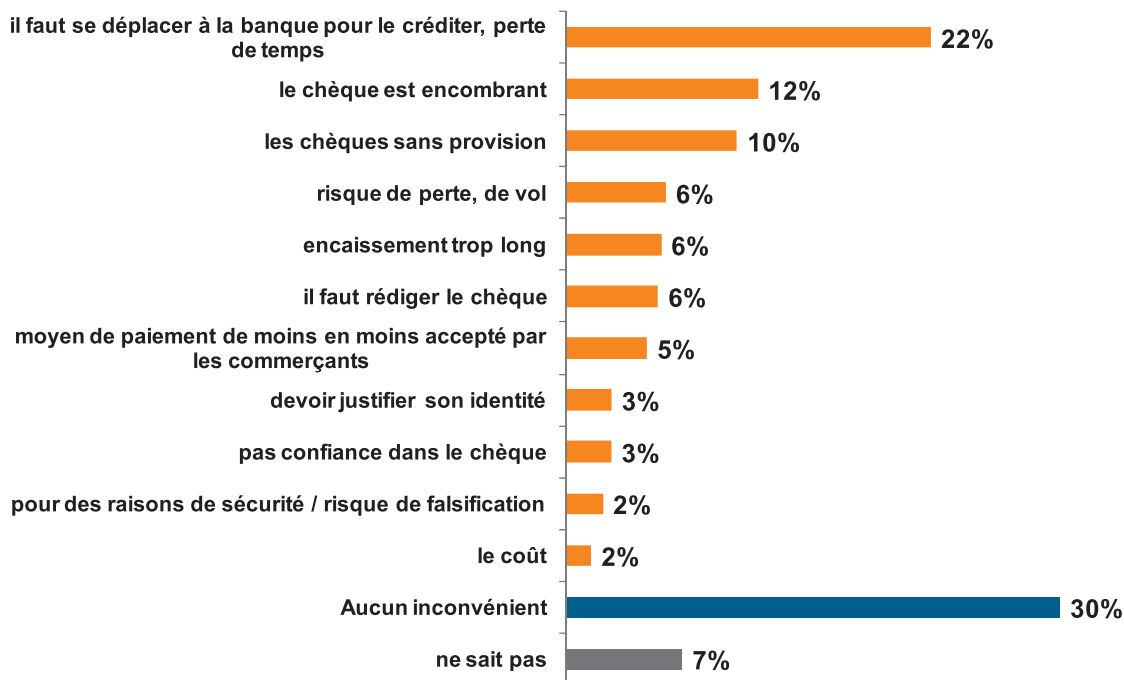
Tout comme pour les avantages, une grosse minorité de particuliers (30 %) n'associe aucun inconvénient au chèque. Cela confirme qu'un segment important des particuliers est peu ou pas du tout gêné par de potentiels inconvénients liés au chèque (par exemple, temps nécessaire à l'écriture d'un chèque ou à la procédure d'encaissement d'un chèque, coût du timbre pour envoyer un chèque, etc.)

En regroupant plusieurs réponses, on peut identifier deux groupes principaux d'inconvénients :

- inconvénients liés à la perte de temps / aspects peu pratiques du chèque (48 % des particuliers) ventilés entre :
  - il faut se déplacer à la banque / perte de temps : 22 % ;
  - encombrant : 12 % ;
  - encaissement trop long : 6 % ;
  - il faut rédiger le chèque : 6 % ;
  - devoir justifier son identité : 3 %.
- inconvénients liés au risque (19 % des particuliers) ventilés entre :
  - chèques sans provision : 10 % ;
  - risque de perte / vol : 6 % ;
  - risque de falsification : 2 %.

À cet égard, les moyens de paiement électroniques (bien établis comme la carte bancaire, ou émergents comme PayPal pour les achats sur l'Internet) mettent en avant en général leurs avantages sur ces deux aspects : une ergonomie rapide et fluide, et un moyen de paiement sécurisé (avec la nécessité de saisir un code à 4 chiffres). Cela explique certainement en partie l'essor de ces moyens de paiement électroniques au détriment du chèque.

**Graphique V : Inconvénients perçus du chèque (réactions spontanées)**



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

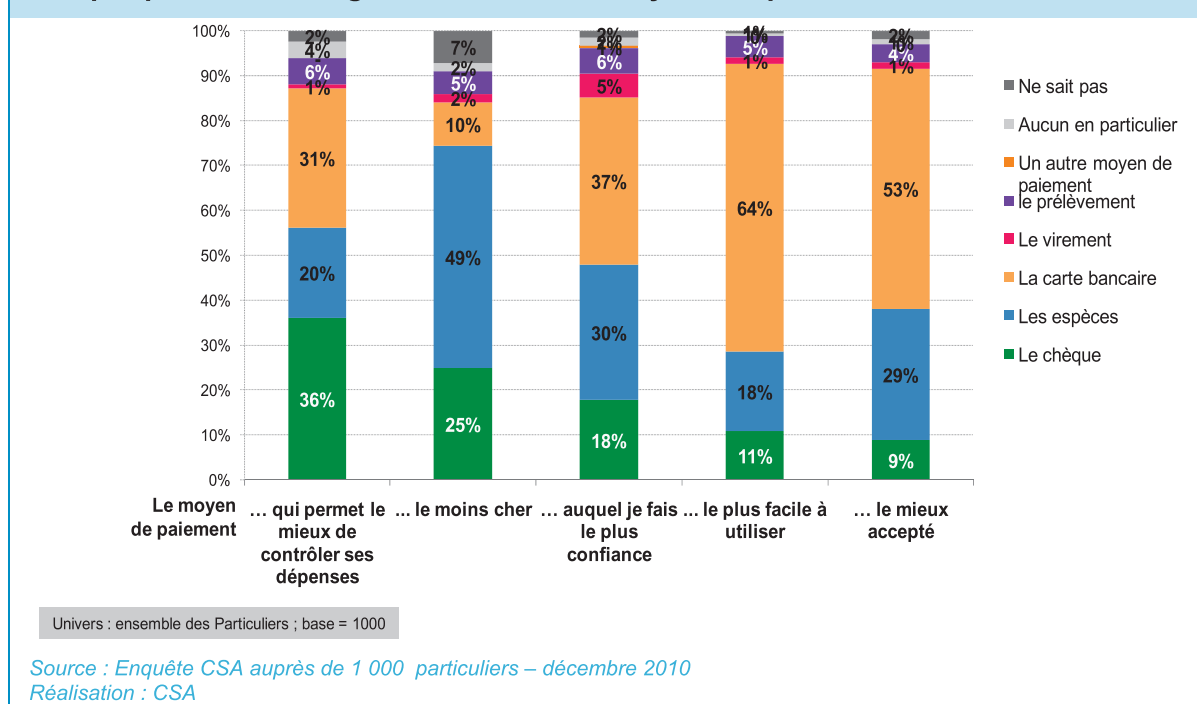
Au-delà des avantages et inconvénients propres au chèque, cette enquête a essayé de mieux comprendre l'image du chèque par rapport aux autres principaux moyens de paiement (espèces, carte bancaire, virement, prélèvement) sur cinq aspects (contrôle des dépenses, aspect financier, confiance, facilité d'utilisation et réseau d'acceptation).

Le chèque se distingue comme étant le moyen de paiement avec le score le plus élevé (36 % des particuliers) pour l'aspect de contrôle, devant la carte bancaire (31 %) et les espèces (20 %).

En revanche, le chèque est en deuxième position derrière les espèces pour l'avantage « le moins cher », et en troisième position derrière la carte bancaire et les espèces sur les trois autres aspects (confiance, facilité et réseau d'acceptation).

Cela confirme que le chèque génère relativement peu d'avantages objectifs pour le particulier, à l'exception du sentiment de contrôle des dépenses. Il pourrait être donc raisonnable de faire l'hypothèse que le chèque pourrait devenir moins attractif à la suite d'une amélioration des moyens de paiement existants et/ou le déploiement d'une alternative permettant de mieux répondre à cette notion de contrôle des dépenses.

Graphique W : Avantages des différents moyens de paiement



### 3.5.2 Si 18 % des particuliers préfèrent le chèque à tout autre moyen de paiement, 63 % préfèrent la carte bancaire

À la suite de la partie du questionnaire relative à l'image du chèque par rapport aux autres principaux moyens de paiement, les particuliers ont indiqué leur moyen de paiement préféré quels que soient le montant ou le type de dépenses. La carte bancaire est alors clairement le moyen de paiement préféré des particuliers, 63 % la préférant. Cette préférence explique certainement la pénétration élevée de la carte bancaire dans les dépenses des ménages en France par rapport aux autres pays européens (voir section 2).

Le chèque représente le deuxième moyen de paiement préféré (18 % des particuliers) devant les espèces (12 %). À l'opposé, le virement recueille un score très faible (1 %) : cela peut expliquer la moindre utilisation du virement en France par rapport aux autres pays européens et indique qu'il y a certainement des améliorations à apporter au virement afin d'augmenter son attractivité parmi les particuliers.

Parmi les 18 % de particuliers préférant le chèque, le chèque est jugé comme le moyen de paiement « le plus facile à utiliser » et « celui dans lequel on peut avoir le plus confiance », alors que l'ensemble de l'échantillon a sélectionné la carte bancaire pour ces deux aspects.

Dans une optique de remplacement progressif du chèque, il peut être utile de comparer cette préférence de 18 % en faveur du chèque à l'attachement au chèque et à la gêne engendrée en cas de disparition du chèque (voir sections suivantes) pour identifier le nombre et le profil des utilisateurs concernés.

Tableau O : Moyen de paiement préféré

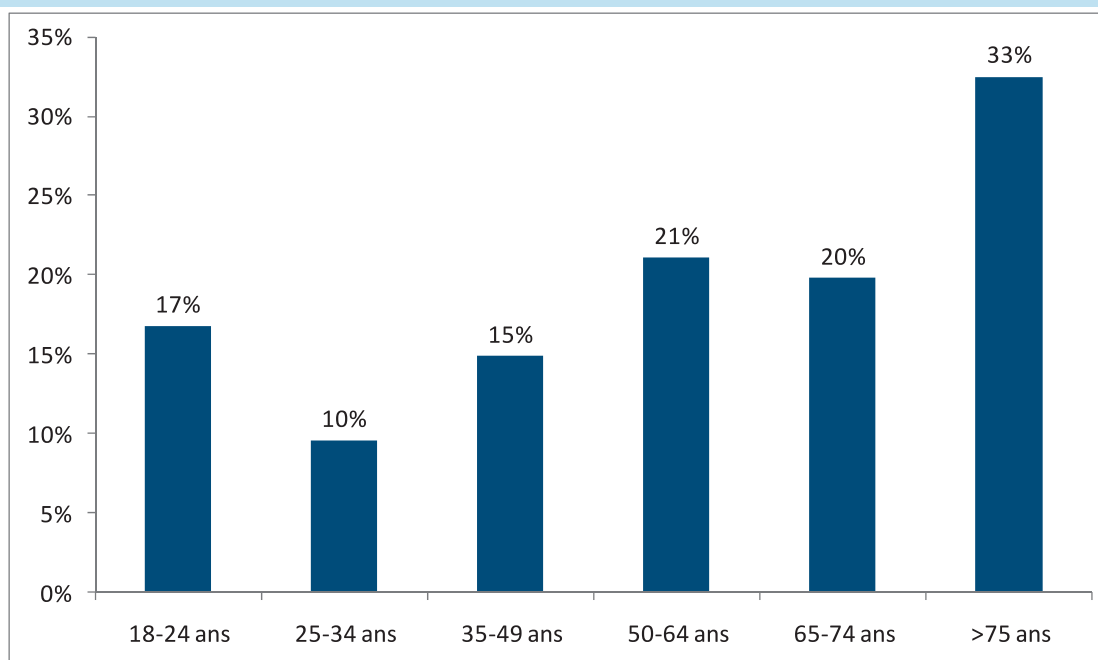


Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

En ce qui concerne le profil des particuliers préférant le chèque, il est d'abord intéressant de se concentrer sur la variation de cette préférence en fonction de l'âge. En phase avec le stéréotype mentionné précédemment, il y a une très nette augmentation de la préférence chez les particuliers âgés de plus de 75 ans (33 %).

Cependant, il est surprenant de noter qu'il n'y a pas une corrélation parfaite entre l'âge et la préférence pour le chèque. La préférence pour le chèque est relativement élevée parmi les 18-24 ans (17 %) alors que l'on aurait pu s'attendre à une moindre préférence dans cette tranche d'âge par rapport aux 25-34 ans (seulement 10 %). Cette préférence relativement élevée pour le chèque parmi les 18-24 ans pourrait être expliquée par leur faible utilisation du prélèvement pour leurs dépenses récurrentes :

- 51 % des 18-24 ans payent leur loyer par chèque (par rapport à 40 % pour l'ensemble de l'échantillon) et 33 % par prélèvement (par rapport à 48 %) ;
- 35 % des 18-24 ans payent leurs factures d'eau et électricité par chèque (par rapport à 23 % pour l'ensemble de l'échantillon) et 60 % par prélèvement (par rapport à 76 %) ;
- il se peut que cette tranche d'âge préfère éviter le prélèvement (potentiellement perçu comme étant moins flexible pour ce segment de 18-24 ans qui change relativement souvent d'habitation et dont les entrées d'argent sont plus irrégulières) et apprécie donc le chèque pour sa plus grande flexibilité.

**Graphique X : Préférence pour le chèque en fonction de l'âge**

Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

Il y a d'autres spécificités dans le profil des particuliers préférant le chèque :

- préférence plus élevée parmi les veufs (ves) avec 32 % et les retraités (24 %) par rapport à une préférence de 18 % pour l'ensemble de l'échantillon ;
- préférence plus élevée parmi les particuliers vivant dans le monde rural (22 %) ;
- préférence plus élevée parmi les particuliers vivant dans un foyer avec un revenu net mensuel inférieur à 1 500 euros (21 %) ;

À l'opposé, la préférence est beaucoup plus faible pour les particuliers disposant d'un revenu supérieur à 4 500 euros (7 %).

### **3.5.3 La préférence pour le chèque augmente fortement avec le montant de la dépense à payer : 51 % des particuliers préfèrent le chèque pour les montants supérieurs à 500 euros**

Il est évident que la préférence pour un moyen de paiement varie en fonction de l'achat, et notamment du montant de cet achat. Cette enquête a mesuré la préférence pour un moyen de paiement en fonction de 5 catégories différentes (moins de 10 euros, 10-50 euros, 50-100 euros, 100-500 euros, plus de 500 euros).

Tout d'abord, il faut noter la progression quasi linéaire de la préférence pour le chèque avec l'augmentation du montant. La préférence pour le chèque passe de 2 % des particuliers préférant le chèque pour les montants de moins de 10 euros à 51 % pour les montants de plus de 500 euros. Le chèque est donc le moyen de paiement préféré par la majorité des particuliers pour les montants supérieurs à 500 euros.

Cela n'est certainement pas surprenant car le chèque (ou le chèque de banque) est souvent la seule option ou l'option optimale pour des achats de gros montant (ex : achat d'un véhicule auprès d'un autre particulier).

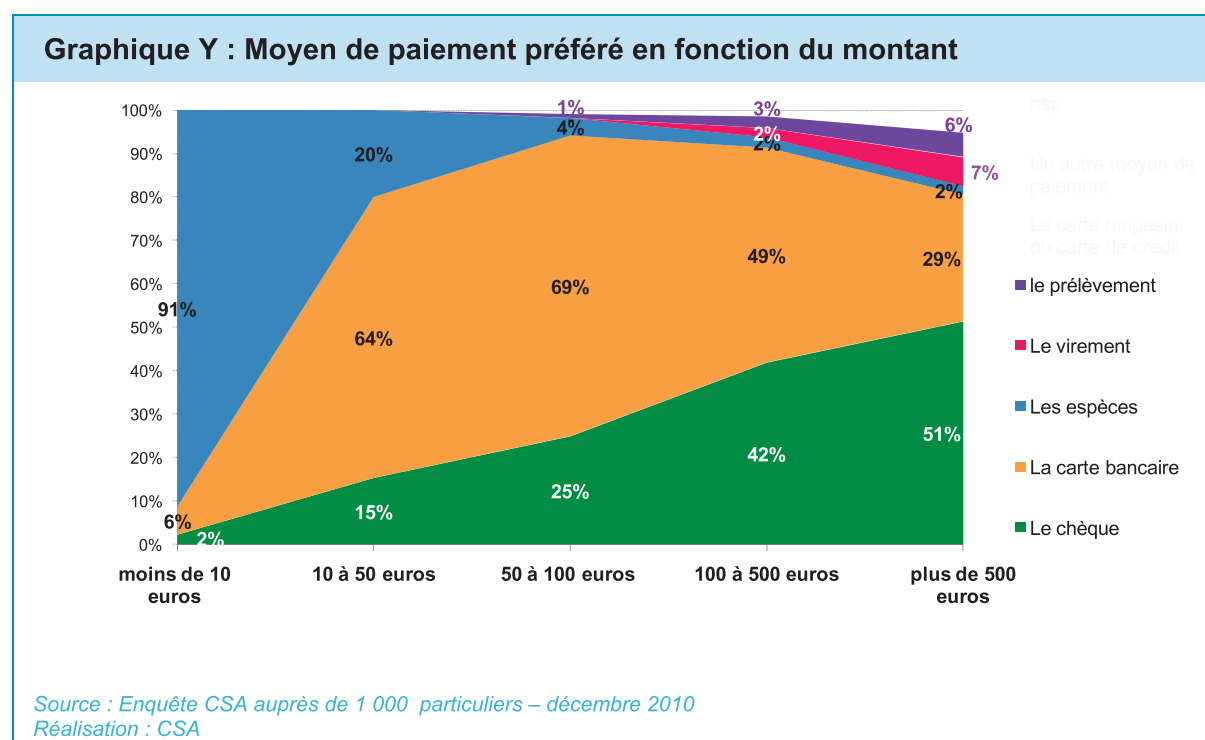
En revanche, il est beaucoup plus surprenant de noter que les 18-24 ans préfèrent le chèque non seulement pour les montants supérieurs à 500 euros (58 % de cette tranche



d'âge préfèrent le chèque), mais aussi pour les montants de 100 à 500 euros. Les 18-24 ans et les plus de 75 ans sont d'ailleurs les seuls à préférer le chèque pour les montants de 100 à 500 euros. Ce résultat confirme que le stéréotype (« le chèque est préféré par les personnes âgées mais pas du tout par les jeunes ») semble ne pas être valide.

Cette préférence envers le chèque parmi les 18-24 ans pour les montants de 100 à 500 euros pourrait être expliquée par les éléments partagés précédemment au sujet de l'utilisation élevée du chèque parmi cette tranche d'âge pour payer des dépenses avec des montants élevés comme le loyer et les factures.

En dehors du chèque, il faut noter que la carte bancaire est globalement le moyen de paiement préféré par la majorité des particuliers pour les montants allant de 10 euros à 100 euros. Il existe donc certainement des opportunités de croissance importantes pour la carte bancaire si elle parvient à améliorer son attractivité pour les montants inférieurs à 10 euros (pour lesquels 91 % des particuliers préfèrent les espèces) et pour les montants supérieurs à 100 euros.



### 3.5.4 L'attachement : 20 % des particuliers sont très attachés au chèque

Au-delà de la question de préférence, cette enquête a également essayé de mieux comprendre le lien affectif (attachement) entre les particuliers et le chèque.

Le segment de particuliers « très attachés » au chèque (20 % des particuliers) se rapproche des 18 % de particuliers préférant le chèque, et il y a en tout 55 % des particuliers qui déclarent être attachés au chèque, ce qui correspond à un niveau relativement élevé.

Le profil de ces particuliers attachés au chèque correspond davantage au stéréotype mentionné précédemment :

- 64 % des plus de 65 ans sont attachés au chèque (55 % pour l'ensemble de l'échantillon) ;
- 63 % des non-internautes ;
- 62 % des retraités ;
- 59 % des particuliers vivant dans le monde rural.

À l'opposé, il y a deux segments avec un attachement beaucoup plus faible :

- particuliers vivant dans un foyer avec un revenu net mensuel supérieur à 4 500 euros : 40 % ;
- 18-24 ans (44 %) :
  - il est donc intéressant de noter que la préférence pour le chèque (17 %) est relativement élevée dans cette tranche d'âge de 18-24 ans, mais que l'attachement de cette tranche d'âge est relativement plus faible que celui de l'ensemble de l'échantillon ;
  - cela pourrait indiquer qu'il serait plus facile de remplacer le chèque pour ce segment si une alternative propose les mêmes (ou meilleures) avantages fonctionnels par rapport au chèque car le lien affectif avec le chèque est plus faible.

**Tableau P : Attachement au chèque**



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

### 3.5.5 Parmi les particuliers attachés au chèque, 27 % deviendraient moins attachés au chèque si le chèque devenait payant

L'enquête a essayé d'identifier les facteurs qui diminueraient l'attachement au chèque : il s'agissait d'une question ouverte<sup>20</sup> sans proposer une liste d'options.

45 % des particuliers attachés au chèque ont déclaré qu'ils ne savaient pas ce qui pourrait modifier leur attachement au chèque. Cela peut indiquer que ces particuliers n'y ont jamais réfléchi ou bien qu'aucun facteur ne pourrait modifier leur attachement.

27 % des particuliers attachés au chèque ont mentionné que « faire payer les chèques » diminuerait leur attachement. Cela permet donc de quantifier le segment de particuliers qui valorise fortement la gratuité du chèque.

Et 12 % de ces particuliers font référence au réseau d'acceptation comme facteur important : 8 % font référence à une réduction du réseau d'acceptation du chèque et 4 % à une augmentation de l'acceptation de la carte bancaire comme facteur pouvant réduire leur attachement au chèque.

Ces résultats ouvrent donc deux pistes de réflexion sur les facteurs ayant une influence directe sur l'attachement au chèque : la facturation du chèque, et le développement de l'acceptation de la carte bancaire (ou d'une autre alternative) pour les cas où le chèque est utilisé.

<sup>20</sup> Intitulé de la question : « Qu'est-ce qui pourrait faire que demain vous soyez moins attaché au fait de payer par chèque ? ».

## 3.6 Perspectives d'utilisation

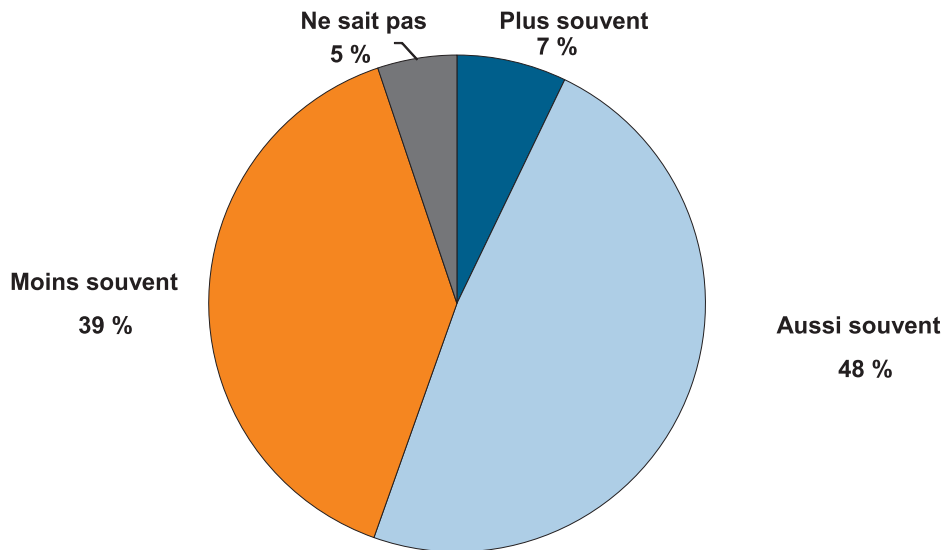
La dernière section de l'enquête CSA auprès des particuliers s'est penchée sur l'avenir du chèque, notamment les intentions d'utilisation, le niveau de gêne en cas de disparition du chèque et l'alternative qui serait utilisée à la place du chèque.

### 3.6.1 4 particuliers sur 10 ont l'intention de moins utiliser le chèque dans les 5 prochaines années

En ce qui concerne les intentions d'utilisation du chèque dans les 5 prochaines années, une grande minorité (39 %) de particuliers a l'intention de se servir du chèque moins souvent. Cela devrait contribuer à maintenir la tendance baissière du nombre de chèques utilisés en France qui est observée depuis plusieurs années (voir section 2).

Cependant, quasiment la moitié (48 %) des particuliers pense se servir du chèque aussi souvent. Et cette proportion est plus élevée parmi les 18 % de particuliers préférant le chèque (67 % ont l'intention de s'en servir aussi souvent). Ces résultats révèlent une forte inertie envers l'utilisation du chèque. Les entretiens effectués dans le cadre de cette étude ont mis en évidence de nombreux facteurs présumés qui pourraient augmenter ou diminuer cette inertie :

- les facteurs qui pourraient augmenter les intentions d'utilisation du chèque incluent :
  - la disparition potentielle du titre interbancaire de paiement (TIP) : si ce moyen de paiement ne devient pas compatible avec SEPA (*Single Euro Payments Area* – Espace unique de paiement en euros), il pourrait y avoir une migration des flux de TIP vers le chèque ;
  - la migration du prélèvement français vers un prélèvement SEPA (*SEPA Direct Debit* ou SDD) : certaines parties prenantes craignent que cette migration incite une partie des particuliers à abandonner le prélèvement pour revenir au chèque.
- les facteurs qui pourraient diminuer les intentions d'utilisation du chèque incluent :
  - une forte augmentation du nombre de commerçants refusant le chèque (par exemple : stations-services) pourrait créer un « cercle vicieux » précipitant la diminution du nombre de chèques ;
  - la facturation de frais lors du paiement ou de l'encaissement d'un chèque.

**Graphique Z : Intentions d'utilisation du chèque dans les 5 prochaines années**

Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

### 3.6.2 17 % des particuliers seraient très gênés en cas de disparition du chèque

Finalement, cette enquête a demandé aux particuliers d'indiquer leur réaction au cas où le chèque disparaîtrait et notamment quel serait leur niveau de gêne s'ils ne pouvaient plus régler leurs dépenses par chèque.

48 % des particuliers indiquent qu'ils seraient gênés en cas de disparition du chèque, soit près de la moitié de l'échantillon.

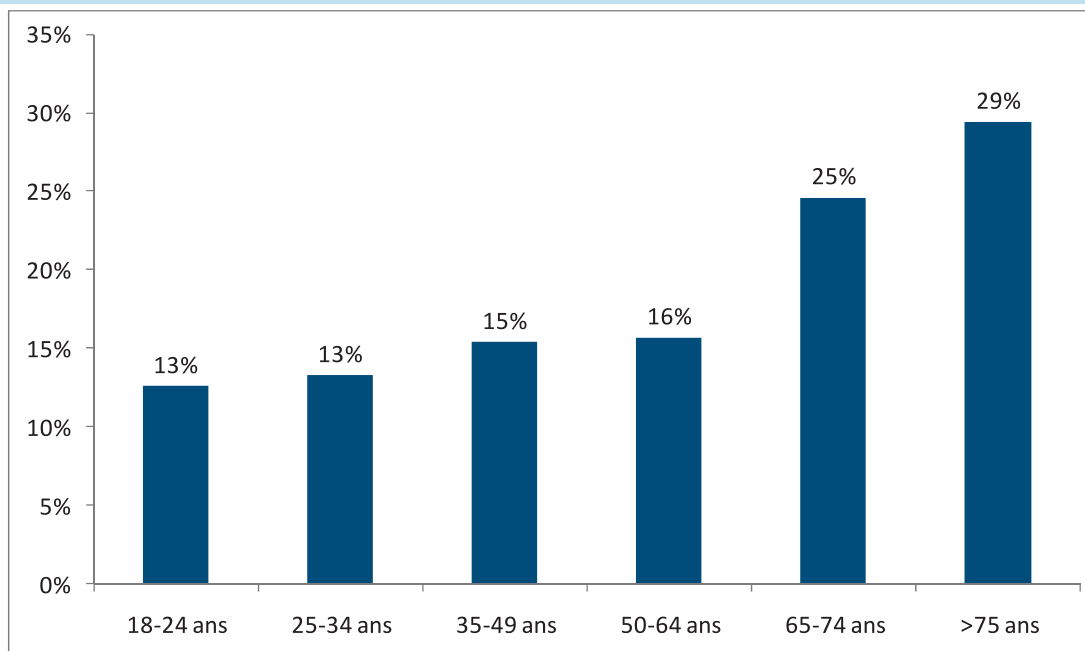
La taille du segment déclarant être « très gêné » représente 17 % de l'échantillon, donc très proche des 18 % préférant le chèque et des 20 % de particuliers très attachés au chèque. Ce segment utilise le chèque légèrement plus que la moyenne (6,6 chèques émis par mois par rapport à 4,9) et a un profil similaire aux particuliers très attachés au chèque.

**Tableau Q : Gêne en cas de disparition du chèque**

Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

En effet, tout comme pour l'attachement, le niveau de gêne augmente avec l'âge :

- seulement 13 % des 18-24 ans seraient très gênés ;
- mais 29 % des plus de 75 ans seraient très gênés.

**Graphique ZA : Gêne (segment « très gêné ») en cas de disparition du chèque en fonction de l'âge**


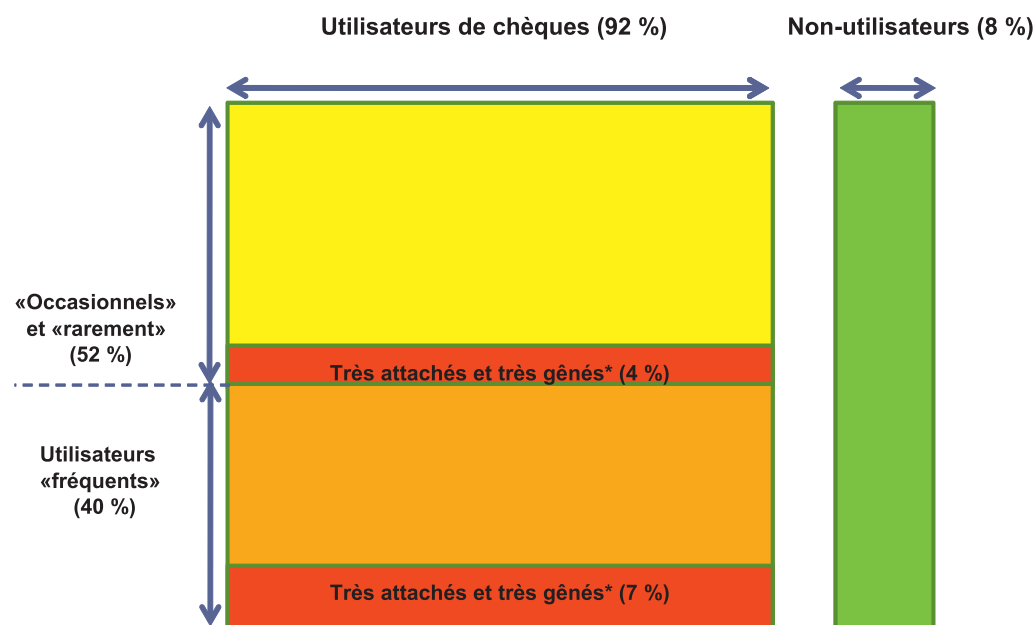
Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

En combinant les réponses liées à l'attachement et à la gêne, l'enquête a permis d'identifier un groupe de particuliers « irréductibles » (c'est-à-dire très attachés au chèque et qui seraient très gênés en cas de disparition du chèque) par rapport au chèque, et ce segment représente à peu près 11 % de l'échantillon. Et ce groupe a un profil bien spécifique :

- 41 % sont des retraités (par rapport à 30 % pour l'ensemble de l'échantillon) ;
- 38 % ont plus de 65 ans (par rapport à 21 %) ;
- 32 % habitent dans le monde rural (par rapport à 25 %) ;
- 29 % ont un revenu net mensuel inférieur à 1 500 euros (par rapport à 22 %) ;
- 29 % n'ont pas accès à Internet (par rapport à 16 %) ;

NB : ce segment de 11 % de particuliers « irréductibles » est réparti entre 7 % qui font partie des utilisateurs « fréquents » (utilisant le chèque à titre principal pour au moins 4 postes de dépenses sur les 17 postes de dépenses inclus dans l'enquête et représentant 40 % de l'échantillon) et 4 % qui font partie des utilisateurs « occasionnels » (utilisant le chèque à titre principal pour 1 à 3 postes de dépenses). Les utilisateurs « rares » (catégorie « rarement ») n'ont aucune utilisation à titre principal du chèque.

Graphique ZB : Cartographie représentant l'utilisation et l'attachement au chèque



\* Très attachés au chèque et très gênés en cas de disparition du chèque

Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : EDC

### 3.6.3 52 % des particuliers choisiraient la carte bancaire comme alternative au chèque

En cas de disparition du chèque, les particuliers ont indiqué le moyen de paiement qui se substituerait au chèque de manière générale :

- 52 % choisiraient la carte bancaire comme alternative au chèque : cela correspond au fait qu'il s'agit du moyen de paiement préféré pour 63 % des particuliers. Cette réponse confirme que la diminution du nombre de chèques continuera certainement à contribuer à l'essor de la carte bancaire dans les années à venir ;
- Sont ensuite cités les espèces (12 %), le virement (9 %) et le prélèvement (8 %).

Il s'agit d'une réponse générale et les entretiens effectués par EDC ont identifié que les alternatives au chèque (moyens de paiement existants ou nouveaux) devront répondre plus particulièrement aux besoins pour lesquels le chèque est favorisé.

À cet égard, il faut noter que 18 % des particuliers n'ont pas sélectionné un moyen de paiement existant comme alternative au chèque. Il peut y avoir de nombreuses explications comme le fait que les moyens de paiement existant actuellement ne répondent pas parfaitement à certains cas d'utilisation (achat d'un véhicule auprès d'un particulier, dépôt de garantie, etc.).



**Tableau R : Moyens de paiement alternatifs au chèque**



Source : Enquête CSA auprès de 1 000 particuliers – décembre 2010  
Réalisation : CSA

## 4. Analyse Entreprises

### 4.1 Synthèse

L'analyse portant sur les entreprises repose d'une part sur l'enquête quantitative réalisée par CSA, d'autre part sur les entretiens qualitatifs menés par EDC avec des grandes entreprises et des fédérations professionnelles.

#### 4.1.1 Enquête quantitative (CSA)

Enquête Entreprises – Rappel méthodologique
Mode de recueil par téléphone d'une quinzaine de minutes
Échantillon de 503 entreprises : <ul style="list-style-type: none"> <li>– total cible 1 - Artisans / commerçants (moins de 10 employés) : 251 entreprises ;</li> <li>– total cible 2 - Professions de la santé (moins de 10 employés) : 51 entreprises ;</li> <li>– total cible 3 - PME-PMI (entre 10 et 249 employés) : 201 entreprises (industrie : 68 ; commerce : 67 ; services : 66) ;</li> <li>– NB : les cibles 1 et 2 sont regroupées sous l'appellation « professionnels » qui est souvent utilisée pour décrire l'ensemble de ces entreprises qui ont moins de 10 salariés.</li> </ul>
Principaux thèmes abordés : <ul style="list-style-type: none"> <li>– équipement en moyens de paiement</li> <li>– paiements (émission)</li> <li>– encaissements (réception)</li> <li>– opinions sur le chèque</li> <li>– et perspectives d'utilisation.</li> </ul>

Les observations principales de l'enquête CSA auprès de trois types d'entreprises (artisans / commerçants et professions libérales de la santé regroupés sous l'appellation « professionnels » avec moins de 10 salariés, et les PME-PMI qui ont entre 10 et 249 salariés) peuvent se résumer autour de 5 thèmes :

- l'équipement :
  - le taux d'équipement des entreprises en chéquier est très élevé (entre 88 % et 98 %) ;
  - ce taux d'équipement en chéquier est très supérieur à celui en autres moyens de paiement : ainsi, le taux d'équipement en carte bancaire est seulement de 58 % parmi les professionnels ;
- les paiements (chèques émis) :
  - les entreprises de moins de 249 employés émettent entre 9 et 35 chèques par mois (variant en fonction des secteurs), équivalent à une estimation globale d'environ 500 millions de chèques, soit 15 % des chèques émis en France en 2009 ;

- si une majorité de PME-PMI (63 %) se sert moins souvent du chèque pour régler leurs dépenses, seulement 35 % des professionnels s'en servent moins souvent ces cinq dernières années ;
- le chèque est utilisé par plus de 50 % des PME-PMI concernées pour 5 postes de dépenses sur 9 et par plus de 50 % des artisans et commerçants concernés pour 7 postes de dépenses sur 9 ;
- 81 % des professionnels se servent du chèque pour le versement des salaires.
- les encaissements (chèques reçus) :
  - le taux d'acceptation du chèque est encore très élevé : entre 89 % et 100 % des professionnels (en fonction des secteurs) acceptent le chèque ;
  - le chèque représente entre 17 % et 87 % du nombre d'encaissements des professionnels, et 31 % à 46 % de ceux des PME-PMI (en fonction des secteurs) ;
  - pour les entreprises interrogées, le nombre de chèques reçus par mois varie considérablement par secteur d'activité (entre 11 et 147 pour les professionnels et 76 et 418 pour les PME-PMI) et peut être estimé globalement à environ 1 580 millions de chèques, soit 48 % des chèques en France en 2009 ;
  - la baisse du nombre d'encaissements par chèque a été homogène sur l'ensemble des secteurs : entre 46 % et 49 % des entreprises reçoivent moins de chèques depuis 5 ans.
- la perception du chèque :
  - pour les artisans et commerçants, l'émission de chèques présente beaucoup plus d'avantages que les encaissements de chèques ;
  - les professions libérales de la santé ont la même perception ambivalente que les artisans et commerçants au sujet du chèque ;
  - en revanche, les PME-PMI ont une opinion généralement beaucoup moins positive du chèque par rapport aux professionnels ;
  - il y a un manque de confiance général envers le chèque pour les encaissements ;
  - 59 % des professionnels préfèrent le chèque en émission, alors que les PME-PMI préfèrent le virement en émission (44 %) ;
  - comme pour la préférence, une grande majorité de professionnels (72 %) est attachée au chèque alors que moins de PME-PMI (50 %) y sont attachées.
- les perspectives d'utilisation :
  - les intentions d'utilisation confirment la grande inertie des professionnels au sujet de l'utilisation future du chèque : 59 % ont l'intention de s'en servir aussi souvent dans les 5 prochaines années ;
  - 65 % des professionnels déclarent être gênés en cas de disparition du chèque en émission, mais moins en encaissement (52 %) ;
  - les « irréductibles » (très attachés au chèque et très gênés en cas de disparition du chèque) représentent 17 % des professionnels et seulement 8 % des PME-PMI.

#### 4.1.2 Entretiens complémentaires (grandes entreprises, fédérations professionnelles)

Les observations principales fondées sur les entretiens complémentaires avec les grandes entreprises et les fédérations professionnelles peuvent se résumer de la manière suivante :

- perspectives des fédérations professionnelles :
  - encaissements : la plupart des entreprises apprécient le chèque pour sa facilité de traitement mais critiquent les problèmes de sécurité liés au chèque ;
  - encaissements : de nombreuses entreprises considèrent que le virement n'est pas adapté à cause des problèmes de lettrage (notamment lorsque le volume d'encaissements est élevé) ;
  - paiements : les petites entreprises (moins de 10 employés) considèrent que le chèque est un moyen de paiement nécessaire à leur activité mais les autres PME (entre 10 et 249 employés) préfèrent le virement au chèque.
- perspectives des grands facturiers :
  - encaissements : le chèque représente entre 2 % et 7 % des encaissements des particuliers, et entre 8 % et 26 % des professionnels et entreprises ;
  - encaissements : l'un des critères essentiels pour les grands facturiers est l'automatisation du rapprochement entre le paiement et la facture : à cet égard, le chèque ne fait pas partie des moyens de paiement préférés (prélèvement et TIP) des facturiers ;
  - paiements : les facturiers minimisent autant que possible l'utilisation du chèque.
- perspectives de la grande distribution :
  - encaissements : le chèque représente entre 3 % et 10 % du nombre d'encaissements, équivalant à 6 %-27 % du montant total des encaissements ;
  - encaissements : le chèque est souvent perçu comme l'un des moyens de paiement les plus coûteux (en tenant compte du temps de passage en caisse, des coûts de traitement manuel et des impayés) et le coût unitaire augmenterait en cas d'une disparition lente ;
  - paiements : les comportements en paiement varient en fonction des entreprises mais les volumes de chèques tendent à baisser.
- résumé des positions des grandes entreprises et des fédérations professionnelles au sujet du remplacement progressif du chèque :
  - les grandes entreprises sont davantage favorables au remplacement du chèque, notamment si le problème de lettrage est résolu pour le virement, et si une alternative sécurisée et bon marché est disponible ;
  - les associations telles que la FCD souhaitent le déploiement d'alternatives au chèque ;
  - les fédérations d'entreprises de moins de 10 employés sont plutôt défavorables au remplacement du chèque alors que les fédérations représentant les entreprises de plus de 10 employés se prononcent en faveur du remplacement du chèque.

## 4.2 Enquête quantitative (CSA)

L'enquête réalisée par l'institut de sondage CSA auprès de 503 entreprises inclut plusieurs cibles :

- cible 1 - Artisans et commerçants (entre 0 et 9 salariés) :
  - 251 entretiens téléphoniques répartis entre 5 secteurs (automobile, alimentaire, hôtellerie-restauration, habillement-mode, services à domicile) ;
- cible 2 - Professions libérales de la santé (entre 0 et 9 salariés) :
  - 51 entretiens téléphoniques (exemple : médecins) ;
- cible 3 - PME-PMI (entre 10 et 249 salariés) :
  - 201 entretiens téléphoniques avec 68 PME-PMI dans le secteur de l'industrie, 67 dans celui du commerce et 66 dans les services.

NB : dans certains tableaux, les cibles 1 et 2 ont été regroupées sous l'appellation « professionnels » qui est souvent utilisée pour décrire l'ensemble de ces entreprises qui ont moins de 10 salariés.

### 4.2.1 Équipement

CSA a tout d'abord interrogé l'échantillon de 503 entreprises au sujet de leur détention de moyens de paiement tels que le chèque et la carte bancaire, ainsi que de leur utilisation de manière générique.

#### 4.2.1.1 Le taux d'équipement des entreprises en chéquier est très élevé

Le taux d'équipement en chéquier professionnel est très élevé avec un taux variant entre 92 % pour les PME-PMI (97 % pour l'industrie, 99 % pour le commerce et 88 % pour le secteur des services), 97 % pour les professions libérales de la santé et 98 % pour les artisans et commerçants. Tout comme pour les particuliers, ce taux d'équipement très élevé est donc l'un des facteurs expliquant l'utilisation élevée du chèque.

Face à ce constat, il pourrait être intéressant de mieux comprendre le profil et les motivations de la très petite minorité d'entreprises non équipées en chéquier, mais ce segment est trop petit pour être représentatif. Cependant, il semblerait que la majorité de ces entreprises n'a jamais eu de chéquier et n'éprouve pas le besoin d'effectuer des paiements par chèque.

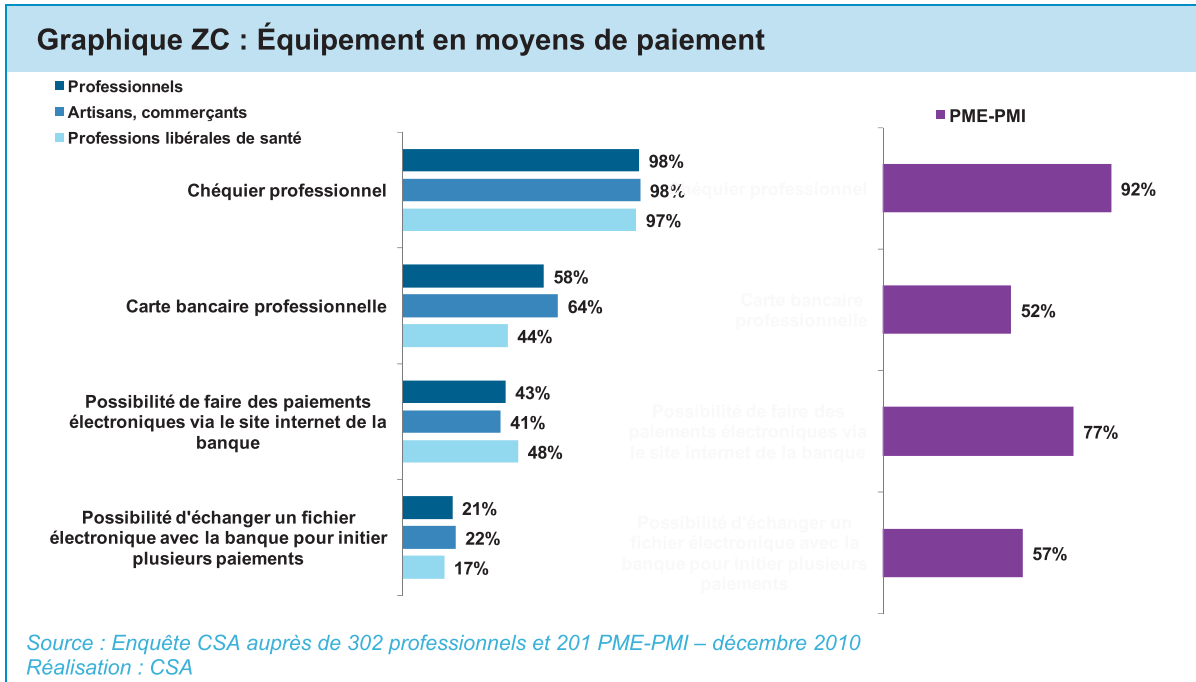
#### 4.2.1.2 Le taux d'équipement en chéquier est très supérieur à celui des autres moyens de paiement

L'équipement en moyens de paiement varie fortement en fonction de la taille de l'entreprise et du secteur. De manière générale, l'équipement en carte bancaire est plus faible que parmi les particuliers : 58 % pour l'ensemble des professionnels (64 % pour les artisans et commerçants et 44 % pour les professions libérales de la santé) et 52 % pour les PME-PMI.

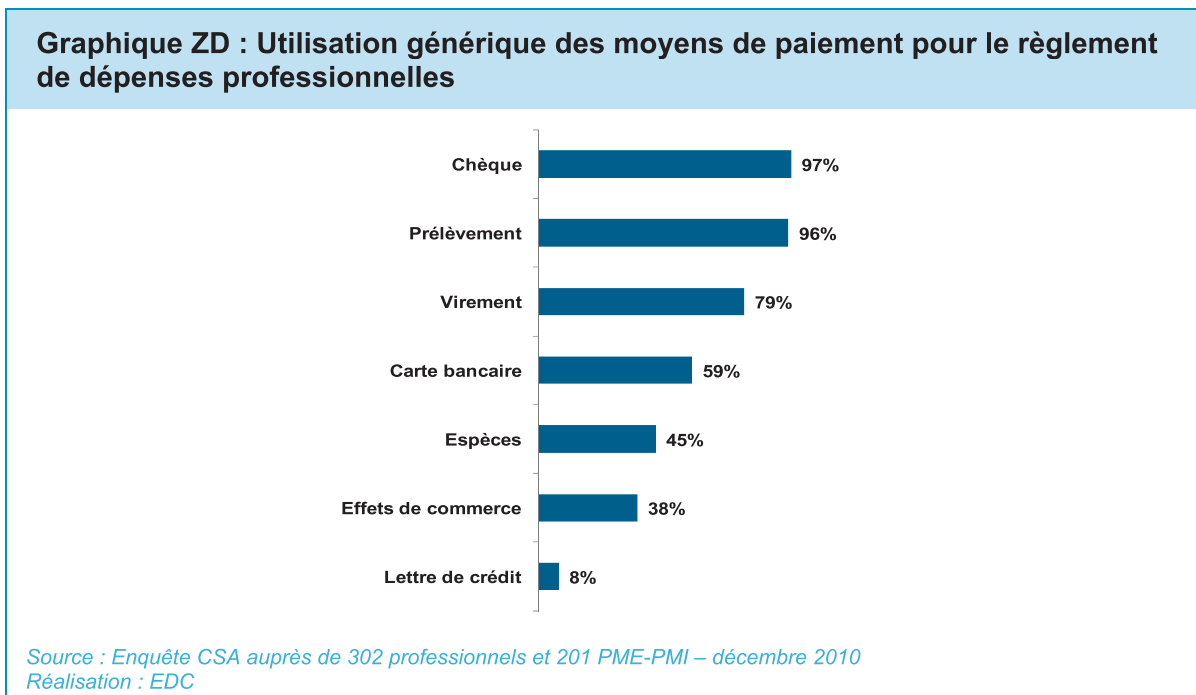
Il y a de nombreux acteurs (les banques françaises, American Express, AirPlus, etc.) qui proposent des cartes de paiement à ces cibles, mais il se peut qu'il existe des freins « psychologiques » à l'adoption de la carte ou bien que les alternatives (chèque, virement, etc.) soient plus attractives (notamment en raison de la faible acceptation de la carte bancaire par les fournisseurs pour les flux interentreprises par rapport au chèque).

Il est également intéressant de noter que moins de 50 % des professionnels indiquent pouvoir effectuer des paiements électroniques, virement par exemple, à partir du site Internet de leur banque. Cette réponse est plus faible que pour les particuliers et pourrait être

expliquée par une méconnaissance des professionnels ou par un service de virement qui ne correspond pas à leurs besoins.



Au-delà des moyens de paiement mentionnés ci-dessus, l'enquête a aussi identifié l'ensemble des moyens de paiement utilisés par les entreprises quels que soient le montant ou le type d'achats. Il en ressort que le chèque et le prélèvement sont globalement utilisés par quasiment toutes les entreprises, suivi du virement, la carte bancaire, les espèces et finalement les effets de commerce. En d'autres termes, le prélèvement est le seul moyen de paiement à avoir un niveau général d'utilisation similaire au chèque pour le paiement de fournisseurs. Cela peut être expliqué par le fait que le prélèvement est très privilégié par certains facturiers.





## 4.2.2 Paiement (chèques émis)

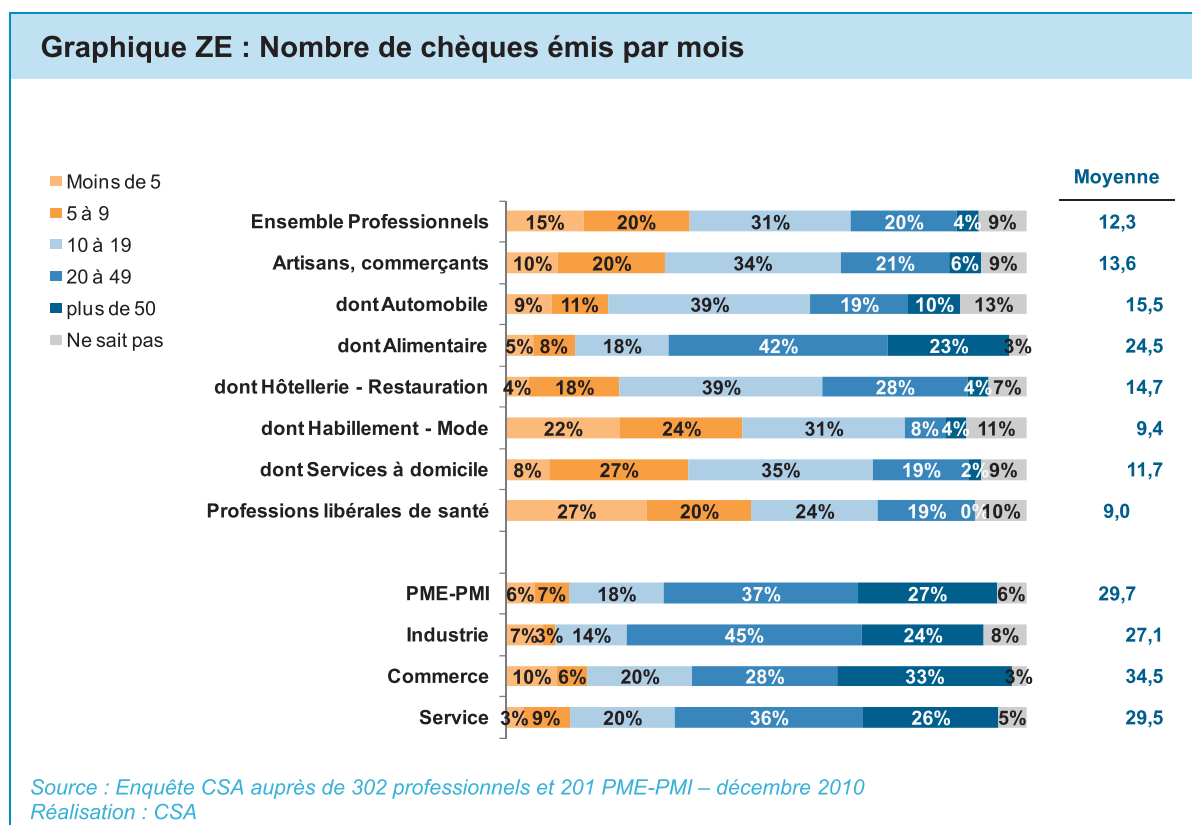
L'enquête CSA auprès des entreprises s'est ensuite penchée sur le nombre de chèques émis par les entreprises et son évolution passée, et sur le moyen de paiement utilisé le plus souvent pour 9 postes de dépenses, ainsi que pour le versement des salaires et les remboursements versés aux clients.

### 4.2.2.1 Volume de chèques émis

Les entreprises interrogées émettent en moyenne entre 9 et 35 chèques par mois (variant en fonction des secteurs), équivalant à une estimation globale d'environ 500 millions de chèques, soit 15 % des chèques émis en France en 2009.

Le nombre moyen de chèques émis par mois est de 12,3 pour les professionnels et 29,7 pour les PME-PMI. Cette moyenne varie beaucoup d'un secteur à l'autre :

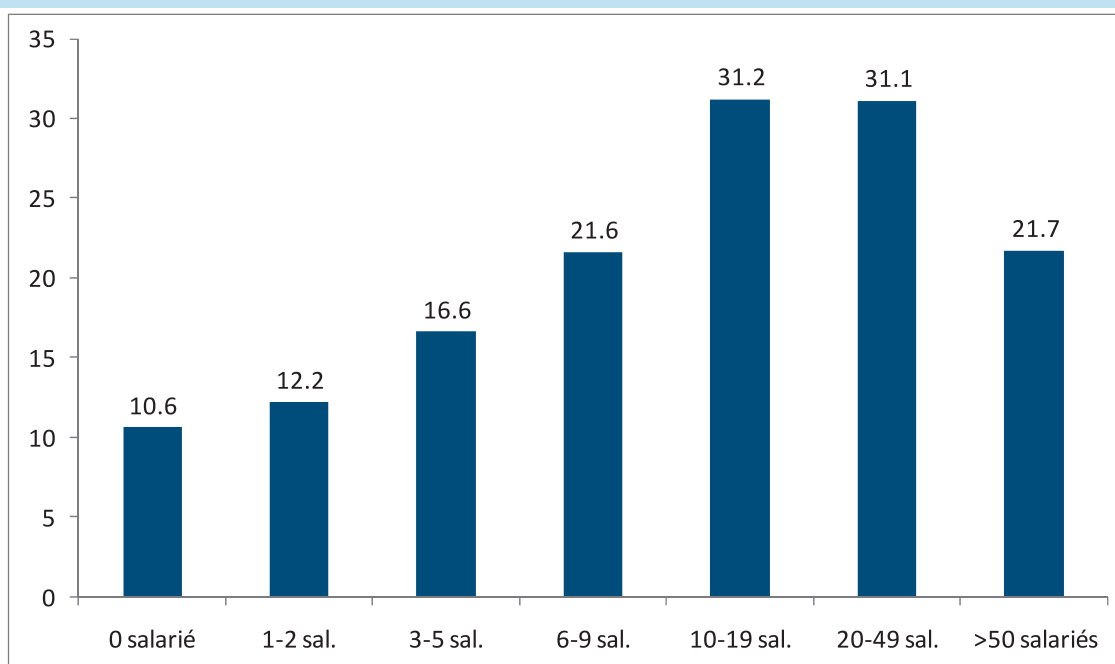
- parmi les professionnels, les professions de la santé émettent seulement 9 chèques par mois contre 24,5 pour les artisans et commerçants du secteur alimentaire ;
- les PME-PMI du secteur industriel émettent seulement 27,1 chèques par rapport à 34,5 dans le commerce.



En ce qui concerne les plus petites structures parmi les professionnels n'ayant pas de salariés (tel qu'un médecin n'employant aucune autre personne), la moyenne est de 10,6 chèques émis par mois. Il peut sembler normal que cette moyenne soit plus faible parmi les plus petites entreprises en faisant l'hypothèse que le nombre et/ou le montant des achats est plus faible que pour les plus grandes entreprises. Mais il est aussi intéressant de comparer cette moyenne de 10,6 chèques émis pour les professionnels n'ayant pas de salariés avec la moyenne 4,9 chèques émis par un particulier chaque mois. Cela pourrait indiquer qu'un même individu qui travaille à son compte (médecin, boulanger, jardinier, etc.) émettrait deux fois plus de chèques dans un cadre professionnel (10,6 par mois) que dans un cadre personnel (4,9).

Le deuxième point à noter est que le pic d'utilisation (31,2 chèques par mois) est atteint parmi les entreprises avec 10 à 19 salariés. À partir de cette taille, le nombre de chèques émis par mois commence à baisser. Cela pourrait être expliqué par plusieurs hypothèses, mais les entretiens effectués par EDC auprès des fédérations professionnelles indiquent souvent un changement dans l'utilisation des moyens de paiement à partir du moment où une entreprise, ayant atteint une taille critique, se dote d'une structure de gestion administrative et financière. Il est donc raisonnable de faire l'hypothèse que les entreprises commencent à émettre moins de chèques à partir d'une certaine taille parce qu'elles commencent à se servir davantage d'autres moyens de paiement (ex : virement) ou à consolider le nombre de chèques émis.

**Graphique ZF : Nombre de chèques émis par mois en fonction de la taille de l'entreprise**



Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
Réalisation : EDC

Une extrapolation du nombre total de chèques émis par les entreprises de moins de 249 salariés peut être développée (sachant que le nombre de chèques émis par mois par les entreprises correspond à une estimation obtenue sur un mode « déclaratif ») en combinant les statistiques de l'INSEE indiquant les nombres d'entreprises par catégorie de taille en 2009<sup>21</sup> et des résultats de l'enquête permettant d'estimer le nombre de chèques émis par ces catégories d'entreprises :

- entreprises sans employés (1 911 485 entreprises) et entreprises de 1 à 9 employés (995 199 entreprises) avec 12,3 chèques émis par mois, soit une estimation d'environ 430 millions de chèques émis en 2009 ;
- entreprises de 10 à 249 employés : 195 122 entreprises avec 29,7 chèques émis par mois, soit une estimation de 70 millions de chèques émis en 2009.

Le nombre total de chèques émis par les entreprises de moins de 249 employés est ainsi estimé globalement à environ 500 millions de chèques, soit 15 % des chèques émis en

<sup>21</sup> Les données liées au nombre d'entreprises sont disponibles sur le site de l'INSEE : [http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?req\\_id=0&ref\\_id=NATTEF09203](http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?req_id=0&ref_id=NATTEF09203)

France en 2009. Cette extrapolation donne un ordre de grandeur indiquant qu'en émission, les PME (de 0 à 249 employés) représentent une minorité des chèques émis en France (15 %), une proportion bien moindre que les chèques émis par les particuliers (environ 80 % des chèques émis en France).

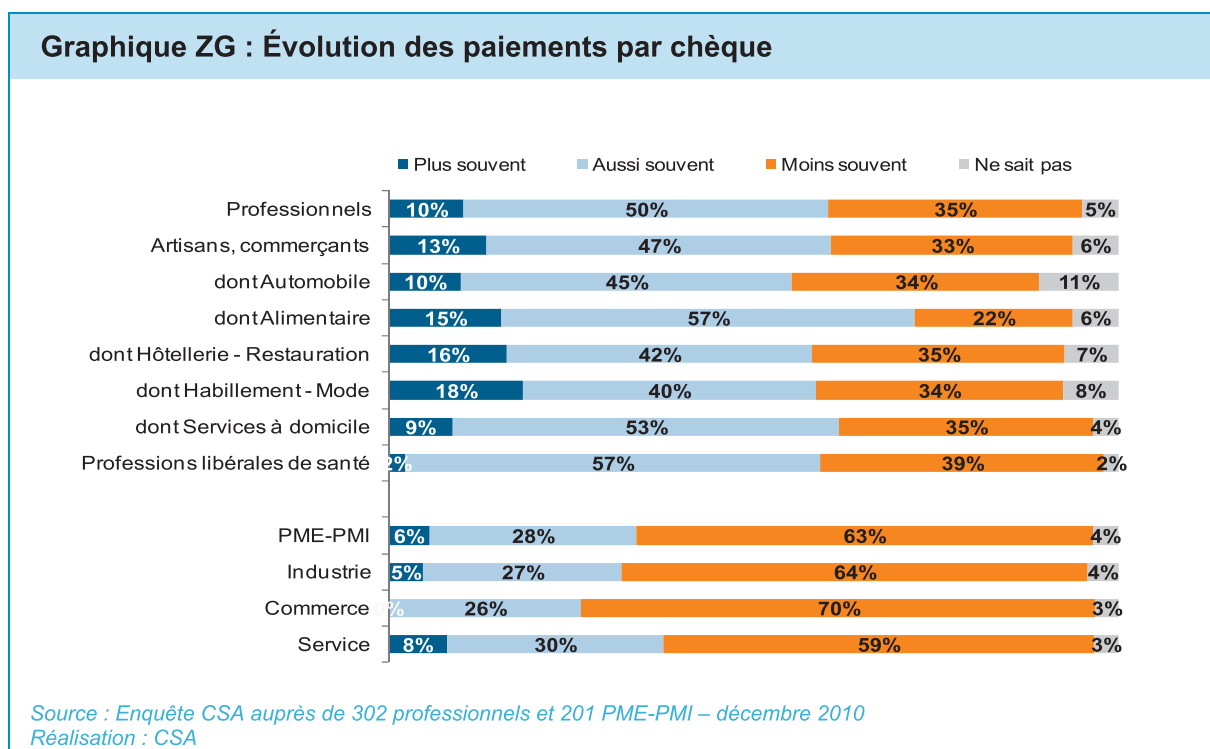
#### 4.2.2.2 Évolution du volume de chèques émis depuis cinq ans

Si une majorité de PME-PMI (63 %) se sert moins souvent du chèque pour régler ses dépenses, seulement 35 % des professionnels s'en servent moins souvent ces cinq dernières années.

Il apparaît que 35 % de professionnels se servent moins souvent de leur chéquier par rapport à 2005 et une proportion moindre indique s'en servir plus souvent (10 %), ce qui tendrait à confirmer une tendance baissière au sein des professionnels. En revanche, il faut remarquer que cette tendance baissière est beaucoup moins marquée que chez les particuliers (dont 61 % ont indiqué se servir du chèque moins souvent).

À cet égard, l'évolution des PME-PMI se rapproche beaucoup plus de celle des particuliers : 63 % des PME-PMI déclarent se servir moins souvent du chèque qu'il y a 5 ans.

Il semble donc y avoir une inertie beaucoup plus forte au sein des professionnels en faveur de l'utilisation du chèque par rapport aux particuliers ou par rapport aux PME-PMI. Si des initiatives de remplacement progressif du chèque venaient à être envisagées, des leviers pour remédier à cette inertie parmi les professionnels devraient être considérés de manière prioritaire.



#### 4.2.2.3 Moyen de paiement le plus utilisé selon le poste dépense

Tout comme dans l'enquête menée auprès des particuliers, les entreprises ont indiqué le moyen de paiement le plus souvent utilisé pour certains postes de dépenses. Pour les entreprises, il s'agit de neuf postes de dépenses tels que le loyer-bail commercial, l'achat de matières premières, les cotisations sociales, les impôts et taxes, etc.

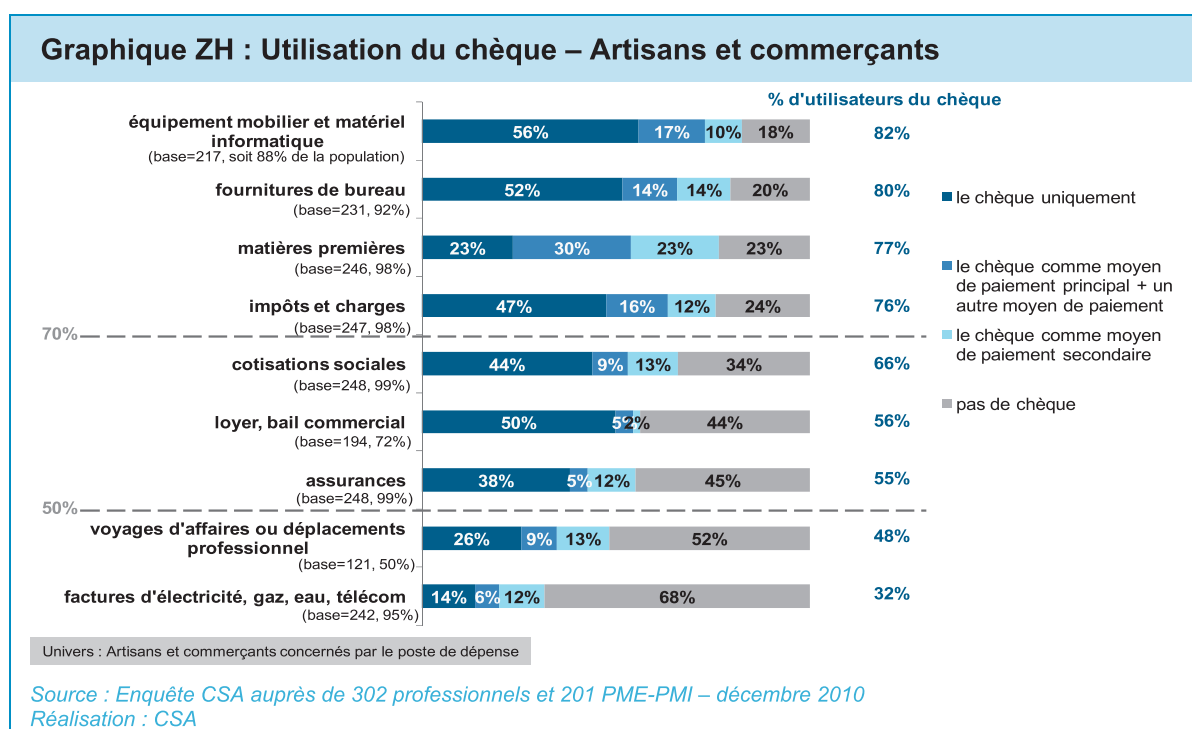
Le chèque est utilisé par plus de 50 % des PME-PMI concernées pour 5 postes de dépenses sur 9 et par plus de 50 % des artisans et commerçants concernés pour 7 postes de dépenses sur 9.

Parmi les artisans et commerçants, il y a une majorité d'utilisateurs de chèques parmi 7 des 9 postes dépenses. Cela confirme que l'utilisation du chèque comme moyen de paiement des fournisseurs est très répandue et n'est pas limitée à des exceptions.

Les niveaux d'utilisation du chèque sont très élevés parmi les artisans et commerçants non seulement pour les achats ponctuels et de montants importants (par exemple 82 % d'utilisateurs de chèques, dont 56 % se servent uniquement du chèque, pour les achats d'équipement mobilier et informatique), mais aussi pour les achats de matières premières (77 % d'utilisateurs de chèques) et autres achats réguliers (50 % payent leur loyer-bail commercial uniquement par chèque).

Les deux seuls postes de dépenses avec une minorité d'utilisateurs de chèques sont les voyages d'affaires et les factures (eau, électricité, télécom) :

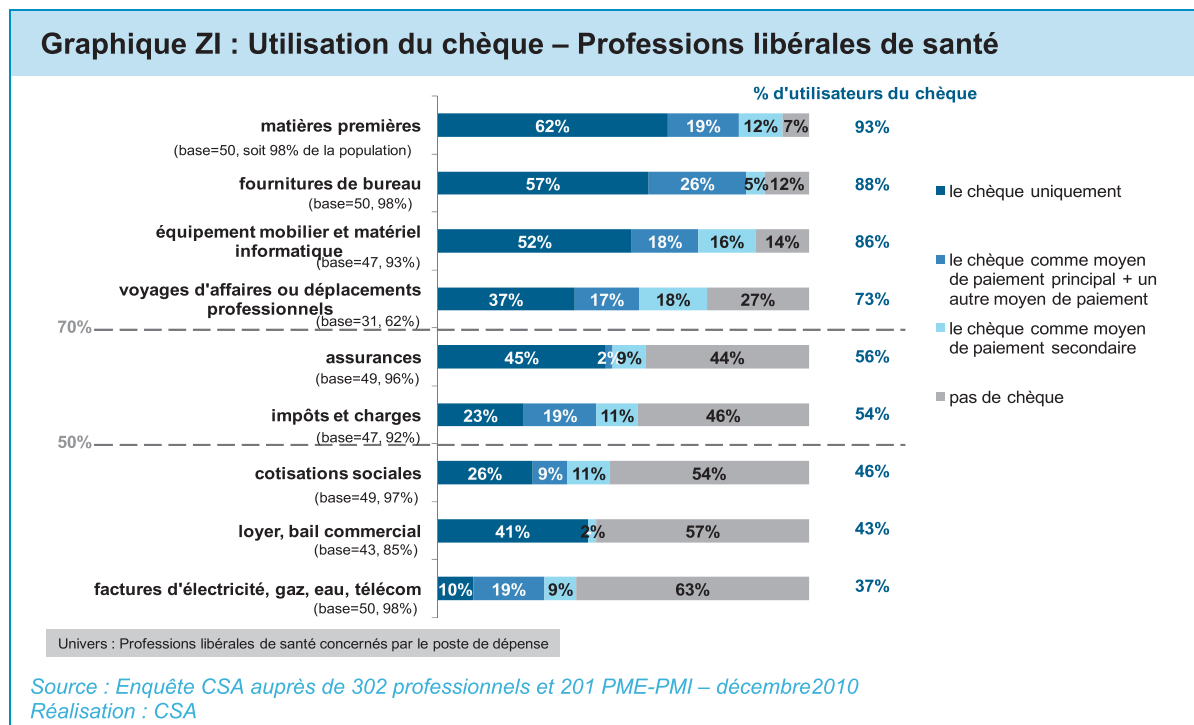
- dans le premier cas, 65 % des artisans et commerçants concernés se servent d'une carte de paiement (par rapport à 48 % qui se servent du chèque). Ces dépenses liées aux voyages d'affaires ont été ciblées de longue date par des émetteurs de cartes tels que les banques françaises et American Express. Cela peut expliquer la forte pénétration de la carte de paiement dans ce poste de dépenses, ainsi que l'utilisation de l'Internet pour réserver et acheter ces prestations liées aux voyages (entraînant donc une plus faible utilisation du chèque) ;
- dans le deuxième cas, 78 % des artisans et commerçants concernés se servent du prélèvement (par rapport à 32 % qui se servent du chèque) : les facturiers favorisent très souvent le prélèvement et le rendent presque obligatoire dans certains cas.



Pour les professions libérales de la santé, il y a une majorité d'utilisateurs de chèques pour 6 des 9 postes dépenses (au lieu de 7 pour les artisans et commerçants), mais avec des pourcentages encore plus élevés. Par exemple, 88 % des professions libérales de la santé utilisent le chèque pour payer leurs fournitures de bureau.

À la différence des artisans et commerçants, seule une minorité d'entreprises de ce segment se sert du chèque pour régler certaines dépenses régulières telles que les cotisations sociales et le loyer :

- pour les cotisations sociales, 57 % d'entre elles utilisent le prélèvement ;
- pour le loyer, 35 % se servent du virement et 24 % du prélèvement.



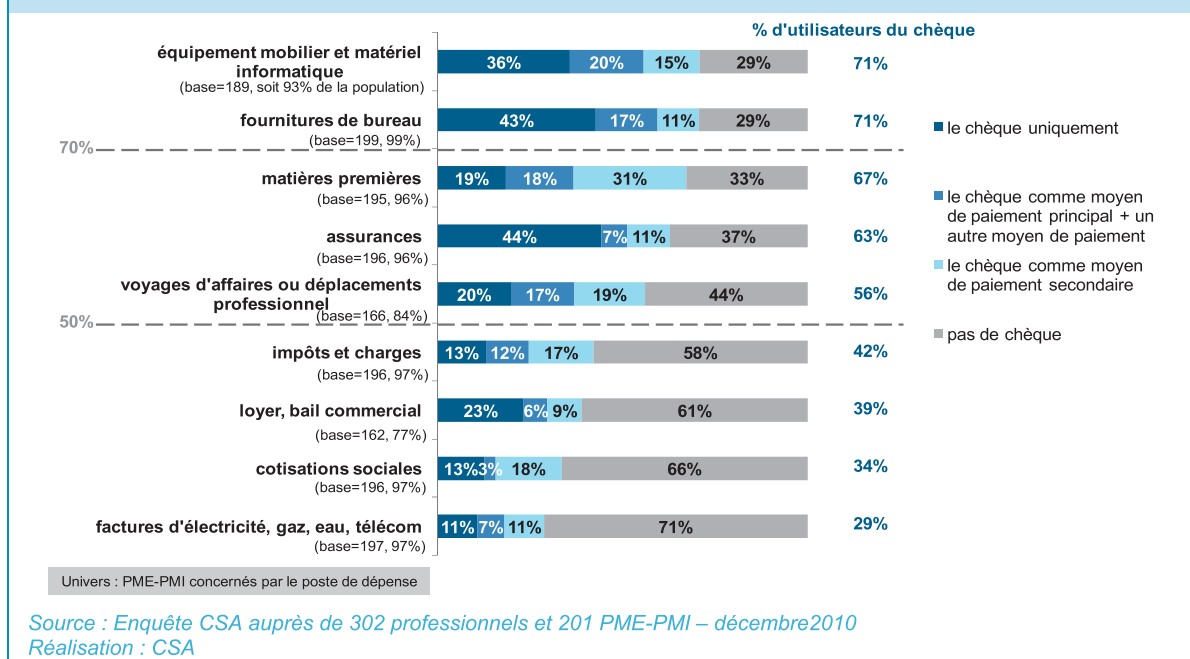
S'agissant des PME-PMI, l'utilisation du chèque est généralement plus faible (mais encore majoritaire) pour payer les fournisseurs. En effet, une majorité de PME-PMI se sert du chèque pour régler ses fournisseurs pour 5 des 9 postes de dépenses étudiés.

Tout comme pour les professions libérales de santé, il y a une minorité d'utilisateurs de chèques parmi les PME-PMI pour les factures, le loyer et les cotisations sociales. Il y a aussi une minorité de PME-PMI se servant du chèque pour les impôts. Pour ces quatre postes avec une minorité d'utilisateurs de chèques, l'alternative la plus citée est le virement :

- 53 % des PME-PMI utilisent le virement pour les impôts,
- 49 % pour le loyer,
- 46 % pour les cotisations sociales,
- mais pour les factures d'électricité, gaz, eau et télécom, le prélèvement reste le moyen de paiement le plus cité (78 % des PME-PMI).

Ces résultats indiquent qu'il y a bien une différence d'utilisation des moyens de paiement entre les professionnels et les PME-PMI pour le règlement des fournisseurs, avec des PME-PMI privilégiant relativement le virement.

## Graphique ZJ : Utilisation du chèque – PME-PMI



## 4.2.2.4 Le cas particulier des versements de salaires

Contrairement aux idées reçues, l'étude révèle une utilisation très élevée du chèque pour payer les salaires notamment parmi les professionnels.

Ainsi, 81 % des professionnels utilisent le chèque pour payer les salaires et seulement 31 % se servent du virement. Les proportions sont quasiment inversées parmi aux PME-PMI qui se servent beaucoup plus du virement (88 %) que du chèque (38 %).

Ce comportement a été confirmé dans certains entretiens effectués par EDC auprès des fédérations professionnelles :

- les plus grandes entreprises ne se servent du chèque que pour certaines exceptions telles que le règlement du solde de tout compte, ou le versement du premier salaire ;
- il est fréquent pour les petites entreprises dans certains secteurs de payer tous leurs salariés par chèque (exemple d'un restaurateur payant le salaire mensuel par chèque pour ses 20 employés).

Il ressort de ces entretiens que les petites entreprises apprécient la flexibilité du chèque (choix du montant et de la date d'émission) et sa facilité d'utilisation par rapport à la mise en place d'un virement. Le virement est en effet souvent perçu comme compliqué et prenant plus de temps, notamment pour mettre en place et compléter la liste des bénéficiaires.



**Graphique ZK : Moyens de paiement utilisés pour le versement des salaires**

	Professionnels							
	Ensemble Professionnels	Artisans, commerçants						Professions libérales de santé
		Ensemble Artisans, commerçants	Automobile	Alimentaire	Hôtellerie - Restauration	Habillement - Mode	Services à domicile	
Base brute	211	182	40	36	35	33	38	29
% concernés	66%	72%	78%	73%	67%	65%	76%	53%
Chèque	81%	83%	62%	85%	78%	85%	91%	72%
Virement	31%	30%	39%	20%	37%	19%	32%	37%
Espèces	4%	5%	-	-	20%	3%	-	-
Autre moyen	< 1%	1%	3%	2%	-	-	-	-
Ne sait pas	3%	3%	7%	2%	4%	6%	-	4%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
Réalisation : CSA

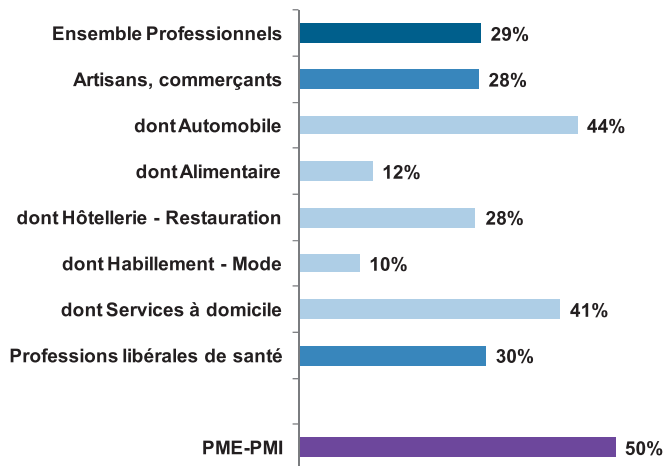
Finalement, les entreprises ont indiqué les moyens de paiement utilisés pour rembourser leurs clients. Il faut d'abord noter que 32 % de l'ensemble des entreprises ont indiqué ne pas être concernées par ce cas de figure (59 % dans la santé et 40 % des artisans et commerçants).

En ce qui concerne les artisans et commerçants, 34 % émettent un avoir commercial sur un prochain achat et 28 % se servent du chèque. Pour les PME-PMI, la majorité (50 %) se sert du chèque, et 25 % du virement (certainement auprès de leur clientèle régulière).

Cela confirme que la flexibilité du chèque (c'est-à-dire la possibilité d'effectuer un règlement sans connaître les coordonnées bancaires du destinataire) est appréciée par les entreprises pour les cas d'utilisation tels que le remboursement d'un client.

**Graphique ZL : Moyens de paiement utilisés pour les remboursements clients**

% d'utilisation du chèque pour les remboursements aux clients



Moyen de paiement principal
Chèque
Avoir sur prochain achat
Chèque
Espèces
Chèque
Avoir sur prochain achat
Chèque
Chèque
Chèque

Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
Réalisation : CSA

### 4.2.3 Encaissement (chèques reçus)

Après les chèques émis par les entreprises, l'enquête CSA s'est penchée sur les chèques reçus, et notamment sur le taux d'acceptation du chèque parmi les entreprises, la part du chèque dans les encaissements, le nombre de chèques reçus par les entreprises et son évolution.

#### 4.2.3.1 Le taux d'acceptation du chèque est encore très élevé : par exemple, entre 89 % et 100 % des professionnels (en fonction des secteurs) acceptent le chèque

L'enquête a essayé de mieux comprendre la situation relative aux encaissements par chèque parmi les professionnels et les PME-PMI, et il est donc important tout d'abord de quantifier le taux d'acceptation du chèque.

En ce qui concerne les encaissements en provenance de particuliers, 96 % des professionnels acceptent le chèque, avec le taux le plus faible (89 %) dans le secteur de la restauration et le plus élevé (100 %) dans le secteur de la santé. Ce taux est seulement légèrement plus faible chez les PME-PMI (94 %). Ces taux d'acceptation élevés peuvent paraître surprenants car de nombreux entretiens avec les parties prenantes ont indiqué que le refus d'accepter les chèques commençait à devenir un problème pour les particuliers. Il peut y avoir deux raisons expliquant ce décalage :

- dans certains secteurs (restauration, buralistes), de nombreux commerçants refusent le chèque pour la clientèle de passage mais acceptent le chèque pour leur clientèle régulière. En d'autres termes, un commerçant peut tout à fait afficher son refus d'accepter les chèques mais continuer à les accepter pour sa clientèle la plus fidèle ;
- l'enquête s'est concentrée sur 5 secteurs parmi les artisans et commerçants et il se peut que le taux d'acceptation soit plus faible dans d'autres secteurs. L'exemple des stations-service a ainsi souvent été mentionné comme un secteur à faible taux d'acceptation mais ce secteur ne fait pas partie de l'échantillon de l'enquête réalisée par CSA.

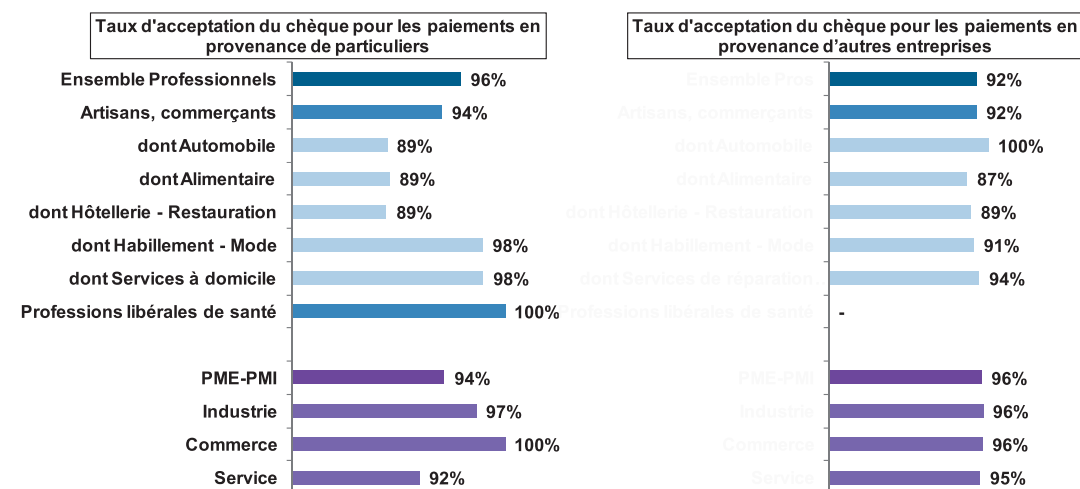
Il est également intéressant de noter que l'acceptation de la carte bancaire est élevée (supérieure à 80 %) dans la plupart des secteurs, mais reste inférieure à celle du chèque. On peut noter deux exceptions significatives :

- seulement 7 % des prestataires dans le secteur des services à domicile acceptent la carte bancaire. Pour ce secteur, il ne s'agit certainement pas uniquement d'un frein technologique — d'autres secteurs comme les taxis disposent d'un terminal de paiement acceptant la carte bancaire — et il serait donc utile de mieux comprendre les freins liés à l'acceptation de la carte bancaire dans ce secteur ;
- seulement 30 % des professions libérales de la santé acceptent la carte bancaire. Certains acteurs du secteur bancaire ont ciblé le développement de l'acceptation de la carte bancaire dans ce secteur et il semblerait que le taux d'acceptation soit en croissance, mais reste encore faible.

En ce qui concerne les autres moyens de paiement acceptés pour les encaissements en provenance des particuliers, le virement est seulement accepté par 24 % des professionnels et 63 % des PME-PMI. Cela confirme que le virement est seulement perçu comme une alternative très secondaire par rapport au chèque et à la carte bancaire.

En ce qui concerne les encaissements en provenance d'autres entreprises, 92 % des professionnels et 96 % des PME-PMI acceptent le chèque. La carte bancaire est beaucoup moins acceptée pour ces flux interentreprises. Seulement 40 % des professionnels acceptent la carte bancaire (pour les encaissements en provenance d'autres entreprises) et seulement 35 % des PME-PMI dans le secteur du commerce. Le virement est davantage accepté (par 63 % des professionnels et 91 % des PME-PMI) mais il reste encore une minorité non négligeable d'entreprises n'acceptant pas le virement pour les flux interentreprises.

## Graphique ZM : Taux d'acceptation du chèque par secteur



Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
Réalisation : CSA

## 4.2.3.2 La part du chèque dans les encaissements

Le chèque représente entre 17 % et 87 % du nombre d'encaissements des professionnels, et entre 31 % et 46 % des PME-PMI (en fonction des secteurs)

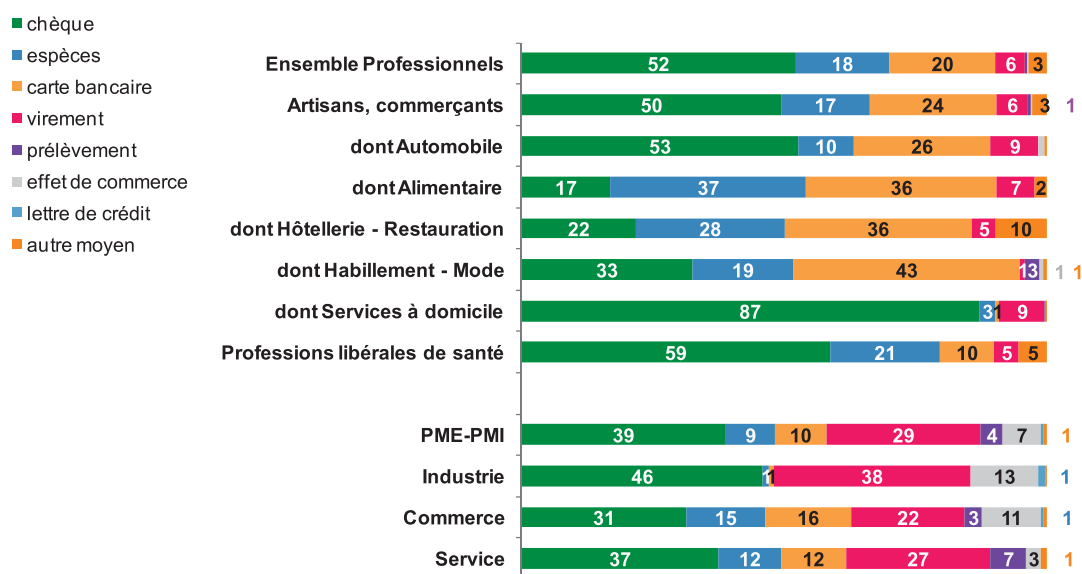
À la suite de ce constat d'un taux d'acceptation très élevé, l'enquête a essayé de quantifier la part du chèque dans les encaissements des entreprises (en nombre et non pas en montant d'encaissements).

En ce qui concerne les professionnels, la situation actuelle est contrastée. Deux groupes se dégagent :

- les professionnels pour lesquels le chèque représente la majorité des encaissements :
  - services à domicile : le chèque représente 87 % des encaissements ;
  - santé : 59 % ;
  - automobile : 53 %.
- les professionnels pour lesquels le chèque représente moins de 50 % des encaissements :
  - habillement-mode : le chèque représente 33 % des encaissements (après la carte bancaire avec 43 %) ;
  - hôtellerie-restauration : 22 % (après la carte bancaire et les espèces) ;
  - alimentaire : 17 % (après les espèces et la carte bancaire).

En ce qui concerne les PME-PMI, la situation est moins contrastée : le chèque représente la plus grande partie des encaissements (39 %) pour l'ensemble des PME-PMI après le virement (29 %) et la carte bancaire (10 %).

Ces résultats confirment que le chèque représente encore un moyen de paiement majeur pour les encaissements des PME-PMI et pour au moins trois secteurs parmi les professionnels. Ce rôle important du chèque dans les encaissements contribue sûrement à maintenir un taux élevé d'acceptation car un commerçant recevant une majorité de ses encaissements par chèque ne décidera certainement pas de refuser le chèque par crainte de perdre une partie significative de son chiffre d'affaires.

**Graphique ZN : Répartition des moyens de paiement sur 100 encaissements reçus**

Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010

Réalisation : CSA

Ce constat est d'autant plus pertinent pour les plus petites entreprises qui semblent dépendre davantage du chèque pour leurs encaissements :

- le chèque représente ainsi 53 % à 54 % des encaissements pour les entreprises ayant entre 0 et 2 salariés ;
- contre seulement 44 % à 45 % pour les entreprises entre 3 et 19 salariés ;
- et 27 % à 36 % pour les entreprises entre 20 et 249 salariés.

4.2.3.3 Pour les entreprises interrogées, le nombre de chèques reçus par mois varie considérablement par secteur d'activité (entre 11 et 147 pour les professionnels et 76 et 418 pour les PME-PMI) et peut être estimé globalement à environ 1 580 millions de chèques, soit 48 % des chèques en France en 2009

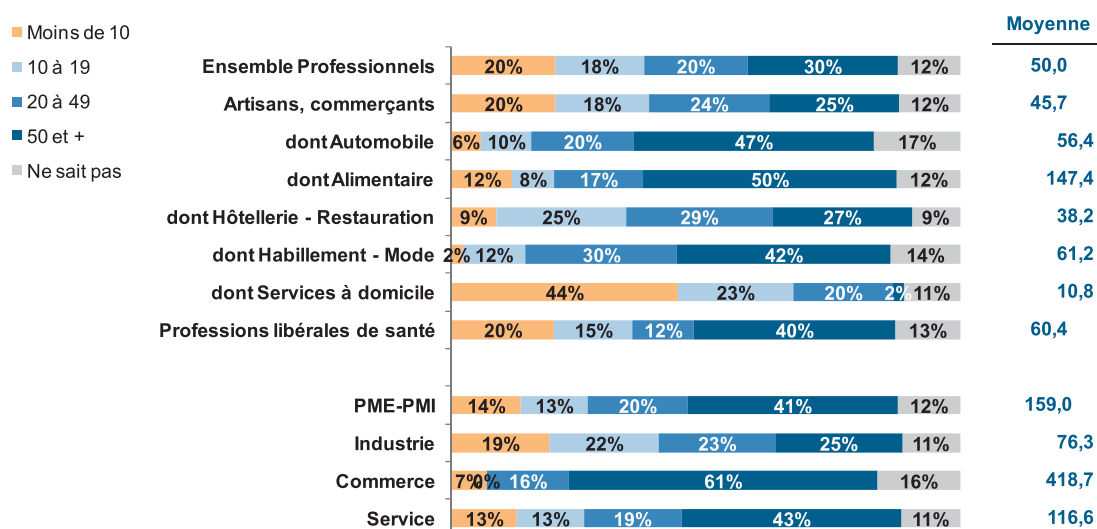
Ces proportions de chèques dans les encaissements correspondent bien sûr à un nombre de chèques reçus très différent d'un secteur à l'autre. Pour les professionnels, la moyenne est de 50 chèques reçus par mois mais varie de manière significative selon les secteurs : 147 chèques reçus dans le secteur de l'alimentaire par rapport à 11 pour les services à domicile.

Cette différence est encore plus marquée parmi les PME-PMI avec un nombre de chèques reçus variant de 76 (pour l'industrie) à 419 (pour le commerce) par mois.

Ces résultats confirment que les entreprises encaissent des volumes importants de chèques. Et ces volumes en encaissement sont généralement très supérieurs au nombre de chèques émis par les entreprises : par exemple, 50 chèques reçus par les professionnels chaque mois par rapport à 12 chèques émis, soit à peu près 4 chèques reçus pour chaque chèque émis.

Ce ratio est exactement à l'inverse de celui des particuliers qui ont déclaré un ratio de 1 chèque reçu pour 4,9 chèques émis.

Graphique ZO : Nombre de chèques reçus par mois



Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
Réalisation : CSA

Une extrapolation du nombre de chèques reçus par les entreprises de moins de 249 salariés peut être développée (sachant que le nombre de chèques reçus par mois par les entreprises correspond à une estimation basée sur un mode « déclaratif ») en combinant les statistiques de l'INSEE indiquant les nombres d'entreprises par catégorie de taille en 2009<sup>22</sup> et les résultats de l'enquête permettant d'estimer le nombre de chèques reçus par ces catégories d'entreprises :

- Entreprises sans employés (1 911 485 entreprises) et entreprises de 1 à 9 employés (995 199 entreprises) avec 34,7 chèques reçus par mois (en excluant les secteurs avec des niveaux très élevés de chèque et n'étant certainement pas représentatifs de l'ensemble de l'économie française), soit une estimation de 1 210 millions de chèques reçus en 2009 ;
- Entreprises de 10 à 249 employés : 195 122 entreprises avec 159,0 chèques reçus par mois, soit une estimation d'environ 370 millions de chèques reçus en 2009.

Le nombre total de chèques reçus par les entreprises de moins de 249 employés est ainsi estimé globalement à 1 580 millions de chèques, soit 48 % des chèques en France en 2009. Cette extrapolation donne un ordre de grandeur indiquant qu'en encaissement, les entreprises de 0 à 249 employés représentent quasiment la moitié des chèques en France (48 %), une proportion bien supérieure aux chèques reçus par les particuliers (environ 20 % des chèques en France).

4.2.3.4 La baisse du nombre d'encaissements par chèque a été homogène sur l'ensemble des secteurs : entre 46 % et 49 % des entreprises reçoivent moins de chèques depuis 5 ans

Finalement, les entreprises ont déclaré l'évolution passée des volumes d'encaissements en chèque. Le pourcentage d'entreprises déclarant recevoir des chèques moins souvent est similaire entre les trois cibles : 46 % des professionnels, 46 % des professions libérales de la santé et 49 % des PME-PMI.

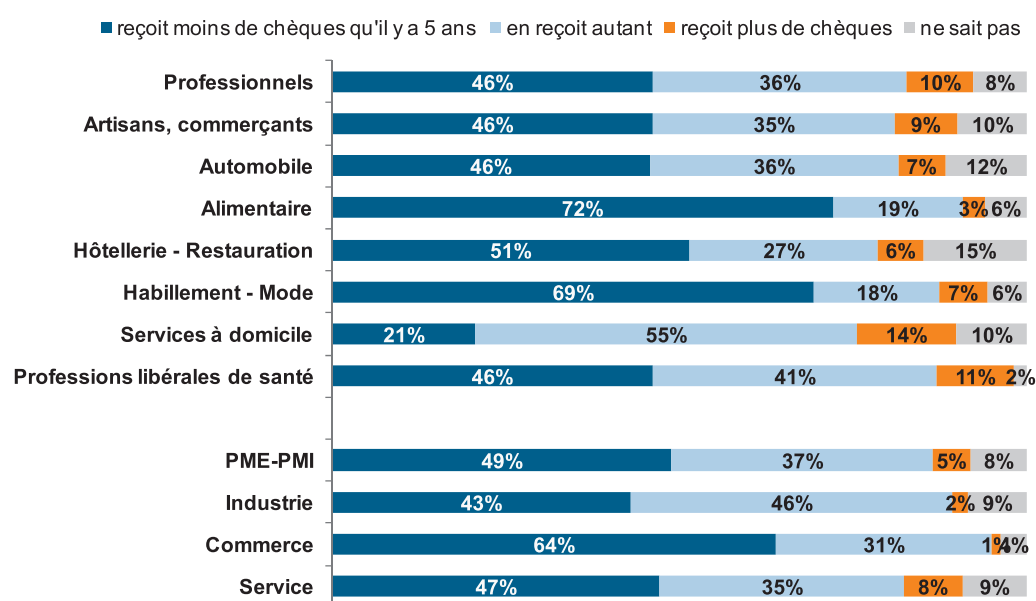
<sup>22</sup> Les données liées au nombre d'entreprises sont disponibles sur le site de l'INSEE : [http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?req\\_id=0&ref\\_id=NATTEF09203](http://www.insee.fr/fr/themes/tableau.asp?req_id=0&ref_id=NATTEF09203)



Cependant, il faut noter certaines différences par secteur :

- cette tendance baissière est beaucoup moins marquée pour les services à domicile (seulement 21 % des prestataires de ce secteur observent une baisse). Cela est certainement dû au manque d'alternatives avec seulement 7 % des prestataires dans ce secteur acceptant la carte bancaire et seulement 52 % acceptant le virement pour les encaissements en provenance des particuliers ;
- cette tendance baissière est la plus marquée dans le secteur alimentaire (72 % des commerçants de ce secteur). Il y a certainement une corrélation avec l'acceptation très élevée de la carte bancaire (93 % des commerçants de ce secteur) et l'acceptation relativement faible du chèque (89 %).

**Graphique ZP : Évolution du nombre de chèques reçus par mois**



Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
Réalisation : CSA

#### 4.2.4 Opinions sur le chèque

Au-delà des questions portant sur l'utilisation du chèque, l'enquête CSA a aussi essayé de mieux comprendre comment le chèque est perçu parmi les trois types d'entreprises (artisans et commerçants, professions libérales de la santé et PME-PMI), notamment en ce qui concerne les avantages et inconvénients perçus pour l'émission et l'encaissement de chèques, la perception du chèque par rapport aux autres moyens de paiement, le niveau de préférence pour le chèque et l'attachement au chèque.

##### 4.2.4.1 Pour les artisans et commerçants, il y a beaucoup plus d'avantages liés à l'émission de chèques par rapport aux encaissements de chèques

Les artisans et commerçants ont une opinion beaucoup moins positive de l'encaissement de chèques par rapport à l'émission de chèques : 47 % ne citent « aucun avantage » pour l'encaissement contre seulement 29 % pour l'émission. En d'autres termes, quasiment la moitié des artisans et commerçants ne perçoit aucun avantage à accepter le chèque, et les taux très élevés d'acceptation du chèque sont donc clairement dus à la perception (ou à la réalité) de répondre à une demande de la clientèle. Il est raisonnable de



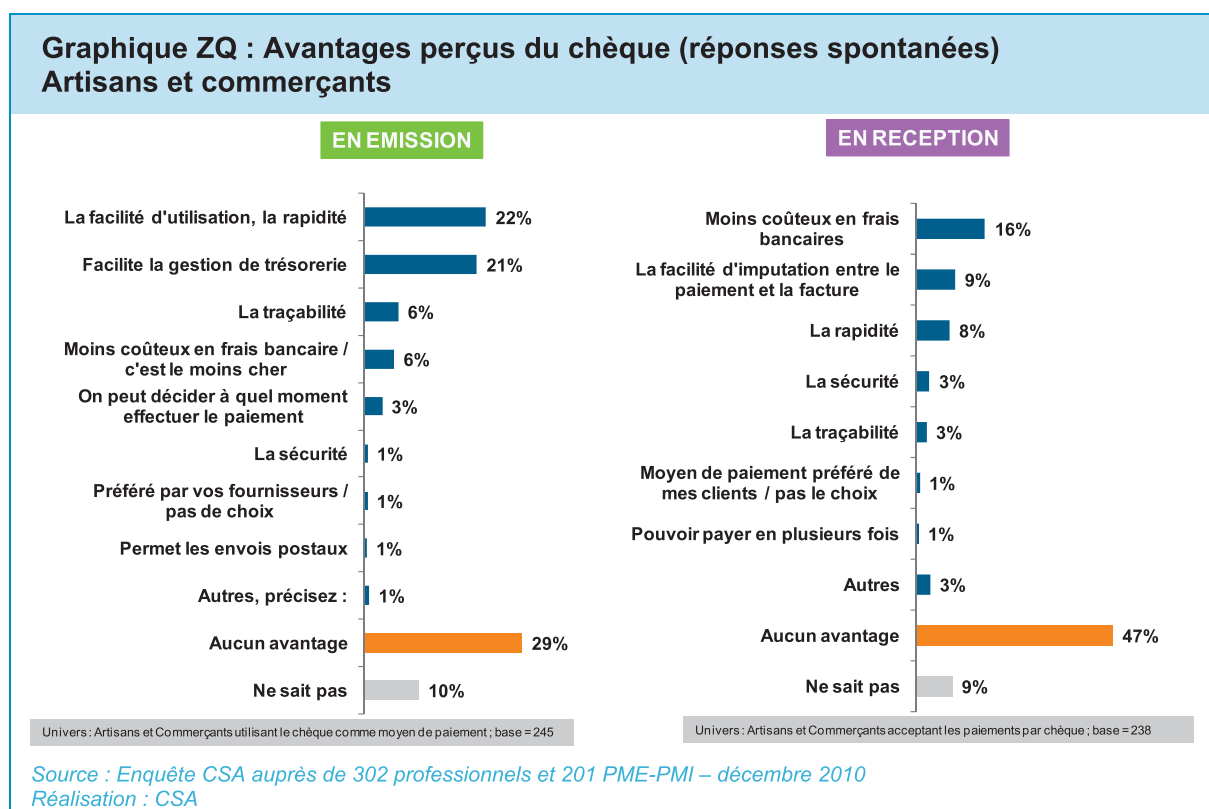
faire l'hypothèse que ces 47 % sont plus susceptibles d'arrêter l'acceptation du chèque si les inconvénients relatifs au chèque augmentent et/ou si ces entreprises ne pensent plus risquer une partie de leur chiffre d'affaires en refusant le chèque.

Il y a deux principaux types d'avantages perçus par les artisans et commerçants en émission :

- avantages financiers (27 % des artisans et commerçants) tels que : « facilite la gestion de trésorerie » (21 %) et moins coûteux en frais bancaires (6 %) ;
- facilité d'utilisation / traçabilité (29 %).

Les avantages sont moins marqués du côté de l'encaissement :

- 16 % citent un avantage financier (moins coûteux) ;
- 12 % citent un avantage comptable (facilité d'imputation et traçabilité).

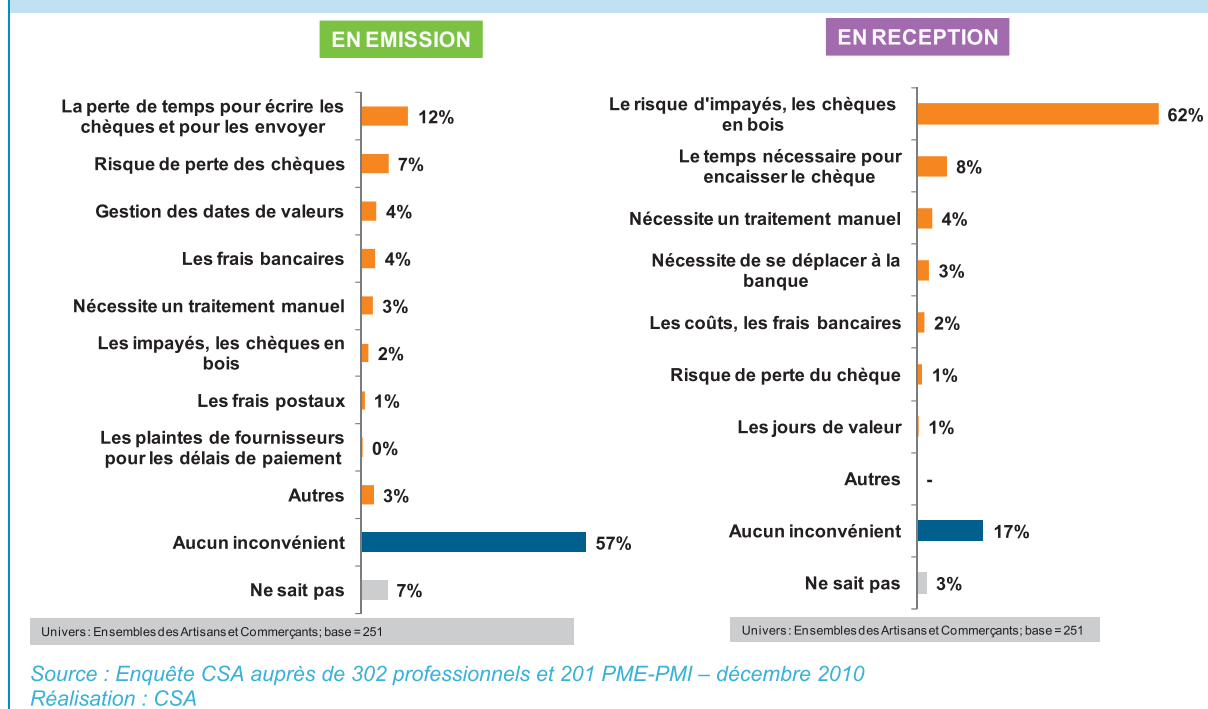


Les réponses spontanées liées aux inconvénients du chèque confirment l'opinion beaucoup moins positive au sujet des encaissements de chèques par rapport à l'émission :

- 62 % des artisans et commerçants citent le risque d'impayés comme l'inconvénient principal en encaissement, suivis de seulement 17 % qui ne déclarent « aucun inconvénient » ;
- à l'opposé, 57 % ne trouvent « aucun inconvénient » en émission et citent peu d'inconvénients (seulement 12 % citent la « perte de temps » comme l'inconvénient le plus élevé).

En résumé, les artisans et commerçants apprécient beaucoup de pouvoir payer leurs fournisseurs par chèque (notamment pour des raisons financières), mais apprécient beaucoup moins d'encaisser des chèques (notamment pour des raisons liées au risque d'impayés). Il y a donc clairement une ambivalence des artisans et commerçants au sujet du chèque.

### Graphique ZR : Inconvénients perçus du chèque (réponses spontanées) – Artisans et commerçants

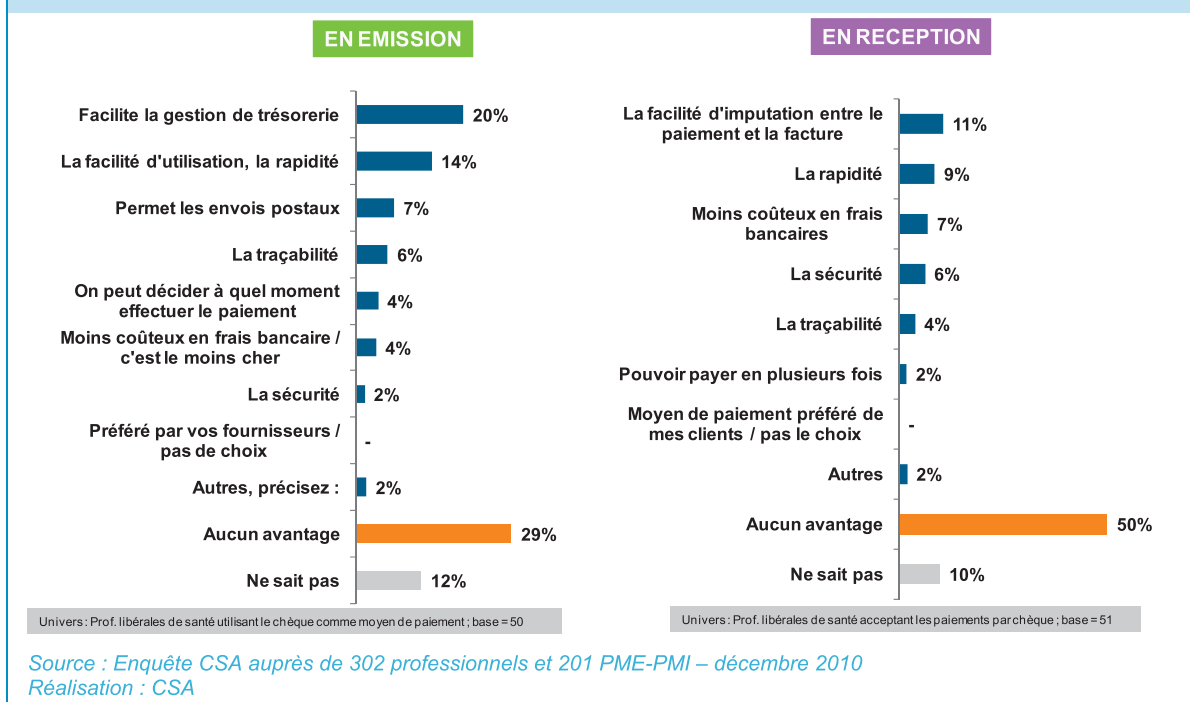


#### 4.2.4.2 Les professions libérales de la santé ont la même ambivalence que les artisans et commerçants au sujet du chèque

Les professions libérales de la santé ont une opinion très similaire à celle des artisans et commerçants, c'est-à-dire une opinion beaucoup moins positive au sujet de l'encaissement de chèques par rapport à l'émission de chèques. Ainsi 50 % des professions libérales de la santé ne citent « aucun avantage » pour la réception contre seulement 29 % pour l'émission. En d'autres termes, la moitié des entreprises dans ce secteur ne perçoit aucun avantage à accepter le chèque.

La seule différence mineure à noter entre les deux secteurs est l'avantage de pouvoir se servir du chèque *via* des envois postaux (7 %), mais les autres réponses sont très similaires à celles des artisans et commerçants.

### Graphique ZS : Avantages perçus du chèque (réponses spontanées) Professions libérales de la santé

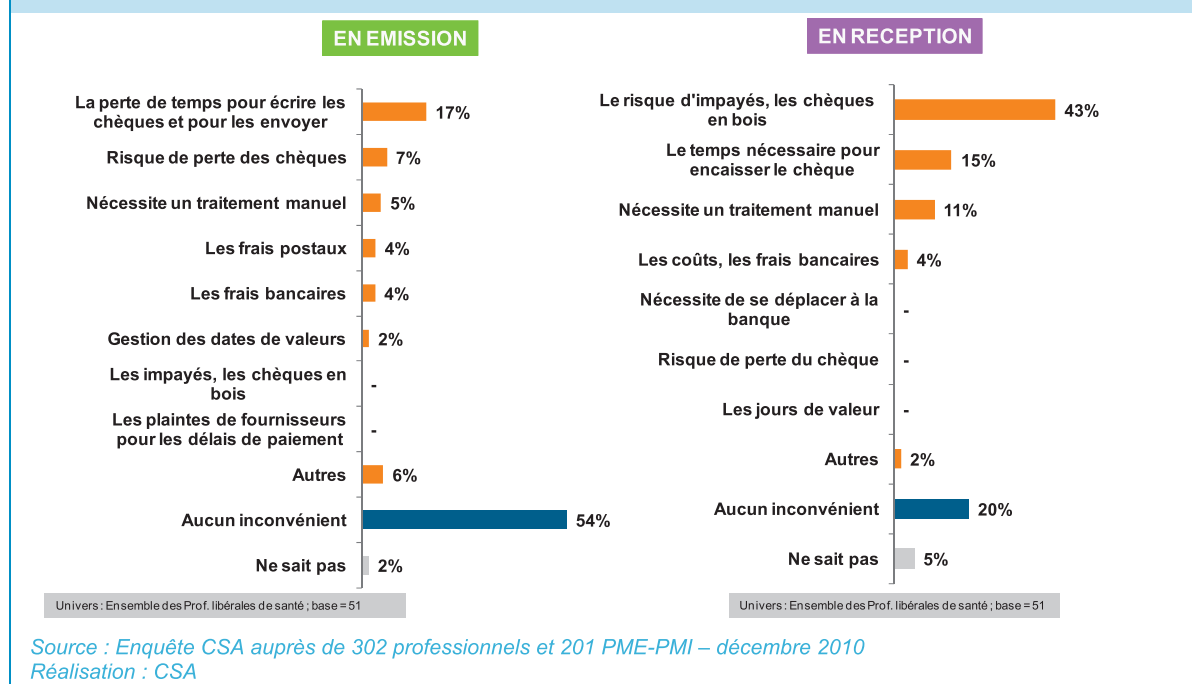


Tout comme pour les artisans et commerçants, les réponses spontanées liées aux inconvénients du chèque confirment l'opinion moins positive au sujet de l'encaissement du chèque par rapport à l'émission dans le secteur de la santé, même si les scores sont relativement moins négatifs :

- 43 % des professions libérales de la santé citent le risque d'impayés comme l'inconvénient principal en encaissement. Cette réponse est élevée, mais moins marquée que parmi les artisans et commerçants (62 %). Il y a certainement un risque moindre d'impayés pour un médecin par rapport à un commerçant ;
- 54 % ne citent « aucun inconvénient » en émission et peu d'inconvénients (seulement 17 % citent la « perte de temps » comme l'inconvénient le plus élevé).

Les professions libérales de la santé ont donc quasiment la même perception du chèque, appréciant beaucoup de pouvoir payer leurs fournisseurs par chèque mais appréciant moins d'encaisser des chèques.

### Graphique ZT : Inconvénients perçus du chèque (réponses spontanées) Professions libérales de la santé



#### 4.2.4.3 En revanche, les PME-PMI ont une opinion généralement beaucoup moins positive du chèque par rapport aux professionnels

La quasi-majorité des PME-PMI ne trouve aucun avantage au chèque, que ce soit en encaissement ou en émission :

- 64 % des PME-PMI ne trouvent « aucun avantage » en encaissement ;
- et 44 % en émission.

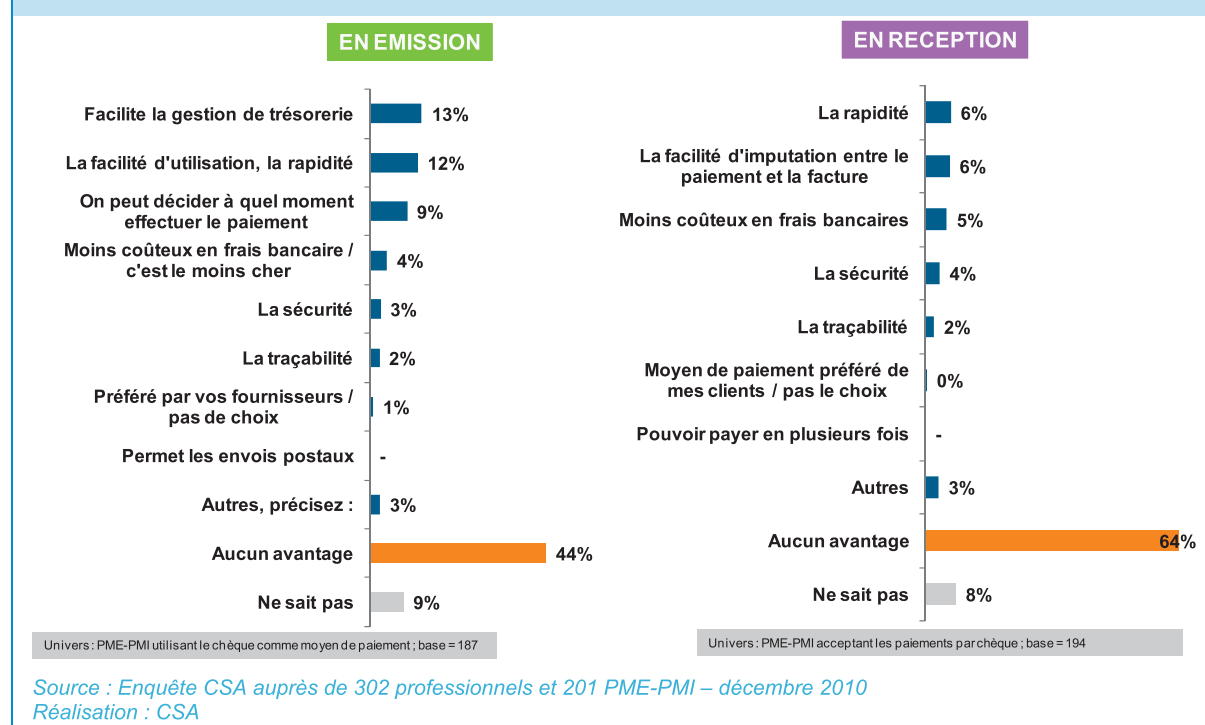
Les deux principaux types d'avantages perçus parmi les PME-PMI en émission recueillent des scores relativement faibles :

- avantages financiers (17 % des PME-PMI) tels que : « facilite la gestion de trésorerie » (13 %) et moins coûteux en frais bancaires (4 %) ;
- facilité d'utilisation / traçabilité (14 %).

Les avantages sont encore moins marqués du côté de l'encaissement :

- 8 % des PME-PMI citent un avantage comptable (facilité d'imputation et traçabilité) ;
- 5 % citent un avantage financier (moins coûteux).

## Graphique ZU : Avantages perçus du chèque (réponses spontanées) – PME-PMI

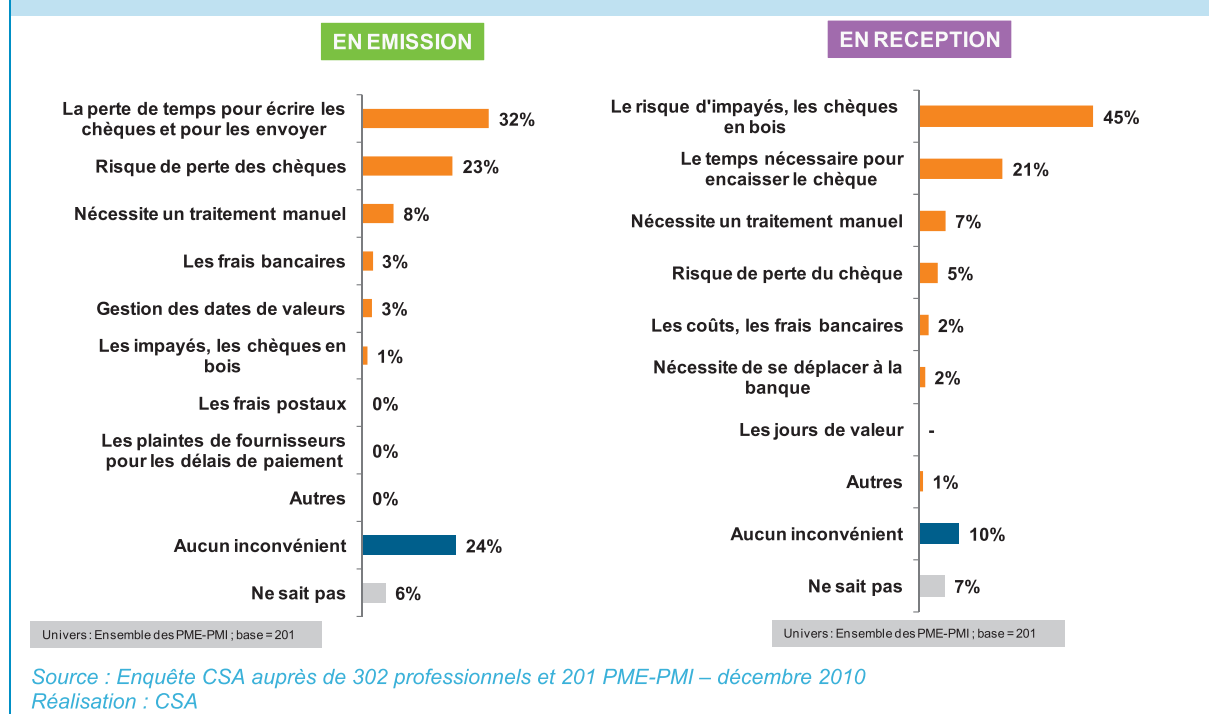


Les réponses spontanées liées aux inconvénients du chèque confirment l'opinion moins positive des PME-PMI au sujet du chèque :

- 45 % des PME-PMI citent le risque d'impayés comme l'inconvénient principal en encaissement, suivis de 28 % mentionnant « la perte de temps / traitement manuel » ;
- 40 % font référence à « la perte de temps / traitement manuel » comme inconvénient principal en émission, suivis de 23 % citant le risque de perte de chèques.

En résumé, les PME-PMI ont une opinion généralement beaucoup moins positive du chèque par rapport à celle des professionnels, aussi bien pour les paiements émis que pour les encaissements.

## Graphique ZV : Inconvénients perçus du chèque (réponses spontanées) – PME-PMI



## 4.2.4.4 Il y a un manque de confiance général envers le chèque pour les encaissements

L'enquête a également essayé de mieux comprendre l'image du chèque sous cinq aspects principaux (maîtrise des dépenses, facilité d'utilisation, facilité de traitement en comptabilité, niveau de confiance et coûts) et il semble y avoir une légère différence entre les professionnels et les PME-PMI.

En ce qui concerne les professionnels, une très grande majorité est d'accord au sujet des trois avantages principaux :

- 93 % des professionnels plébiscitent la facilité d'utiliser le chèque en émission ;
- les professionnels sont d'accord (92 % en émission et 94 % en réception) au sujet de la facilité de traiter le chèque en comptabilité ;
- les professionnels sont d'accord au sujet de l'aspect peu coûteux du chèque en émission (83 %) et en réception (88 %).

En revanche, si la grande majorité d'entre eux (80 % des professionnels) font confiance au chèque pour payer leurs dépenses professionnelles, c'est nettement moins le cas (58 %) lorsque ce sont leurs clients qui utilisent le chèque pour les payer :

- certains secteurs ont d'ailleurs des taux très faibles : seulement 36 % des entreprises dans le secteur alimentaire sont d'accord sur le fait que « le chèque est un moyen de paiement dans lequel on peut avoir confiance en réception », et seulement 39 % dans les secteurs de l'hôtellerie-restauration et habillement-mode.

En ce qui concerne les PME-PMI, le pourcentage des entreprises étant d'accord avec cette liste d'avantages est généralement plus faible mais reste positif :

- les PME-PMI sont d'accord (90 % en émission et 85 % en réception) au sujet de la facilité de traiter le chèque en comptabilité ;
- les professionnels sont d'accord au sujet de l'aspect peu coûteux du chèque en émission (83 %) et en réception (80 %) ;



- mais seulement 66 % font confiance au chèque en émission (par rapport à 80 % pour les professionnels) et 57 % pour les encaissements.

**Graphique ZW : Image détaillée du chèque**

% Total d'accord	permet de bien maîtriser les délais de paiement	simple, facile à utiliser	facile à traiter en comptabilité		moyen de paiement dans lequel on peut avoir confiance		moyen de paiement peu coûteux	
	en Emission		en Emission	en Réception	en Emission	en Réception	en Emission	en Réception
- Professionnels	79%	93%	92%	94%	80%	58%	83%	88%
-- Artisans, commerçants	77%	92%	91%	94%	77%	50%	86%	89%
<i>dont Automobile</i>	81%	98%	91%	90%	61%	49%	84%	79%
<i>dont Alimentaire</i>	80%	93%	91%	96%	71%	36%	94%	96%
<i>dont Hôtellerie - Restauration</i>	74%	90%	85%	92%	78%	39%	82%	83%
<i>dont Habillement - Mode</i>	70%	91%	86%	85%	62%	39%	85%	87%
<i>dont Services à domicile</i>	82%	93%	98%	100%	91%	68%	87%	94%
-- Professions libérales de santé	83%	93%	94%	96%	87%	78%	77%	87%
- PME-PMI	72%	86%	90%	85%	66%	57%	83%	80%
<i>dont Industrie</i>	75%	92%	94%	93%	70%	68%	83%	86%
<i>dont Commerce</i>	63%	88%	86%	86%	56%	42%	83%	86%
<i>dont Service</i>	74%	82%	89%	81%	68%	57%	83%	75%

Univers Emission : Ensemble des Professionnels et PME-PMI utilisant le chèque comme moyen de paiement  
 Univers Réception : Ensemble des Professionnels et PME-PMI acceptant les paiements par chèque

Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
 Réalisation : CSA

4.2.4.5 59 % des professionnels préfèrent le chèque en émission, alors que les PME-PMI préfèrent le virement en émission (44 %)

Les entreprises ont indiqué leur moyen de paiement préféré quel que soit le montant en fonction de trois flux (émission, encaissement en provenance des particuliers, et encaissement en provenance d'autres entreprises).

Pour les professionnels, les résultats sont quasiment à l'opposé des résultats des particuliers :

- le chèque est clairement le moyen de paiement préféré (59 % des professionnels) en émission pour payer un fournisseur contre seulement 11 % qui ont choisi la carte bancaire ; pour mémoire, en ce qui concerne les particuliers, les résultats étaient quasiment inversés avec 63 % des particuliers préférant la carte bancaire et seulement 18 % le chèque.

Pour les encaissements reçus par les professionnels en provenance des particuliers, la préférence est plus contrastée entre deux groupes :

- le premier groupe (services à domicile et professions libérales de la santé) a une très forte préférence pour le chèque : 81 % et 49 % respectivement ;
- le deuxième groupe (habillement, alimentaire et automobile) a une très forte préférence pour la carte bancaire : 61 %, 59 % et 55 % respectivement.

Pour les encaissements reçus par les professionnels en provenance d'autres entreprises, la préférence est plus favorable au chèque :

- seuls les secteurs de l'habillement et de l'hôtellerie préfèrent la carte bancaire (57 % et 32 % respectivement).

Ces résultats confirment deux observations importantes :

- de manière générale, les professionnels ont une opinion beaucoup plus positive du chèque par rapport aux particuliers ;
- et cela est notamment le cas en émission (beaucoup moins en réception).

## Graphique ZX : Moyen de paiement préféré pour les professionnels

	En Emission		En Réception B2C		En Réception B2B	
	Classement du chèque	Moyen de paiement préféré (si autre que le chèque)	Classement du chèque	Moyen de paiement préféré (si autre que le chèque)	Classement du chèque	Moyen de paiement préféré (si autre que le chèque)
<b>Ensemble Professionnels</b>	<b>1<sup>er</sup></b> (59% des préférences)		<b>1<sup>er</sup></b> (42%)		<b>1<sup>er</sup></b> (40%)	
<b>Artisans, commerçants</b>	<b>1<sup>er</sup></b> (57%)		<b>1<sup>er</sup></b> (39%)		<b>1<sup>er</sup></b> (40%)	
<i>Automobile</i>	<b>1<sup>er</sup></b> (43%)		<b>2<sup>ème</sup></b> (24%)	Carte bancaire (55%)	<b>1<sup>er</sup></b> (42%)	
<i>Alimentaire</i>	<b>1<sup>er</sup></b> (65%)		<b>3<sup>ème</sup></b> (7%)	Carte bancaire (59%)	<b>1<sup>er</sup></b> (27%)	
<i>Hôtellerie - Restauration</i>	<b>1<sup>er</sup></b> (66%)		<b>3<sup>ème</sup></b> (12%)	Espèces (45%)	<b>2<sup>ème</sup></b> (28%)	Carte bancaire (32%)
<i>Habillement - Mode</i>	<b>1<sup>er</sup></b> (50%)		<b>2<sup>ème</sup></b> (24%)	Carte bancaire (61%)	<b>2<sup>ème</sup></b> (18%)	Carte bancaire (57%)
<i>Services à domicile</i>	<b>1<sup>er</sup></b> (57%)		<b>1<sup>er</sup></b> (81%)		<b>1<sup>er</sup></b> (56%)	
<b>Professions libérales de santé</b>	<b>1<sup>er</sup></b> (63%)		<b>1<sup>er</sup></b> (49%)		Question non posée	

Univers Emission : Ensemble des Professionnels  
 Univers Réception : Ensemble des Professionnels ayant des clients particuliers / professionnels

Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
 Réalisation : CSA

En ce qui concerne les PME-PMI, la préférence est très différente et beaucoup plus en faveur du virement. En effet, le virement est le moyen de paiement préféré des PME-PMI pour les trois flux :

- 44 % des PME-PMI préfèrent le virement en émission ;
- 32 % pour les encaissements en provenance des particuliers ;
- 68 % pour les encaissements en provenance d'autres entreprises.

Une minorité de PME-PMI préfère le chèque en émission (36 %) mais ceci représente une proportion beaucoup plus faible par rapport aux professionnels (59 %). On peut donc s'interroger au sujet des raisons expliquant cette différence. Il y a certainement un effet « taille » : à partir d'un certain nombre d'employés, une entreprise aura une fonction dédiée à la gestion administrative et financière de l'entreprise ayant accès aux outils ou aux connaissances nécessaires pour automatiser les paiements et les encaissements. Cela pourrait donc expliquer une préférence parmi les PME-PMI pour les moyens de paiement électroniques par rapport aux moyens de paiement « papier » tels que le chèque.

Graphique ZY : Moyen de paiement préféré pour les PME-PMI

	En Emission		En Réception B2C		En Réception B2B	
	Classement du chèque	Moyen de paiement préféré (si autre que le chèque)	Classement du chèque	Moyen de paiement préféré (si autre que le chèque)	Classement du chèque	Moyen de paiement préféré (si autre que le chèque)
<b>Ensemble PME-PMI</b>	<b>2<sup>ème</sup></b> (36%)	Virement (44%)	<b>2<sup>ème</sup></b> (25%)	Virement (32%)	<b>2<sup>ème</sup></b> (14%)	Virement (68%)
<b>Industrie</b>	<b>1<sup>er</sup></b> (37%)		<b>1<sup>er</sup></b> (56%)		2 <sup>ème</sup> (17%)	Virement (75%)
<b>Commerce</b>	2 <sup>ème</sup> (26%)	Virement (48%)	4 <sup>ème</sup> (9%)	Carte bancaire (62%)	3 <sup>ème</sup> (5%)	Virement (72%)
<b>Service</b>	2 <sup>ème</sup> (38%)	Virement (47%)	3 <sup>ème</sup> (18%)	Virement (34%)	2 <sup>ème</sup> (16%)	Virement (61%)

Univers Emission : Ensemble des PME-PMI  
 Univers Réception : Ensemble des PME-PMI ayant des clients particuliers / professionnels

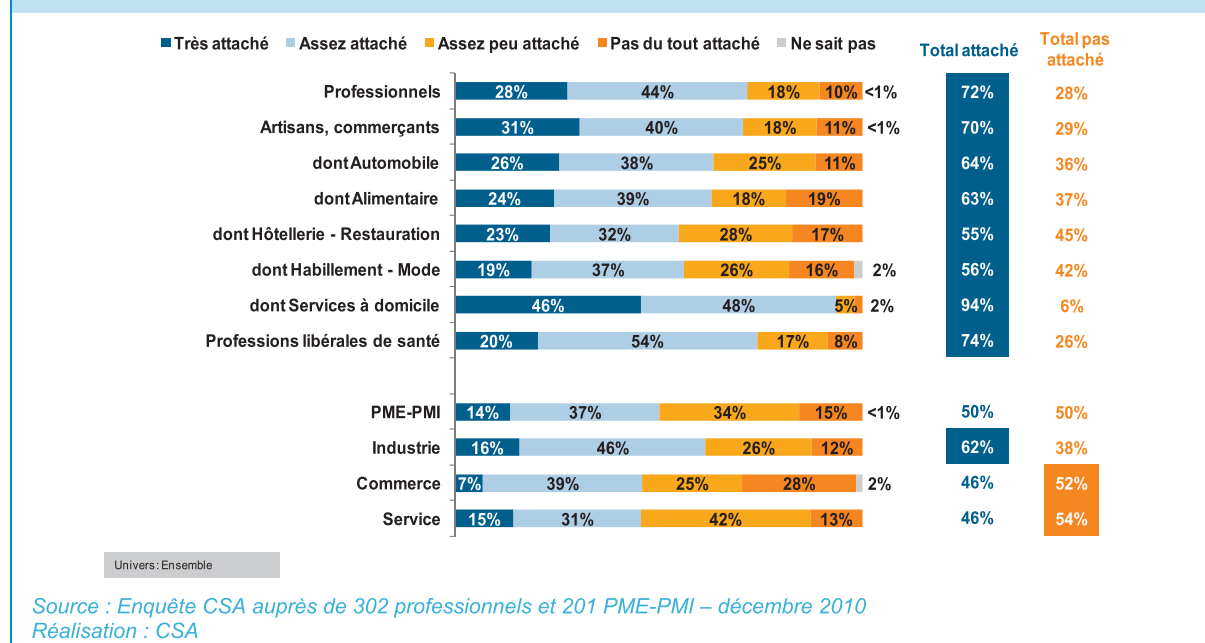
Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
 Réalisation : CSA

4.2.4.6 Comme pour la préférence, une grande majorité de professionnels (72 %) est attachée au chèque alors que moins de PME-PMI (50 %) y sont attachées

L'enquête a essayé de mieux comprendre le lien affectif entre le chèque et les entreprises. Ces résultats sont cohérents avec les taux de préférence mentionnés ci-dessus :

- une grande majorité (72 %) de professionnels est attachée au chèque et cet attachement atteint un niveau très élevé dans le secteur des services à domicile (94 %) ;
- l'attachement est généralement plus faible (50 %) chez les PME-PMI et est même minoritaire pour les PME-PMI dans les secteurs du commerce et des services.

## Graphique ZZ : Attachement au chèque



## 4.2.5 Perspectives d'utilisation

La dernière section de l'enquête CSA auprès des entreprises s'est penchée sur l'avenir du chèque, notamment les intentions d'utilisation et le niveau de gêne en cas de disparition du chèque.

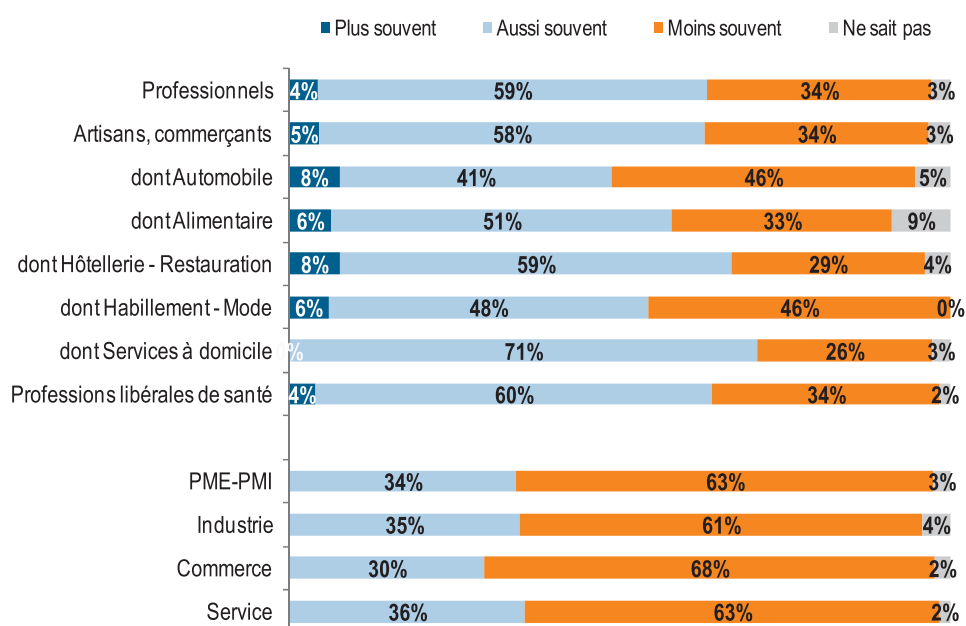
4.2.5.1 Les intentions d'utilisation confirment la grande inertie des professionnels au sujet de l'utilisation future du chèque : 59 % ont l'intention de s'en servir aussi souvent dans les prochaines années

En ce qui concerne les intentions d'utilisation du chèque dans les cinq prochaines années, les professionnels se rapprochent des particuliers : 34 % des professionnels ont l'intention de se servir du chèque moins souvent en émission (par rapport à 39 % des particuliers).

Cependant, une grande majorité des professionnels (59 %) a l'intention de s'en servir aussi souvent. Ces intentions sont très proches des 50 % de professionnels qui ont indiqué se servir aussi souvent du chèque ces cinq dernières années. Ces éléments confirment une grande inertie au sein des professionnels : la tendance est baissière mais la majorité des professionnels n'a pas changé de comportement par rapport au chèque et n'a pas l'intention de changer dans les cinq années à venir.

La différence est marquée avec les PME-PMI qui ont l'intention (63 %) de se servir moins souvent du chèque. Étant donné leur préférence générale pour le virement par rapport au chèque, il n'est pas étonnant de constater que la tendance baissière sera certainement plus importante pour ce segment d'entreprises.

## Graphique ZZA : Émission – Intentions d'utilisation

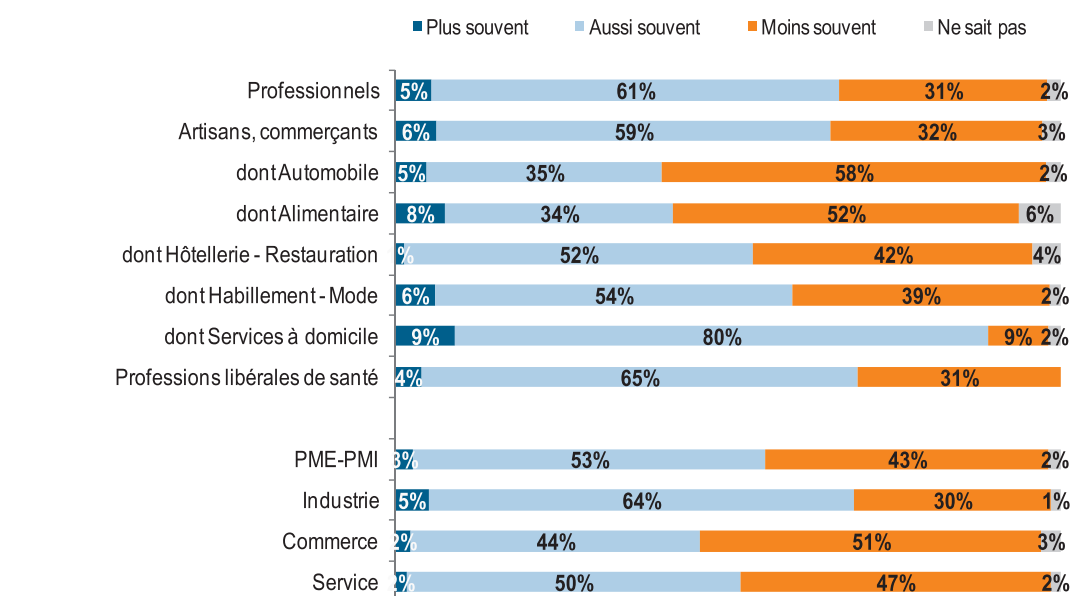


Univers : Professionnels et PME-PMI utilisant le chèque comme moyen de paiement

Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
Réalisation : CSA

En encaissement, les intentions d'accepter le chèque moins souvent sont de manière générale moins prononcées : seulement 31 % des professionnels et 43 % des PME-PMI ont l'intention d'accepter le chèque moins souvent. Cela peut certainement s'expliquer par de nombreux commentaires collectés par EDC lors d'entretiens avec les parties prenantes faisant référence à la même contrainte (ou à la même perception d'une contrainte) : le commerçant / créancier a rarement la possibilité d'influencer le choix du moyen de paiement en encaissement et a donc tendance à accepter les moyens de paiement dont souhaite se servir sa clientèle.

## Graphique ZZB : Encaissement – Intentions d'acceptation



Univers : Professionnels et PME-PMI acceptant le chèque comme moyen de paiement

Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
Réalisation : CSA

#### 4.2.5.2 Les « irréductibles » (très attachés au chèque et très gênés en cas de disparition du chèque) représentent 17 % des professionnels et seulement 8 % des PME-PMI

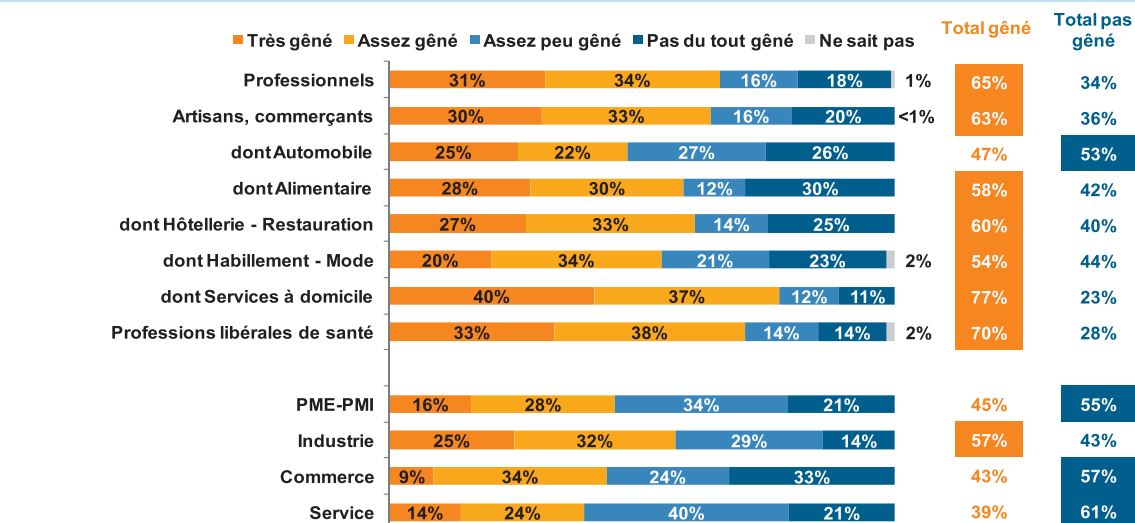
Finalement, cette enquête a demandé aux entreprises d'indiquer leur réaction au cas où le chèque disparaîtrait et notamment quel serait leur niveau de gêne s'ils ne pouvaient plus régler leurs dépenses par chèque.

Tout comme pour l'attachement, les professionnels seraient beaucoup plus gênés que les particuliers : 31 % seraient « très gênés » par rapport à 17 % des particuliers. Et cette gêne est la plus élevée dans deux secteurs : les services à domicile (40 %) et les professions libérales de la santé (33 %).

De leur côté, les PME-PMI seraient beaucoup moins gênées que les professionnels avec seulement 16 % qui seraient « très gênées ». Cela confirme que toute initiative pour remplacer progressivement le chèque devra se concentrer sur le segment des professionnels afin de répondre aux besoins de ce segment (31 % des professionnels) qui semble vraiment être dépendant du chèque pour ses paiements.



## Graphique ZZC : Émission – Gêne en cas de disparition du chèque



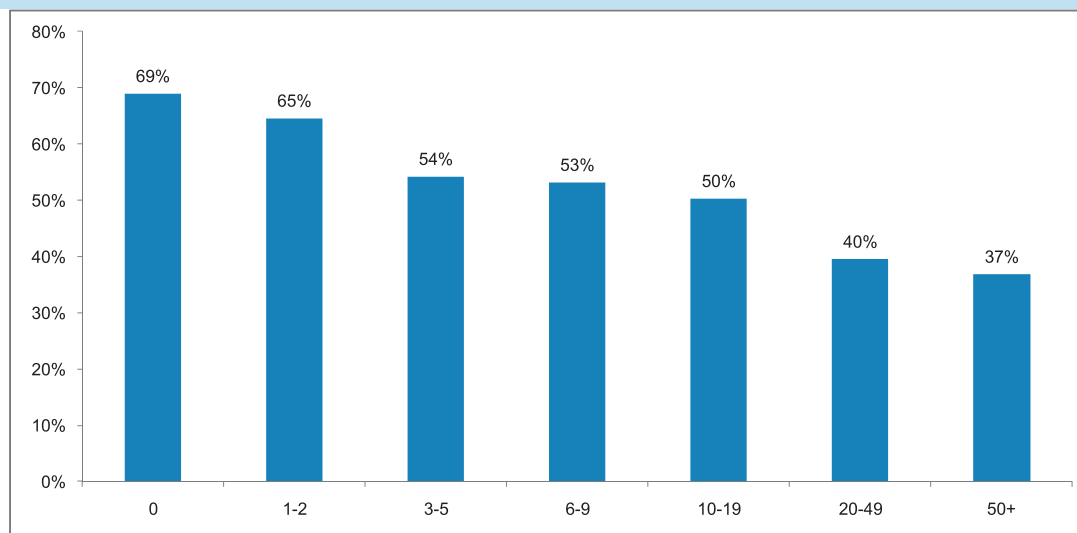
Univers : Professionnels et PME-PMI utilisant le chèque comme moyen de paiement

Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010

Réalisation : CSA

Ce niveau de gêne est clairement corrélé avec la taille de l'entreprise et inversement proportionnelle à la taille. Les plus petites entreprises seraient les plus gênées de ne plus pouvoir payer leurs fournisseurs par chèque. 69 % des entreprises n'ayant aucun salarié seraient assez gênées ou très gênées par rapport à seulement 37 % des entreprises de plus de 50 salariés.

## Graphique ZZD : Émission – Gêne pour les entreprises en cas de disparition du chèque en fonction du nombre de salariés (réponses « assez gênées » et « très gênées »)



Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010

Réalisation : EDC

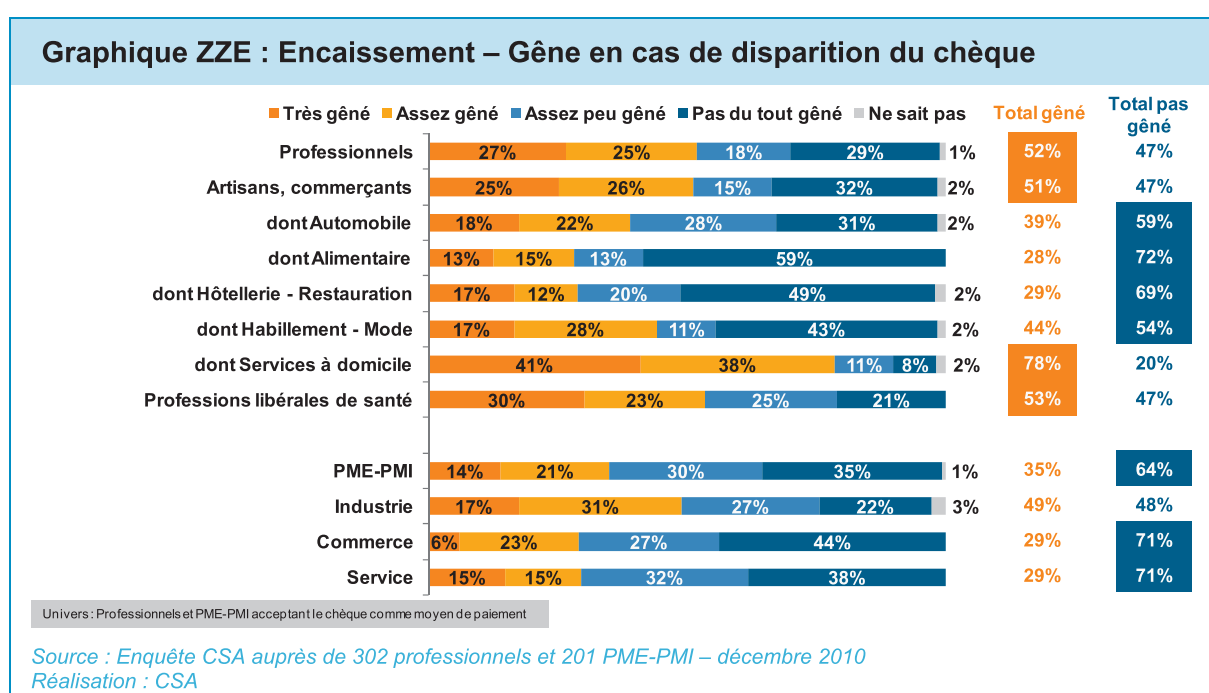
La situation est très différente du côté des encaissements avec une majorité de secteurs qui ne seraient pas gênés en cas de disparition du chèque. À nouveau, deux

secteurs (services à domicile et professions libérales de la santé) font figurent d'exception avec une majorité (78 % et 53 % respectivement) qui indiquent être gênés.

En résumé, les entreprises seraient de manière générale beaucoup moins gênées en cas de disparition du chèque pour leurs encaissements que pour leurs paiements. Cela confirme l'ambivalence des entreprises au sujet du chèque.

Tout comme pour les particuliers, il est utile de combiner les réponses « très attachés au chèque » et « très gênés en cas de disparition du chèque » afin de quantifier la taille du segment d'entreprises qui pourraient être qualifiées d'utilisateurs « irréductibles ». Ce segment représente :

- seulement 8 % des PME-PMI ;
- et 17 % des professionnels. Cette moyenne pour l'ensemble des professionnels est un peu biaisée car ce pourcentage d'irréductibles est beaucoup plus élevé parmi les prestataires dans le secteur des services à domicile (30 %) et est donc moins élevé dans les autres secteurs.



L'enquête a essayé d'identifier les raisons qui pourraient expliquer cette gêne en cas de disparition du chèque. Ainsi :

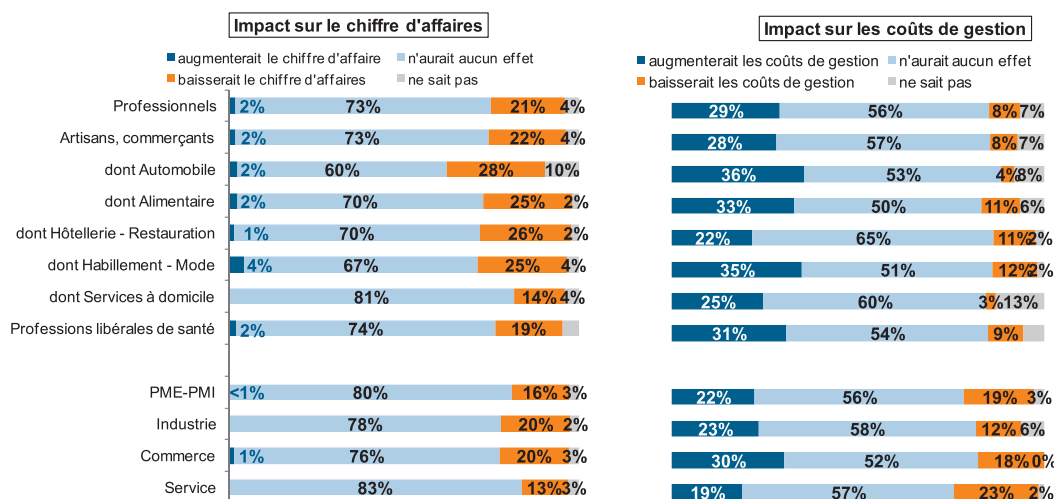
- 29 % des professionnels craignent une augmentation des coûts de gestion et 21 % craignent une baisse de leur chiffre d'affaires ;
- les PME-PMI craignent relativement moins ces effets négatifs sur les coûts de gestion et le chiffre d'affaires : 22 % et 16 % respectivement.

Il s'agit bien sûr de réponses spéculatives à une question théorique et il est donc difficile à ce stade de confirmer ce qui relève de la perception par rapport à la réalité. Par exemple, un entretien avec un grand commerçant a indiqué que le refus d'accepter le chèque n'a eu aucun impact négatif sur son chiffre d'affaires car la quasi-totalité de la clientèle a pu payer par carte bancaire ou par espèces. Cet exemple ne peut donc pas être extrapolé à tous les secteurs ou à tous les cas d'utilisation.

Il est certainement raisonnable de faire l'hypothèse que la disparition du chèque n'aurait aucun impact sur le chiffre d'affaires dans certains secteurs (les réponses ci-dessous relevant donc de la perception et non pas de la réalité), mais que certains secteurs ou

commerçants pourraient connaître un impact négatif si les alternatives au chèque n'étaient pas améliorées ou développées pour répondre à des cas d'utilisation précis.

### Graphique ZZF : Impact d'une éventuelle disparition du chèque sur le chiffre d'affaires et les coûts de gestion



Univers : Professionnels et PME-PMI acceptant le chèque comme moyen de paiement

Source : Enquête CSA auprès de 302 professionnels et 201 PME-PMI – décembre 2010  
Réalisation : CSA

## 4.3 Entretiens complémentaires avec les grandes entreprises et les fédérations professionnelles

Afin de compléter l'enquête quantitative menée par l'institut de sondage CSA, EDC a réalisé des entretiens complémentaires, car il est important de prendre en compte le point de vue des fédérations professionnelles qui ont une vision transversale de leur secteur d'activité et des grandes entreprises qui sont des acteurs majeurs du marché français.

### 4.3.1 Entretiens avec les fédérations professionnelles dans 10 secteurs

Les entretiens avec les fédérations professionnelles permettent de comprendre les enjeux spécifiques de certains secteurs d'activité et d'avoir une vision plus concrète des problématiques liées à l'utilisation des moyens de paiement.

EDC a effectué des entretiens individuels avec les fédérations professionnelles suivantes :

- CGPME (Confédération générale des petites et moyennes entreprises)
- Confédération des professionnels indépendants de l'hôtellerie
- Confédération des syndicats médicaux français
- Confédération des buralistes
- Confédération française du commerce interentreprises
- Conseil national des professions de l'automobile
- Fédération française du bâtiment
- Fédération nationale de l'immobilier

- Union nationale des pharmacies de France
- Syndicat professionnel de l'enseignement libre catholique.

#### 4.3.1.1 Encaissements : la plupart des entreprises apprécient le chèque pour sa facilité de traitement mais critiquent les problèmes de sécurité liés au chèque

Les entreprises de moins de 10 employés n'ont en général pas de département comptable spécifique et le traitement des factures ne fait pas partie de leur cœur de métier. La facilité de traitement des moyens de paiement est considérée comme le critère le plus important pour la quasi-majorité des fédérations interrogées. À cet égard, le chèque est apprécié par les petites entreprises pour sa facilité de traitement et sa flexibilité, devant les autres moyens de paiement (virement, prélèvement, carte bancaire).

Le chèque est un moyen de paiement adapté pour :

- les paiements en face à face en dehors des locaux de l'entreprise (par exemple : le paiement au domicile du client pour les professionnels du bâtiment) ;
- les paiements à distance qui incluent le paiement par chèque ainsi que le détail de la facture (par exemple : paiement d'un fournisseur pour le commerce interentreprises).

Le chèque ne nécessite pas d'investissements spécifiques (matériel, logiciel comptable) au contraire d'autres moyens de paiement comme la carte bancaire qui nécessite un terminal de paiement.

Les fédérations représentant des entreprises dont la taille est plus grande (supérieure à 10 employés) ont cependant indiqué que le chèque entraîne un traitement comptable assez lourd et n'est pas le moyen de paiement le plus facile à traiter en encaissement.

Toutes les fédérations interrogées critiquent le chèque pour les problèmes de sécurité liés au chèque. Les impayés concentrent la majorité des inquiétudes à propos du chèque et cela entraîne une suspicion et un manque de confiance des petites et moyennes entreprises envers le chèque.

#### 4.3.1.2 Encaissements : de nombreuses entreprises considèrent que le virement n'est pas adapté à cause des problèmes de lettrage (notamment lorsque le volume d'encaissements est élevé)

Les entretiens effectués ont indiqué que beaucoup d'entreprises n'apprécient pas le fait de recevoir des virements. Il est en effet difficile de réconcilier le paiement par virement et la facture. Il arrive en effet qu'une entreprise paie plusieurs factures à la fois ou utilise un bon d'achat, ce qui ne favorise pas une réconciliation efficace dans la comptabilité des entreprises.

Pour les plus grandes PME (entre 10 et 249 employés), le virement n'est pas considéré comme le moyen de paiement le plus facile à traiter en encaissement, notamment lors du traitement d'un nombre important de virements. Il est en effet difficile de procéder au lettrage automatique, c'est-à-dire d'effectuer une réconciliation automatique entre le paiement et la facture, et ce problème est aussi évoqué par les grands facturiers.

#### 4.3.1.3 Paiements : les petites entreprises (moins de 10 employés) considèrent que le chèque est un moyen de paiement nécessaire à leur activité mais les autres PME (entre 10 et 249 employés) préfèrent le virement au chèque

Lors des entretiens avec les fédérations professionnelles, le chèque a été fréquemment cité comme un moyen de paiement utile à la gestion de la trésorerie des entreprises. Il permet de contrôler la trésorerie et d'effectuer des paiements en fonction des fonds disponibles. Cet aspect qualitatif cité par les fédérations professionnelles est perçu comme essentiel à l'activité de certains secteurs, notamment pour le paiement à distance ou le paiement de montant élevé en face à face. Ce facteur rejoint les conclusions de l'enquête

CSA auprès des entreprises quant aux avantages du chèque pour les entreprises et l'impact sur leur chiffre d'affaires (voir section 4.2).

Le virement représente l'alternative électronique au chèque la plus utilisée pour recevoir des paiements à distance. Cependant, les entretiens ont révélé que le virement n'est pas perçu comme un moyen de paiement pratique pour les paiements de salaire ou les paiements ponctuels des petites entreprises (moins de 10 employés). La perception générale est qu'il est compliqué d'ajouter d'autres bénéficiaires à la liste de bénéficiaires, avec une attente pouvant atteindre 10 à 15 jours dans certains cas. Cela a pour effet de renforcer la perception que le chèque est nécessaire à l'activité des entreprises de moins de 10 employés.

Pour les fédérations d'entreprises regroupant des entités de plus de 10 employés, la nécessité du chèque est moins importante et l'utilisation du virement, considéré comme le moyen de paiement préféré, est plus forte. Cela reflète l'automatisation des paiements ainsi qu'une meilleure gestion de la comptabilité et de la trésorerie en général. Cela correspond aux résultats de l'enquête CSA menée auprès des entreprises : les petites entreprises (moins de 10 employés) préfèrent davantage le chèque que les PME de plus de 10 employés.

### 4.3.2 Entretiens avec les grands facturiers

Au-delà des entretiens menés avec des fédérations professionnelles, EDC a effectué des entretiens avec certains grands facturiers (Aviva, Orange - France Telecom et EDF) qui reçoivent un grand nombre de paiements.

4.3.2.1 Encaissements : le chèque représente entre 2 % et 7 % des encaissements des particuliers, et entre 8 % et 26 % des professionnels et entreprises

La part du chèque dans les encaissements en provenance des particuliers (entre 2 % et 7 %) est plus faible que la part du chèque dans les encaissements en provenance des entreprises (entre 8 % et 26 %). Cela reflète la volonté des grands facturiers de limiter les encaissements par chèque et de promouvoir les autres moyens de paiement, notamment le prélèvement. Même si cette proportion est relativement faible, le nombre de chèques reçu reste élevé avec plusieurs dizaines de millions de chèques par an pour certains facturiers.

4.3.2.2 Encaissements : l'un des critères essentiels pour les grands facturiers est l'automatisation du rapprochement entre le paiement et la facture : à cet égard, le chèque ne fait pas partie des moyens de paiement préférés (prélèvement et TIP) des facturiers

La problématique la plus importante pour les grands facturiers est l'automatisation du lettrage, c'est-à-dire le rapprochement automatique entre le paiement et la facture. Le prélèvement, qui permet un lettrage automatique est le moyen de paiement préféré des facturiers, devant le TIP dont les informations pré-remplies sur le talon du TIP permettent aussi une réconciliation automatique entre le paiement et la facture.



Le chèque, lorsqu'il est envoyé sans TIP, nécessite un traitement manuel coûteux pour effectuer le rapprochement entre le paiement et la facture. Le virement constitue aussi un problème pour les facturiers qui ont des difficultés à effectuer une réconciliation automatique, malgré les efforts déployés ces dernières années (un nombre de caractères plus élevé dans le message du virement notamment). Conscients de ces problèmes de lettrage, les facturiers ont développé une politique de minimisation du chèque en encaissement en privilégiant l'utilisation du prélèvement.

#### 4.3.2.3 Paiements : les facturiers minimisent autant que possible l'utilisation du chèque

En paiement, l'utilisation du chèque est principalement réduite au paiement des remboursements aux clients. Lorsque les coordonnées bancaires ne sont pas connues, les facturiers émettent un chèque pour effectuer leurs remboursements. Les entretiens menés indiquent que les remboursements par chèque constituent 10 % à 20 % du nombre total de remboursements. Le virement est autrement l'option privilégiée par les facturiers qui est plus efficace et moins coûteuse.

### 4.3.3 Entretiens avec la grande distribution

La grande distribution est un autre secteur majeur avec un nombre important de paiements. EDC a mené des entretiens avec les entreprises et les associations d'entreprises suivantes :

- Auchan
- Carrefour
- Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution (FCD)
- Leroy Merlin
- Mercatel (représentant des entreprises du commerce et de la distribution)
- Total
- Ventadis (groupe regroupant des sites de commerce électronique tels que mistergooddeal.com ou M6 Boutique).

#### 4.3.3.1 Encaissements : le chèque représente entre 3 % et 10 % du nombre d'encaissements, équivalent à 6 %-27 % du montant total des encaissements

Le nombre de chèques représente entre 3 % et 10 % des paiements des entreprises interrogées avec une moyenne de 8 % pour la grande distribution. Le chèque représente une part plus importante du montant total des encaissements (entre 6 % et 27 %) ce qui reflète le montant moyen élevé du chèque. Cela confirme les résultats de l'enquête quantitative auprès des consommateurs qui tendent à préférer le chèque pour des paiements élevés (voir section 3).

#### 4.3.3.2 Encaissements : le chèque est souvent perçu comme l'un des moyens de paiement les plus coûteux et son coût unitaire augmenterait en cas de disparition lente

Compte tenu du nombre élevé de paiements reçus, la grande distribution a une bonne connaissance des coûts liés aux moyens de paiement. De manière à effectuer une comparaison équivalente entre les différents établissements, les principaux coûts liés au chèque ont été pris en compte, à savoir :

- le temps de passage en caisse
- les coûts de traitement manuel
- les frais bancaires,
- les frais liés à la lutte contre la fraude,
- les frais liés aux impayés.



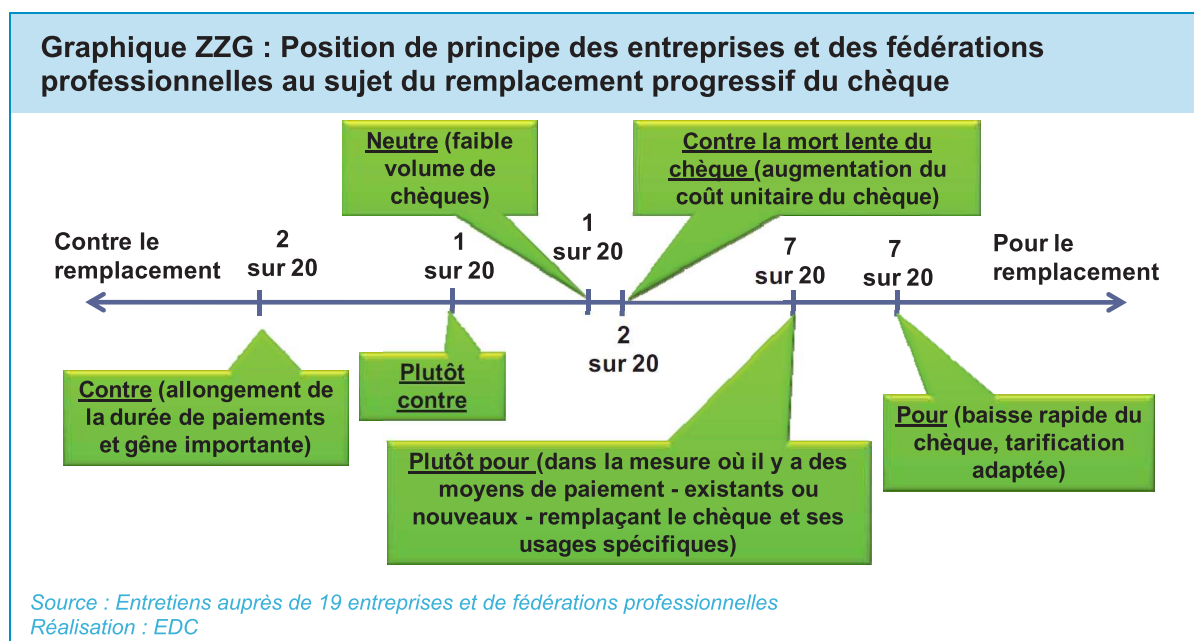
- en prenant en compte tous ces aspects, le chèque est souvent le moyen de paiement le plus cher en raison notamment du passage en caisse plus long que pour la carte bancaire ou les espèces ;
- certains commerçants indiquent cependant que le coût d'acceptation de la carte bancaire est plus élevé ;
- les entreprises de la grande distribution ont mentionné qu'une lente disparition du chèque contribuerait à une augmentation du coût unitaire du chèque (voir section 6).

4.3.3.3 Paiements : les comportements en paiement varient en fonction des entreprises mais les volumes de chèques tendent à baisser

En paiement, la situation des entreprises diffère en fonction des systèmes informatiques et comptables utilisés. Cependant, toutes les entreprises de la grande distribution sont conscientes des frais engendrés par les moyens de paiement (le chèque est plus cher que le virement). Les entreprises de la grande distribution tendent ainsi à réduire l'utilisation du chèque.

**4.3.4 Résumé des positions des entreprises et des fédérations professionnelles au sujet du remplacement progressif du chèque**

Les entreprises et les fédérations professionnelles ont été amenées à se prononcer sur une position de principe concernant le remplacement du chèque.



4.3.4.1 Remplacement du chèque : les grandes entreprises sont davantage en faveur du remplacement du chèque, notamment si le problème de lettrage est résolu pour le virement, et si une alternative sécurisée et bon marché est disponible pour remplacer le chèque

L'ensemble des grandes entreprises interrogées se prononcent davantage pour un remplacement du chèque. Les grands facturiers indiquent que le problème de lettrage des factures du virement doit être résolu afin d'avoir un moyen de paiement électronique qui donne le contrôle du paiement aux particuliers et aux entreprises. La grande distribution est aussi plutôt en faveur du remplacement du chèque et certains acteurs se positionnent « contre une mort lente du chèque ».

Les grandes entreprises insistent sur le fait qu'une alternative doit être mise en place pour remplacer le chèque, dont les deux principaux aspects devront être la sécurité et le coût.

4.3.4.2 Remplacement du chèque : à cet égard, les associations telles que la FCD souhaitent le déploiement d'alternatives au chèque

Lors des entretiens effectués par EDC, les associations du commerce et de la distribution ont indiqué souhaiter une alternative au chèque pour les achats effectués en magasin. Par exemple, la FCD souhaite le déploiement d'un nouveau moyen de paiement appelé le « virement de proximité » qui utiliserait un mode d'authentification spécifique (par exemple, le téléphone portable) et le virement SEPA (*SEPA Credit Transfer*) pour les achats effectués en magasin.

4.3.4.3 Remplacement du chèque : les fédérations d'entreprises de moins de 10 employés sont plutôt défavorables au remplacement du chèque alors que les fédérations représentant les entreprises de plus de 10 employés se prononcent en faveur du remplacement du chèque

L'opinion des fédérations d'entreprises est liée à la taille des entreprises représentées. Les fédérations d'entreprises de moins de 10 employés sont davantage opposées ou se positionnent de manière neutre par rapport à un remplacement du chèque, en raison notamment du rôle du chèque pour la gestion de la trésorerie.

En revanche, les fédérations d'entreprises de plus de 10 employés se prononcent davantage en faveur du remplacement du chèque dans la mesure où il y a des moyens de paiement (existants ou nouveaux) remplaçant le chèque et ses usages spécifiques. La moindre utilisation du chèque et une préférence pour le virement expliquent en partie cette position.

## 5. Analyse Secteurs publics et associatif

### 5.1 Synthèse

Comme les organisations faisant partie des secteurs publics et associatif ne sont pas inclus dans l'échantillon « professionnels » ou « PME-PMI » des enquêtes CSA, EDC a réalisé des entretiens individuels avec plusieurs organisations dans ces secteurs.

#### 5.1.1 Secteurs publics

Les observations principales fondées sur les entretiens complémentaires dans les secteurs publics peuvent se résumer de la manière suivante :

- encaissements : les secteurs publics favorisent la dématérialisation des moyens de paiement pour diminuer les coûts et améliorer l'efficacité du traitement, mais doivent accepter une large gamme de moyens de paiement ;
- encaissements : l'encaissement de chèques reste néanmoins important pour certaines parties des secteurs publics, notamment pour les collectivités locales, et, les secteurs publics étudiés reçoivent 183 millions de chèques, équivalent à 6 % des chèques en France en 2009 ;
- paiements : il y a une volonté de réduire davantage la part de chèques qui a déjà beaucoup baissé, et qui représente 0,4 % des chèques émis en France en 2009 ;
- remplacement du chèque : les secteurs publics tendent à être favorables à un remplacement du chèque mais la prise de décision est très fragmentée et dépend souvent d'entités locales (administrations publiques locales, collectivités, etc.).

#### 5.1.2 Secteur associatif

Les observations principales basées sur les entretiens complémentaires dans le secteur associatif peuvent se résumer de la manière suivante :

- encaissements : le secteur associatif préfère en général le prélèvement ou la carte bancaire, mais le chèque est souvent un moyen de paiement sans alternative ;
- paiements : le chèque est plus utilisé à cause de sa simplicité et de sa traçabilité ;
- remplacement du chèque : le secteur associatif est « plutôt contre » le remplacement du chèque sans alternative adéquate, telle que la simplification du virement et le moindre coût d'acceptation de la carte bancaire.

## 5.2 Entretiens complémentaires avec les secteurs publics et associatif

### 5.2.1 Secteurs publics

Après l'étude de l'utilisation du chèque par les particuliers et les entreprises, il convient d'étudier l'utilisation du chèque dans les secteurs publics, qui représentent différentes parties de l'administration française.

Il est important de prendre en compte le point de vue des différentes administrations publiques afin de comprendre les moyens de paiement utilisés et les enjeux pour les différents secteurs publics.

EDC a effectué des entretiens individuels avec les entités suivantes :

- la Direction générale des Finances publiques (DGFIP) du ministère de l'Économie s'occupe de la gestion des finances publiques en France, tant en matière de dépenses que de recettes ;
- l'Agence centrale des organismes de Sécurité sociale (Acoss) est la caisse nationale des Urssaf et est chargée d'assurer la gestion commune de la trésorerie des différentes branches du régime général (gérées par la Caisse nationale de l'assurance maladie, par la Caisse nationale d'assurance vieillesse et par la Caisse nationale des allocations familiales) ;
- Pôle Emploi est l'établissement public en charge de l'emploi en France ;
- l'Association des Maires de France ;
- la Mairie de Gonesse.

5.2.1.1 Encaissements : les secteurs publics favorisent la dématérialisation des moyens de paiement pour diminuer les coûts et améliorer l'efficacité du traitement, mais doivent accepter une large gamme de moyens de paiement

La DGFIP s'occupe de la gestion des finances publiques en France et gère (ou joue un rôle d'accompagnement) les encaissements à trois différents niveaux :

- les produits fiscaux qui constituent les rentrées fiscales de l'État (par exemple impôts sur le revenu, impôts locaux, amendes) ;
- les produits locaux payés aux collectivités locales telles que la mairie (loyer, eau et assainissement, activités sportives et culturelles, cantine, piscine municipale, etc.) ;
- les paiements aux clients du Trésor public qui regroupent les établissements publics et régies tels que les musées nationaux, les lycées ou les hôpitaux.

La DGFIP a initié une politique d'acceptation des moyens de paiement fondée sur deux critères principaux : les coûts des moyens de paiement et l'efficacité du traitement des paiements reçus. Cette politique tend à favoriser les moyens de paiement modernes dématérialisés à faibles coûts avec un traitement automatique.

D'autres organismes publics tels que Pôle Emploi et l'Acoss ont aussi adopté la même démarche. Les secteurs publics marquent leur préférence pour le prélèvement, le titre interbancaire de paiement (TIP) et le télé règlement pour les encaissements.

Cependant, de par leur statut, de la législation qui en découle et de leur propre politique, ces secteurs acceptent (avec certaines limites) les moyens de paiement suivants : numéraire, chèque, virement, prélèvement, TIP, télé règlement, carte bancaire et dans certains cas, effets de commerce. Cette large gamme de moyens de paiement en encaissement vise à faciliter le paiement des particuliers et des entreprises. Mais cela restreint la possibilité d'orienter les particuliers ou les entreprises vers certains moyens de paiement.

5.2.1.2 Encaissements : l'encaissement de chèques reste néanmoins important pour certaines parties des secteurs publics, notamment pour les collectivités locales, et les secteurs publics étudiés reçoivent 183 millions de chèques, équivalent à 6 % des chèques en France en 2009

Cette large gamme d'acceptation de moyens de paiement se traduit par une utilisation contrastée entre les différentes parties des secteurs publics.

Pour Pôle Emploi et l'Acoss, le chèque représente :

- entre 17 % et 52 % du nombre de paiements reçus, soit 5,1 millions de chèques encaissés par Pôle Emploi et 9,8 millions par l'Acoss en 2009 ;
- équivalent à 12 %-18 % du montant total des encaissements. Les chèques peuvent représenter un volume important avec de faibles montants dans le cas des cotisations.

L'étude des encaissements dans la sphère de la DGFIP montre une utilisation inégale du chèque en fonction du type de dépenses. Pour les recettes de l'État (par exemple impôt sur le revenu), le chèque représente 16,0 % du nombre de paiements reçus, équivalent à 21,6 % de la valeur totale. La politique de dématérialisation impulsée par la DGFIP porte ses fruits avec près de 80 % du nombre d'encaissements qui sont effectués par prélèvement (73,7 %) et TIP (5,2 %).

**Tableau S : Répartition des encaissements – État (2009)**

Moyens de paiement	Nombres d'opérations	Montant des opérations
Chèque	16,0 %	21,6 %
Prélèvement	73,7 %	14,9 %
Virement	2,4 %	11,8 %
Cartes de paiement	1,0 %	0,1 %
Téléversement	1,7 %	46,6 %
TIP	5,2 %	5,0 %

Source : DGFIP (Direction générale des Finances publiques)  
Réalisation : EDC

Cette répartition des recettes de l'État contraste avec la répartition des encaissements des collectivités locales pour lesquelles le prélèvement (12,2 %) et le TIP (2,3 %) représentent moins de 15 % des encaissements. À l'opposé, le chèque représente un nombre très important des encaissements avec plus de 60 % du nombre d'encaissements. La part du chèque est plus faible en valeur avec 33 % du montant des encaissements, reflétant le montant peu élevé de la plupart des postes de dépenses (eau et assainissement, activités sportives et culturelles, cantine, piscine municipale).

L'utilisation du chèque peut être expliquée par la nécessité d'effectuer des paiements à distance pour certains postes de dépenses ou le manque d'alternatives dans certains cas (la cantine). Le virement présente des difficultés en raison des problèmes de lettrage, c'est-à-dire un problème de réconciliation entre le paiement et la facture ou le compte. Cette difficulté met en évidence les contraintes actuelles liées à l'utilisation du virement pour un large volume de paiements.



L'utilisation des cartes de paiement est faible avec 8,8 % du nombre d'opérations, ce qui reflète la faible acceptation de la carte bancaire. Les entretiens menés indiquent que l'acceptation des cartes de paiement augmente mais reste tout de même relativement faible. Avec une augmentation de l'acceptation des cartes de paiement, on pourrait faire l'hypothèse que la carte bancaire aurait une part de marché plus importante remplaçant une partie des paiements par chèque.

**Tableau T : Répartition des encaissements – Collectivités locales (2009)**

Moyens de paiement	Nombres d'opérations	Montant des opérations
Chèque	62,7 %	33,2 %
Prélèvement	12,2 %	3,5 %
Virement	14,1 %	62,4 %
Cartes de paiement	8,8 %	0,2 %
TIP	2,3 %	0,6 %

Source : DGFIP (Direction générale des Finances publiques)  
Réalisation : EDC

La part du chèque pour les établissements publics et régies (par exemple musée, lycée, hôpital) est similaire à la situation des collectivités locales avec plus de la moitié (54,8 %) du nombre des encaissements et à peu près un tiers (36,8 %) du montant des encaissements. Mais ces encaissements pour les établissements publics et régies reflètent une proportion plus importante d'opérations en face à face, ce qui explique une proportion plus importante des cartes de paiement (31,6 % du nombre des encaissements pour les établissements publics et régies contre 1,0 % pour les recettes de l'État et 8,8 % pour les encaissements des collectivités locales).

**Tableau U : Répartition des encaissements – Établissements publics et régies (2009)**

Moyens de paiement	Nombres d'opérations	Montant des opérations
Chèque	54,8 %	36,3 %
Prélèvement	7,7 %	3,0 %
Virement	5,8 %	56,4 %
Cartes de paiement	31,6 %	4,2 %
TIP	0,1 %	0,1 %

Source : DGFIP (Direction générale des Finances publiques)  
Réalisation : EDC

L'analyse des encaissements pour les secteurs publics dans la sphère de la DGFIP indique que le chèque représente une part importante du nombre des paiements effectués aux collectivités locales et aux établissements publics et régies et les volumes suivants (nombre de chèques encaissés en 2009) :

- État : 63 millions, soit 16,0 % des encaissements de l'État ;
- collectivités locales : 71 millions, soit 62,7 % des encaissements des collectivités locales ;
- établissements publics et régies : 34 millions, soit 54,8 % des encaissements des établissements publics et régies.

En considérant les statistiques de Pôle Emploi, de l'Acoss et de la DGFIP, les secteurs publics reçoivent 183 millions de chèques, soit 6 % des chèques en France en 2009.



La proportion du chèque diminuerait potentiellement :

- si l'acceptation de la carte bancaire continuait d'augmenter que ce soit pour les paiements en face à face ou les paiements à distance ;
- si les fonctionnalités (le lettrage notamment) liées au virement étaient améliorées de manière à faciliter l'utilisation du virement en provenance des particuliers et des entreprises vers l'administration française.

5.2.1.3 Paiements : une volonté de réduire davantage la part des chèques émis qui a déjà beaucoup baissé et qui représente 0,4 % des chèques émis en France en 2009

Les secteurs publics ont développé une politique de réduction de l'utilisation du chèque afin de diminuer les coûts (associés notamment au traitement manuel des chèques), et donc promouvoir les moyens de paiement électroniques. Le virement est utilisé pour payer les fournisseurs ou effectuer des paiements si les coordonnées bancaires sont disponibles. Dans le cas contraire, un chèque est envoyé pour effectuer le paiement.

Pôle Emploi indique ainsi moins de 1 % d'utilisation de lettre chèques pour les particuliers, pour un volume total de chèques de 212 000 en 2009. L'Acoss a aussi un faible nombre de chèques en émission avec 56 000 chèques émis en 2009.

En ce qui concerne l'ensemble des paiements dans la sphère de la DGFIP, le chèque représente moins de 5 % du nombre d'opérations et 2,4 % du montant des paiements, équivalent à 12 millions de chèques émis en 2009.

**Tableau V : Répartition des paiements – État / Collectivités locales / Établissements publics et régies (2009)**

Moyens de paiement	Nombres d'opérations	Montant des opérations
Chèque	4,8 %	2,4 %
Prélèvement	0,2 %	0,4 %
Virement	95 %	97,2 %
Cartes de paiement	< 0,1 %	< 0,1 %

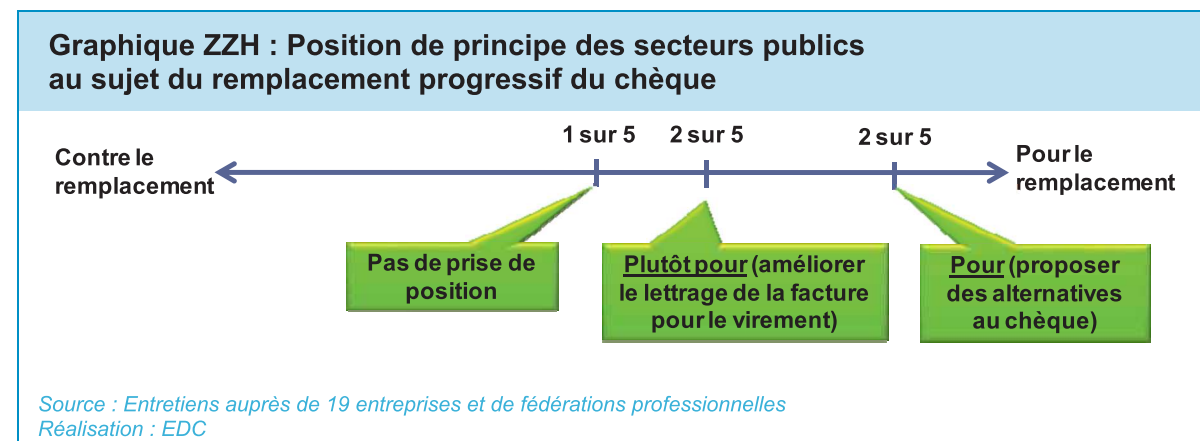
Source : DGFIP (Direction générale des Finances publiques)  
Réalisation : EDC

Cette faible utilisation du chèque reflète l'efficacité de la politique mise en place visant à diminuer l'utilisation du chèque pour les paiements et illustre la volonté d'utiliser des moyens de paiement dématérialisés. En considérant les statistiques de Pôle Emploi, de l'Acoss et de la DGFIP, les secteurs publics émettent 12,3 millions de chèques, équivalent à 0,4 % des chèques en France en 2009.

5.2.1.4 Remplacement du chèque : les secteurs publics tendent à être favorables à un remplacement du chèque mais la prise de décision est très fragmentée

Les secteurs publics sont dans l'ensemble favorables à un remplacement du chèque avec 4 entités sur 5 qui se déclarent « pour » ou « plutôt pour » un remplacement progressif du chèque. Cela correspond à leur volonté de diminuer l'utilisation du chèque que ce soit en encaissement ou en paiement.

Ils indiquent cependant la nécessité de trouver des alternatives au chèque. Certains postes de dépenses sont en effet principalement payés par chèque (ex : les frais de scolarité et de cantine sont payés par chèque par 77 % des particuliers interrogés lors de l'enquête CSA) et il est important de trouver des alternatives électroniques aux cas spécifiques d'utilisation du chèque.



La volonté de la DGFIP de dématérialiser les moyens de paiement pour les finances publiques fait face à un processus de prise de décision localisé et fragmenté. La DGFIP émet des recommandations et propose des moyens de paiement que peuvent accepter les collectivités locales et les établissements publics et régies. Mais c'est ensuite aux entités locales de prendre la décision d'accepter les moyens de paiement qui leur conviennent. Ce système permet donc aux collectivités locales d'avoir la flexibilité d'accepter les moyens de paiement adaptés à leurs besoins. Il ajoute cependant une étape à la prise de décision ce qui ralentit l'adoption des moyens de paiement modernes tels que la carte bancaire et cela pourrait aussi encourager une certaine inertie.

Les coûts associés aux moyens de paiement sont une autre explication possible à la lente adoption des moyens de paiement électroniques par les collectivités locales. L'encaissement du chèque est « gratuit » pour les collectivités locales car l'État prend à sa charge les coûts de traitement du chèque. Les coûts liés à la carte bancaire sont en revanche partagés entre la DGFIP et l'entité acceptant le paiement. Ces frais additionnels pourraient constituer un frein à l'adoption de nouveaux moyens de paiement.

Si l'administration française veut favoriser l'adoption des moyens de paiement électroniques, tous les aspects (fonctionnalités, coûts) devraient être réunis afin de diminuer l'utilisation du chèque et offrir différents moyens de paiement alternatifs aux particuliers et aux entreprises.

## 5.2.2 Secteur associatif

Afin de mieux comprendre la perception par ces associations des avantages et inconvénients du chèque, ainsi que leur position de principe relative à son remplacement progressif et à ses alternatives, EDC a complété ses entretiens avec trois acteurs du secteur associatif :

- OCCE (Office central de la coopération à l'école) – Fédération nationale
- Colibris
- la Fondation Nicolas Hulot.

5.2.2.1 Encaissements : le secteur associatif préfère en général le prélèvement ou la carte bancaire, mais le chèque est souvent un moyen de paiement sans alternative

En ce qui concerne les encaissements, les situations sont très contrastées dans le secteur associatif, mais l'opinion est généralement négative au sujet de l'acceptation du chèque :

- pour l'un des acteurs, le chèque représente seulement 10 % des encaissements :
  - cet acteur préfère nettement accepter la carte bancaire (et le prélèvement) car l'acceptation de la carte bancaire nécessite beaucoup moins de travail manuel pour

les bénévoles, ce qui est le critère le plus important pour cet acteur. La carte bancaire représente la grande majorité (75 %) des dons reçus de la part des particuliers, suivie par le prélèvement (15 %) ;

- le chèque est seulement utilisé pour le paiement de dons lorsque la carte bancaire est refusée ou bien lorsque le particulier ne veut pas se servir de sa carte bancaire pour effectuer un don sur le site Internet de l'association.
- pour le deuxième acteur, le chèque représente également 10 % à 15 % des dons en provenance des particuliers mais représente 70 % des dons en provenance des entreprises (mécénat) :
  - cet acteur préfère le prélèvement pour les dons en provenance des particuliers et la majorité des dons (80 %) en provenance des particuliers est effectuée par carte bancaire ;
  - pour les dons de mécénat, le virement est préféré par cette association (si le virement est bien libellé et si l'association peut donc facilement identifier son émetteur), mais la majorité des entreprises préfère payer ses dons par chèque.
- pour le troisième acteur, le chèque représente une part beaucoup plus importante des encaissements (80 %) :
  - la situation de cette association est très différente car elle n'accepte pas la carte bancaire, notamment pour des raisons financières et des raisons de sécurité ;
  - le chèque est considéré de manière plutôt positive car il est facile et souple d'utilisation mais son traitement manuel est jugé fastidieux ;
  - le virement est seulement accepté de manière exceptionnelle en raison des problèmes de traçabilité.

#### 5.2.2.2 Paiements : le chèque est plus utilisé en raison de sa simplicité et de sa traçabilité

En ce qui concerne les paiements effectués par ces associations, la situation est beaucoup plus homogène parmi ces trois acteurs :

- pour l'un des acteurs, le chèque représente la quasi-totalité des paiements à l'exception de frais de déplacement :
  - cet acteur préfère le virement comme moyen de paiement mais le virement est peu accepté par ses fournisseurs ;
  - pour les frais de déplacement (ex : billets de train, hôtel, etc.), la carte bancaire professionnelle est utilisée à la place du chèque.
- pour le deuxième acteur, le chèque représente 80 % des paiements :
  - cet acteur préfère le virement ou le prélèvement pour régler ses fournisseurs réguliers et les factures récurrentes (20 % des paiements) ;
  - en revanche, cet acteur préfère se servir du chèque de manière générale (80 % des paiements) pour deux raisons principales : il est plus facile de se servir d'un chèque pour effectuer un paiement ponctuel que d'effectuer un virement, et le chèque permet un contrôle plus souple et sécurisé par l'intermédiaire de la double signature.
- pour le troisième acteur, le chèque représente 70 % des paiements :
  - cet acteur apprécie deux avantages principaux relatifs au chèque : la traçabilité avec la signature du mandataire et la gratuité du chèque. Cela explique ainsi la très faible utilisation de la carte bancaire qui ne permet pas de contrôler « qui paie quoi » ;
  - en revanche, cet acteur a pris conscience d'un nombre croissant d'inconvénients liés au chèque, notamment une diminution du nombre de commerçants acceptant les

chèques et l'impossibilité d'effectuer des achats sur Internet dans certains cas (ou bien les délais de livraison plus importants causés par l'utilisation du chèque pour un achat sur Internet).

5.2.2.3 Remplacement du chèque : le secteur associatif est « plutôt contre » le remplacement du chèque sans alternative adéquate (simplification du virement, moindre coût d'acceptation de la carte bancaire)

En ce qui concerne sa position de principe au sujet du remplacement progressif du chèque, ce secteur est « plutôt contre » :

- l'opinion générale est de ne pas vouloir précipiter la mort du chèque ;
- il faudrait tout d'abord trouver une alternative qui soit simple à utiliser et avec les mêmes avantages : dans un cas, la possibilité de se servir de la double signature pour le contrôle des dépenses; dans un autre cas, la gratuité de l'alternative est une condition *sine qua non*.

## 6. Concertations avec les parties prenantes

### 6.1 Synthèse

Les observations principales obtenues lors des concertations avec les parties prenantes peuvent être résumées de la manière suivante du point de vue de chaque groupe :

- perspectives des associations de consommateurs :
  - le chèque est un moyen de paiement gratuit à l'initiative du consommateur et répondant à des cas d'utilisation sans alternative ;
  - la majorité des associations de consommateurs sont en faveur du *statu quo* ou d'une disparition lente du chèque, et une association est plus ouverte à l'idée du remplacement ;
  - d'après les associations de consommateur, le remplacement du chèque nécessiterait une alternative crédible et gratuite.
- perspectives des associations d'entreprises et de commerçants :
  - le chèque génère plus d'avantages en paiement qu'en encaissement (ex : impayés, gestion lourde en comptabilité) pour les entreprises ;
  - les grands commerçants sont contre une disparition lente qui résulterait en une augmentation du coût unitaire, et favorables à certaines initiatives de remplacement ;
  - pour le commerce, il faudrait une alternative au chèque pour les achats en magasin.
- perspectives du secteur bancaire :
  - le chèque génère des coûts importants (dont une grande partie de coûts fixes) mais peu de recettes pour les banques car il est très difficile de facturer l'utilisation du chèque ;
  - il y a un nombre limité de cas d'utilisation pour lesquels il n'existe pas d'alternatives au paiement par chèque ;
  - une disparition lente du chèque serait le pire des scénarios car les coûts fixes vont perdurer, mais les avis sur le remplacement du chèque divergent dans le secteur bancaire.
- perspectives des autres parties prenantes :
  - les avis sont partagés en fonction du périmètre d'activité des parties prenantes : les prestataires de la filière chèque sont en faveur d'une disparition naturelle à l'opposé des acteurs de la monétique qui ciblent les flux de chèques.



## 6.2 Concertations avec les associations de consommateurs

EDC a complété des entretiens avec sept associations de consommateurs :

- AFOC (Association Force ouvrière consommateurs) ;
- CLCV (Confédération de la consommation, du logement et du cadre de vie) ;
- CSF (Confédération syndicale des familles) ;
- Familles de France ;
- Secours catholique ;
- UFC Que Choisir ;
- UNAF (Union nationale des associations familiales).

Ces entretiens ont eu pour objectif de mieux comprendre d'une part la perception par ces associations des avantages et inconvénients du chèque, d'autre part leur position de principe relative au remplacement progressif du chèque et aux alternatives au chèque.

### 6.2.1 Les avantages et inconvénients du chèque selon les associations de consommateurs

#### 6.2.1.1 Les trois avantages majeurs du chèque : gratuit, à l'initiative du consommateur et répondant à des cas d'utilisation sans alternative

Lors des entretiens menés avec les associations de consommateurs, il est apparu que le chèque génère plus d'avantages que d'inconvénients pour les consommateurs.

En résumé, les associations de consommateurs citent trois avantages principaux :

- la gratuité (pas de frais bancaires facturés pour l'obtention du chéquier ou pour l'utilisation de chèques en paiement ou en encaissement) :
  - pour plusieurs associations, la gratuité du chèque constitue un « point fondamental et incontournable » ;
  - cependant, une minorité d'associations note le fait que la gratuité « nuit à la transparence du coût des services bancaires ». Cela correspond au constat effectué par le rapport Pauget-Constans <sup>23</sup> qui note que « *sur le plan tarifaire, ce modèle économique se traduit par de fortes subventions croisées entre univers de produits. (...) À ceci s'ajoute la péréquation des coûts des services traditionnellement gratuits ou faiblement rémunérés (recours au chèque, retraits d'espèce, tenue du compte). Ces réductions de marges sont compensées par la tarification des moyens de paiement hors chèque et espèces.* ».
- le chèque est à l'initiative du tireur (c'est-à-dire à l'initiative du consommateur lors d'un achat) :
  - ce point est très important pour les associations, notamment en comparant le chèque au prélèvement pour le paiement de factures ou d'achats récurrents : à l'opposé du prélèvement, le consommateur peut décider du montant du chèque et du moment auquel il va émettre chaque paiement ;
  - à cet égard, les associations associent souvent le chèque au titre interbancaire de paiement (TIP) comme étant les deux seuls moyens de paiement donnant l'initiative au consommateur et non pas au créancier. Certaines associations s'inquiètent donc de la disparition potentielle du TIP (s'il ne devient pas compatible avec les normes

---

<sup>23</sup> Source : page 15 du rapport Pauget-Constans sur la tarification des services bancaires (Juillet 2010)  
[http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100708\\_rap\\_Pauget\\_Constans.pdf](http://www.economie.gouv.fr/services/rap10/100708_rap_Pauget_Constans.pdf)



SEPA) et indiquent que cette disparition pourrait entraîner un report des volumes de TIP vers le chèque ;

- il est intéressant de noter que le virement n'est pas souvent mentionné par les associations comme moyen de paiement à l'initiative du consommateur (même si ceci est le cas), ou alors de nombreux inconvénients liés au virement sont mentionnés tels qu'une mise en place lourde pour chaque nouveau destinataire (par exemple, il faut obtenir et saisir le BIC et l'IBAN) et le fait que le virement peut générer des frais bancaires. Cette perception du virement est confirmée par les résultats de l'enquête CSA auprès des particuliers qui indique que les particuliers se servent relativement rarement du virement et très peu ont une préférence pour le virement (seulement 1 % des particuliers préfère le virement en général, et seulement 7 % des particuliers préfèrent le virement pour les montants supérieurs à 500 euros).
- les associations ont cité plusieurs cas d'utilisation pour lesquels le chèque représente la seule solution viable :
  - paiement d'un loyer (notamment si le propriétaire est un autre particulier) ;
  - dépôts de garantie / acompte ;
  - envoi d'argent à un autre particulier par courrier (remboursement, cadeau) ;
  - chèque de banque pour les achats d'un montant élevé (achat d'un véhicule d'occasion auprès d'un autre particulier).

#### 6.2.1.2 Les autres avantages du chèque

En plus de ces trois avantages principaux, les associations de consommateurs ont mentionné d'autres avantages tels que :

- le chèque constitue une forme de crédit à très court terme :
  - il semblerait que les délais d'encaissement du chèque permettent à certains consommateurs d'obtenir quelques jours de « crédit » en fin de mois ;
  - par exemple, certains commerçants attendent le premier jour du mois suivant pour encaisser les chèques émis pendant les 3 ou 4 derniers jours du mois, ou bien les consommateurs tirent profit du délai d'encaissement de 1 à 2 jours obtenu grâce à l'envoi par courrier de leur chèque.
- le chèque permet de payer les prestataires dans des secteurs qui acceptent encore peu la carte bancaire :
  - les associations ont cité trois secteurs principaux pour lesquels le chèque représente souvent le seul moyen de paiement : le secteur de la santé, les artisans / services à domicile et les collectivités locales (par exemple le paiement des frais de cantine à la mairie) ;
  - parmi ces secteurs, l'acceptation de la carte bancaire est généralement beaucoup plus faible (seulement 30 % des professions libérales de santé acceptent la carte bancaire selon l'enquête menée par CSA).
- le cadre juridique force le consommateur à une bonne gestion de ses finances
  - la mauvaise utilisation du chèque (c'est-à-dire l'émission d'un chèque sans provision) entraîne une sanction lourde d'interdiction de chéquier jusqu'à un maximum de cinq ans. Ce risque important peut donc forcer certains consommateurs à gérer leur budget mensuel sérieusement afin d'éviter cette sanction.
- le chèque permet à une partie de la population de plus facilement gérer son budget mensuel :

- pour une partie de la population, il est très utile de se servir du talon du chèque pour non seulement noter le nom du bénéficiaire et le montant de l'achat, mais aussi pour mettre à jour le solde du compte bancaire. Ce processus peut être utile pour les populations âgées et les populations qui n'ont pas accès à l'Internet pour consulter leur solde sur le site de banque en ligne.
- le chéquier est un symbole de reconnaissance sociale pour une partie de la population :
  - pour certaines populations défavorisées, l'accès au chéquier peut représenter un symbole (pour eux-mêmes et pour leurs proches) de reconnaissance sociale confirmant le fait de ne pas être exclu socialement.

### 6.2.1.3 Les inconvénients du chèque

Face à ces nombreux avantages, les associations de consommateurs mentionnent un nombre limité d'inconvénients :

- les associations indiquent que les frais en cas d'incidents sont élevés (même s'ils ont baissé) :
  - par exemple, une association a fait référence à une tarification « sanction » appliquée par les banques et qui est trop élevée lorsqu'il y a un incident de paiement.
- l'utilisation du chèque lors du passage en caisse est plus lente par rapport à d'autres moyens de paiement tels que la carte bancaire :
  - par exemple, il est plus lent d'effectuer un paiement par chèque dans un commerce qui demande un justificatif d'identité et qui annote le chèque en caisse.
- le caractère irrévocable du paiement par chèque ne permet pas une contestation ultérieure :
  - le titulaire du compte n'a pas de recours auprès de sa banque après un règlement par chèque. À l'opposé, d'autres moyens de paiement permettent aux consommateurs de contester une transaction. Par exemple, les débiteurs peuvent contester sans obligation de justification un prélèvement SEPA pendant huit semaines après la date de débit.
- les cas d'impayés pour les commerçants engendrent une diminution du réseau d'acceptation rendant donc le chèque moins utile pour les consommateurs
  - d'après l'expérience des associations de consommateurs, il semblerait qu'il y ait un nombre croissant de commerçants (notamment dans des secteurs tels que les restaurants avec une clientèle de passage, les stations-service, les buralistes, etc.) qui refusent les chèques en raison de trop nombreux cas d'impayés.
- le chèque ne permet pas de connaître exactement la date du débit
  - comme le chèque est payable à vue au moment où le créancier décide de l'encaisser, le consommateur ne peut pas savoir exactement à quelle date le montant sera débité de son compte. Ainsi un créancier a le droit d'encaisser immédiatement un chèque postdaté (voir section 2.5) ou peut encaisser un chèque plusieurs semaines plus tard. Dans tous les cas, cette incertitude peut créer un problème financier pour le consommateur qui ne peut pas prévoir si le solde sera suffisant lors de l'encaissement.

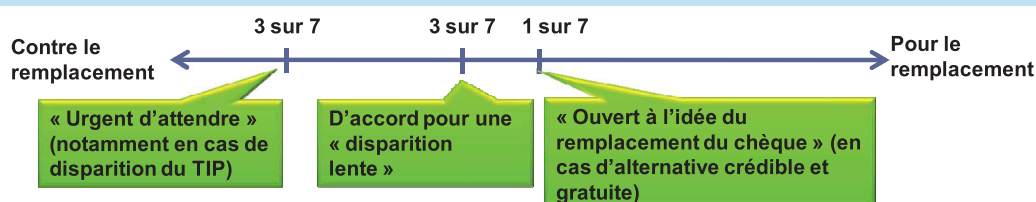
### 6.2.2 La position de principe des associations de consommateurs relative au remplacement progressif du chèque

La majorité des associations de consommateurs sont en faveur du *statu quo* ou d'une disparition lente du chèque, et une association est plus ouverte à l'idée du remplacement.

Les opinions des associations de consommateurs peuvent être regroupées en trois catégories :

- 3 des 7 associations sont contre le remplacement progressif et leur opinion peut se résumer par la formule « il est urgent d'attendre » :
  - ces associations trouvent qu'il est très important de disposer de moyens de paiement « à la main » du consommateur tels que le chèque et le TIP ;
  - comme indiqué par le Comité national SEPA (« Dans le contexte de la proposition de règlement européen sur les « *end dates* » qui prévoit une disparition des « produits de niche » nationaux au plus tard en juin 2015, le Comité national SEPA rappelle qu'une période suffisante est nécessaire pour étudier les possibilités d'évolution du TIP et du télépaiement »), il se peut que les produits de niche tels que le TIP disparaissent en 2015 ;
  - cette disparition potentielle du TIP inquiète certaines associations de consommateurs : elles s'inquiètent du scénario où il ne resterait plus que le chèque comme moyen de paiement « à la main » du consommateur et ne souhaitent donc pas un remplacement progressif du chèque, notamment pas avant une clarification sur l'évolution possible du TIP.
- 3 des 7 associations sont plus neutres et sont plutôt en faveur d'une disparition lente du chèque :
  - en d'autres termes, ces associations trouvent qu'il serait avantageux de continuer à observer une disparition lente du chèque mais seraient opposées à un remplacement total et brutal.
- 1 des 7 associations est « ouverte à l'idée de remplacement du chèque » :
  - l'une des associations semble être plus favorable à l'idée de remplacer le chèque, mais dans certaines conditions (voir ci-dessous).

#### Graphique ZZI : Position de principe des associations de consommateurs au sujet du remplacement progressif du chèque



Source : Entretiens auprès de 7 associations de consommateurs  
Réalisation : EDC

### 6.2.3 Le remplacement du chèque nécessiterait une alternative crédible et gratuite

Certaines pistes de réflexion ont été suggérées par les associations au sujet du remplacement progressif du chèque :

- l'association indiquant être « ouverte à l'idée du remplacement du chèque » a suggéré un certain nombre de conditions pour toute alternative au chèque :
  - il faudrait d'abord qu'il y ait une alternative crédible au chèque : cela nécessiterait de déployer une alternative avec la même simplicité et permettant de répondre à des cas d'utilisation tels que les transferts d'argent de particuliers à particuliers ;

- d'après cette association, cette alternative devrait proposer la même gratuité que le chèque : il s'agit d'une condition essentielle car les banques bénéficieront déjà d'une baisse de leurs coûts en cas de disparition du chèque ;
- finalement cette alternative au chèque devrait être entièrement autoporteuse : son utilisation ne devrait pas nécessiter l'achat d'un certain type de matériel (téléphone mobile par exemple).
- d'autres pistes de réflexion suggérées par certaines associations incluent (sans ordre de priorité) :
  - une amélioration du service de virement : une association a mentionné qu'il serait important de rendre le virement moins coûteux / gratuit et qu'il devienne plus facile à utiliser ;
  - le déploiement de cartes prépayées comme alternative au chèque, notamment pour la cible des adolescents ;
  - une défense du TIP au niveau européen afin de conserver ce moyen de paiement « à la main » du consommateur ;
  - une réflexion au sujet d'une tarification différenciée : par exemple, les 5 premiers chèques pourraient être gratuits chaque mois et le 6<sup>ème</sup> chèque deviendrait payant.

### 6.3 Concertations avec les associations d'entreprises et de commerçants

EDC a complété ses entretiens avec quatre associations représentant les entreprises et les commerçants :

- AFTE (Association française des trésoriers d'entreprise) ;
- CGPME (Confédération générale des petites et moyennes entreprises) ;
- FCD (Fédération des entreprises du commerce et de la distribution) ;
- Mercatel.

Ces entretiens ont eu pour objectif de mieux comprendre d'une part l'opinion de ces associations sur les avantages et inconvénients du chèque, d'autre part leur position de principe relative au remplacement progressif du chèque et aux alternatives au chèque.

#### 6.3.1 Pour les entreprises, le chèque génère plus d'avantages en paiement qu'en encaissement

En ce qui concerne les encaissements, les associations d'entreprises et de commerçants confirment que le chèque génère surtout des inconvénients pour la plupart des entreprises et des commerçants (impayés, gestion lourde en comptabilité, etc.).

En d'autres termes, de nombreuses entreprises acceptent le chèque non pas parce qu'il est avantageux pour elles, mais parce qu'une partie de leurs clients souhaite payer par chèque :

- comme l'indique Mercatel (rapport « Évolution du chèque vers le virement de proximité – Contributions et réflexions du Commerce » datant du 17 Novembre 2010) : « *Le commerce n'est pas attaché au chèque en tant que tel, mais entend faire connaître qu'en dépit de ses inconvénients, le chèque présente encore aux yeux de la clientèle, des caractéristiques propres qui lui confèrent aussi des avantages* » ;
- pour certains grands commerçants, le coût unitaire est élevé (il peut être le plus élevé par rapport aux autres moyens de paiement) en incluant les pertes liées aux impayés qui peuvent représenter jusqu'à 1 % du montant des encaissements par chèque pour



certains commerçants et le coût lié au temps de passage en caisse qui est plus long en cas d'utilisation du chèque.

En ce qui concerne les paiements, les entreprises et commerçants ont une opinion plus positive :

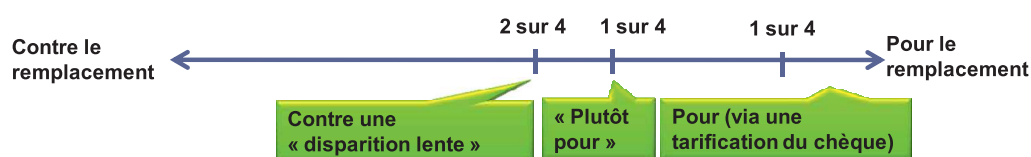
- le chèque est souvent perçu comme un moyen de paiement pratique et facile à utiliser, et permettant de mieux gérer la trésorerie notamment pour les entreprises de taille petite ou moyenne :
  - par exemple, le chèque est plus facile à utiliser pour certaines entreprises en-dessous d'un certain nombre d'employés qui n'ont pas accès à Internet ou aux échanges de fichiers électroniques pour initier des virements.
- en revanche, les grandes entreprises préfèrent généralement le virement dans une optique d'automatisation des processus administratifs (ex : basé sur l'échange de fichiers électroniques entre l'entreprise et la banque).

### **6.3.2 Les grands commerçants sont opposés à une disparition lente et favorables à certaines initiatives de remplacement**

Les opinions des associations d'entreprises et de commerçants au sujet du remplacement progressif du chèque en France peuvent être regroupées en trois catégories :

- 2 des 4 associations sont plutôt neutres au sujet du remplacement progressif du chèque, mais sont contre une disparition lente :
  - pour certains grands commerçants, le chèque est souvent le moyen de paiement le plus coûteux en encaissement (en incluant tous les coûts dont le temps de passage en caisse), ou l'un des moyens de paiement les plus coûteux (certains commerçants indiquent que le coût d'acceptation de la carte bancaire est plus élevé) ;
  - ces coûts incluent une partie fixe telle que l'infrastructure physique et les connexions et logiciels utilisés pour lutter contre les impayés ;
  - une baisse lente du nombre de chèques sur une durée longue résulterait donc en une augmentation du coût unitaire de traitement du chèque qui pourrait devenir prohibitif.
- 1 des 4 associations est plutôt en faveur du remplacement progressif du chèque, mais reconnaît qu'il y aura une certaine gêne dans le court terme :
  - il faudra tout d'abord une évolution des mentalités ;
  - il y aura certainement besoin de se servir de la technologie pour développer de nouvelles fonctionnalités pour certains usages spécifiques du chèque tels que les cautions, les paiements échelonnés en « trois fois » ;
  - et ce remplacement du chèque devrait s'accompagner d'une suppression ou d'un allègement des frais relatifs à l'acceptation de la carte bancaire pour les petits montants et pour les montants élevés.
- 1 des 4 associations est en faveur du remplacement du chèque :
  - cette association suggère un remplacement rapide du chèque *via* une tarification de l'utilisation du chèque par les banquiers ;
  - cette tarification du chèque serait compensée par une baisse des frais bancaires facturés actuellement reportés sur les autres moyens de paiement ;
  - d'après cette association, la tarification du chèque est le seul moyen relativement rapide de remplacer le chèque, sinon il faudra attendre au moins 25 ans pour atteindre cet objectif.

### Graphique ZZJ : Position de principe des associations d'entreprises au sujet du remplacement progressif du chèque



Source : Entretiens auprès de 4 associations de commerçants / entreprises  
Réalisation : EDC

#### 6.3.3 Pour le commerce, il faudrait une alternative au chèque pour les achats en magasin

Pour le commerce (FCD et Mercatel), l'une des pistes de réflexion dans le cadre du remplacement progressif du chèque est de marginaliser le chèque par l'offre de nouveaux services de paiement répondant aux besoins réels des utilisateurs des chèques.

Ainsi le commerce a développé un concept de « virement de proximité ». Mercatel, dans son rapport « Évolution du chèque vers le virement de proximité – Contributions et réflexions du Commerce » datant du 17 Novembre 2010, mentionne que : « la combinaison la plus pertinente est celle du mobile (comme outil de signature) et du virement (comme support d'exécution). Cette combinaison a été baptisée « virement de proximité » – présenté par la FCD dans le cadre des travaux du Comité national SEPA (séance du 7 Mai 2010) ».

Dans le cadre de la réflexion sur l'évolution du chèque, il faut noter que certains intervenants ont fait référence à plusieurs incertitudes qui pourraient avoir un impact sur les volumes de chèques (potentiellement résultant en une augmentation ponctuelle des volumes de chèques) et sur les pistes à suivre pour remplacer le chèque :

- comme mentionné également par les associations de consommateurs, l'avenir du TIP est incertain. Même s'il s'agit de volumes relativement marginaux, il pourrait y avoir un report des flux du TIP vers le chèque ;
- le remplacement du prélèvement par le prélèvement SEPA (SDD) est source d'interrogations parmi les créanciers et les consommateurs, et pourrait aussi provoquer une augmentation ponctuelle de l'utilisation du chèque.

#### 6.4 Concertations avec le secteur bancaire

EDC a complété des entretiens avec cinq acteurs du secteur bancaire :

- FBF (Fédération bancaire française) ;
- BPCE ;
- Crédit agricole ;
- La Banque Postale ;
- Société générale.

Ces entretiens ont eu pour objectif de mieux comprendre les perspectives du secteur bancaire au sujet des avantages et inconvénients du chèque, de leur position de principe relative au remplacement progressif du chèque et des alternatives au chèque.



### 6.4.1 Le chèque génère des coûts importants (dont une grande partie de coûts fixes) mais peu de recettes pour les banques

Le secteur bancaire associe peu d'avantages au chèque :

- le chèque est perçu comme un moyen de paiement peu adapté à l'économie moderne, avec notamment le traitement du papier qui génère des charges de gestion et un risque de fraude ;
- en termes économiques, les banques ont accéléré le traitement et ont réduit les coûts pour une grande partie du circuit d'encaissement en mettant en place l'Échange Image Chèque en 2002, mais le chèque génère encore des coûts importants avec une grande partie de coûts fixes ;
- face à ces coûts importants, il y a peu de recettes pour les banques car il est très difficile de facturer l'utilisation du chèque (en général, les seuls frais facturés par les banques sont les frais liés aux incidents de paiement) ;

NB : EDC n'a pas demandé ou obtenu de données au sujet de la rentabilité des moyens de paiement dans le cadre de cette étude. Il est cependant raisonnable de faire l'hypothèse (sur la base des termes économiques décrits ci-dessus) que la filière du chèque représente une activité déficitaire pour les banques françaises.

Le CFONB (Comité français d'organisation et de normalisation bancaires) avait mis en place un groupe de travail « Étude du chèque en France » en 2004 qui a notamment identifié les avantages et les inconvénients du chèque pour les tireurs et bénéficiaires.

**Tableau W : CFONB : avantages et inconvénients du chèque du point de vue du tireur et du bénéficiaire**

Entité	Avantages	Inconvénients
Tireur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne nécessite pas une relation de confiance</li> <li>Gratuité</li> <li>Simplicité</li> <li>Facilité</li> <li>Possibilité de joindre au règlement un document libre (émis par le créancier)</li> <li>Pas besoin de proximité</li> <li>Avantage de trésorerie lié aux délais d'acheminement et d'encaissements</li> <li>Rapprochements bancaires (restitution N° Chèque, talon et souche)</li> <li>Différents services possibles (chèque de banque, ...)</li> <li>Intégration dans le poste fournisseur (lettre chèque) et indication des références dans la créance</li> <li>Souches avec chéquier</li> </ul>	Risque de fraude
Bénéficiaire (remettant)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ne connaît pas précisément le tireur</li> <li>Habitude</li> <li>Simplicité</li> <li>Coordonnées du tireur (lien avec la créance)</li> <li>Pas besoin de proximité</li> <li>Souplesse dans la relation commerciale, possibilité de différer l'encaissement</li> <li>Protection de la législation (chèque sans provision)</li> <li>Possibilité de recevoir un document libre (références personnelles)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risque d'impayés plus tardif</li> <li>Non garanti par sa banque (transfert de provision)</li> <li>Difficulté de rapprochement automatique</li> <li>Doit transmettre la remise à sa banque</li> <li>Défiance suite à des impayés</li> <li>Risque de perte</li> </ul>

Source : CFONB – 2004  
Réalisation : EDC

### 6.4.2 Il y a un nombre limité de cas d'utilisation pour lesquels il n'existe pas d'alternative au paiement par chèque

Le groupe de travail « Étude du chèque en France » du CFOBN a également identifié les cas d'usage sans alternative au paiement par chèque, et ces cas d'usage ont été résumés dans le tableau ci-dessous.

Ce tableau confirme qu'il existe un nombre limité de cas d'utilisation pour lesquels il faudrait améliorer les moyens de paiement existants ou bien déployer une nouvelle alternative répondant à ces besoins.

Émetteur	Bénéficiaires	Causes
Particulier	Associations	Dons en provenance d'un donateur inconnu et reçu par une association de taille peu importante
Particulier	Comités d'entreprise	Voyages, services divers (places de cinéma, livres, photos) auprès d'un comité d'entreprise de taille peu importante
Particulier	Particuliers	Vente entre particuliers Remboursements (petits montants)
Particulier	Loueurs immobiliers	Caution et/ou dépôt de garantie immobilier encaissable auprès d'un loueur non professionnel
Particulier	Professions libérales	Avocats, notaires
Particulier	Loisirs	Garantie sur engagement
Administration	Particuliers	Remboursement d'impôt, paiement de primes, aides de l'État pour lesquels le RIB du bénéficiaire n'est pas connu
Entreprise	Particuliers	Solde de tout compte
Entreprise	Entreprises	Paiement à la livraison

Source : CFONB – 2004  
Réalisation : EDC

Le groupe de travail du CFONB a également noté qu'il existe des aspects culturels et psychologiques expliquant l'utilisation du chèque tels que :

- les clients ne possédant pas de carte de paiement ;
- la préférence de suivi des comptes avec le chéquier ;
- la suppression de la carte par peur de la fraude ;
- la notion de coût et de notoriété (« l'argent c'est sale, le chèque c'est propre »).

### 6.4.3 Une disparition lente du chèque serait le pire des scénarios mais les avis sur le remplacement du chèque divergent

Tout comme le grand commerce, le secteur bancaire s'inquiète également d'une augmentation importante du coût unitaire du chèque en cas de disparition lente du chèque, ce qui serait certainement le pire des scénarios du point de vue du secteur bancaire :

- les entretiens effectués par EDC confirment qu'une baisse lente et continue résultera certainement en une augmentation du coût unitaire de traitement des chèques pour les banques car il faudra « maintenir l'infrastructure jusqu'au dernier chèque » et donc conserver une partie importante des coûts fixes ;
- en se fondant sur ses propres données, un acteur a indiqué qu'une baisse de 90 % du nombre de chèques résulterait en une baisse de 60 % des coûts liés au chèque. En

d'autres termes et sur la base de cet exemple, s'il restait 10 % du volume actuel de chèques, 40 % des coûts actuels des banques subsisteraient.

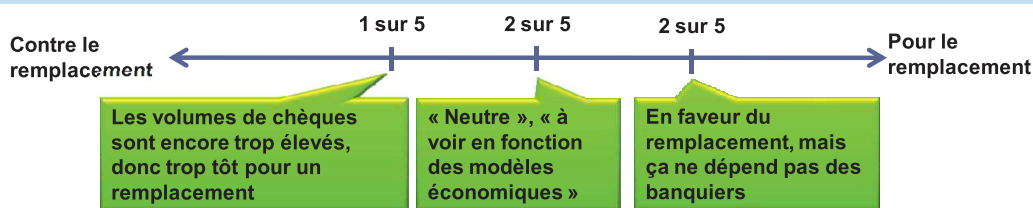
Cependant, face à ce constat et cette crainte d'un scénario de disparition lente du chèque, les opinions au sujet du remplacement progressif du chèque divergent dans le secteur bancaire :

- 1 des 5 représentants du secteur bancaire est plutôt contre le remplacement du chèque :
  - à l'opposé du Royaume-Uni (qui a fixé la date du 31 octobre 2018 comme date de fin pour l'infrastructure de compensation des chèques), il y a encore des volumes de chèques très élevés en France et il est donc beaucoup trop tôt pour décider d'une telle date en France ;
  - l'autre contrainte mentionnée par cette organisation fait référence à l'aspect social de la filière chèque en France : cette filière implique de nombreux emplois au sein des banques et des prestataires et il y aurait donc une problématique sociale de conversion parmi ces employés.
- 2 des 5 représentants du secteur bancaire sont neutres par rapport au remplacement du chèque. Ces deux organisations ont une perspective relativement similaire qui peut être décrite comme « neutre » mais pour deux raisons relativement différentes ;
  - la première organisation a indiqué que le remplacement progressif du chèque ne dépend pas principalement des banques mais des utilisateurs du chèque, et que les banques accompagneront les utilisateurs ;
  - la deuxième organisation a souligné le fait qu'il n'y a pas de certitude au sujet du modèle économique relatif aux moyens de paiement (existants ou nouveaux) et que leur position dépendra donc essentiellement des modèles économiques qui pourraient émerger dans le cadre du remplacement du chèque. Par exemple, il pourrait être intéressant d'étudier la possibilité de mettre en place des infrastructures en temps réel (ou permettant des échanges sur des cycles plus rapides que dans la situation actuelle), mais cela nécessitera des investissements importants et donc un modèle économique approprié.
- 2 des 5 représentants du secteur bancaire sont plutôt pour le remplacement du chèque :
  - la première organisation souhaite le remplacement du chèque même si la décision « n'est pas dans les mains des banquiers ». Il y a trois raisons principales expliquant cette position de principe : le chèque ne peut pas devenir une activité rentable pour les banques, le chèque n'est pas un moyen de paiement de type SEPA, et les contraintes sécuritaires augmentent (et donc les coûts augmentent également pour les banques) ;
  - la deuxième organisation souhaite le remplacement du chèque pour des raisons essentiellement économiques et confirme le besoin d'effectuer un diagnostic détaillé avant d'identifier la bonne approche pour remplacer le chèque.

Certains représentants du secteur bancaire ont indiqué que le secteur bancaire mène des travaux pour développer un « virement de proximité » pour répondre aux attentes mentionnées dans le rapport Pauget-Constans. D'après l'un des cinq représentants, les priorités de cette initiative devraient inclure les flux de chèques dans les secteurs publics, le secteur de la santé, les échanges entre particuliers et les achats de montants élevés.

Un autre participant a suggéré une approche pragmatique à adopter : il faudrait certainement avoir un plan d'action pour lancer des alternatives au chèque sur les trois prochaines années, et faire le point à la fin de ces trois années afin de décider à ce moment-là si la France peut éliminer totalement le chèque et à quelle échéance.

### Graphique ZZK : Position de principe du secteur bancaire au sujet du remplacement progressif du chèque



Source : Entretiens auprès de 4 associations de commerçants / entreprises  
Réalisation : EDC

## 6.5 Concertations avec les autres parties prenantes

EDC a finalement complété des entretiens avec 7 autres parties prenantes :

- Banque de France ;
- Direction générale du Trésor ;
- Extelia ;
- STET ;
- Groupement Cartes Bancaires ;
- Visa France ;
- Universitaire (Marianne Verdier, Paris Ouest-Nanterre La Défense).

Les avis sont partagés en fonction du périmètre d'activité des parties prenantes : les prestataires de la filière chèque sont en faveur d'une disparition naturelle à l'opposé des acteurs de la monétique qui ciblent les flux de chèques.

Ces entretiens individuels avec d'autres parties prenantes peuvent être résumés de la manière suivante :

- parmi les prestataires de la filière chèque :
  - les prestataires pensent que le chèque est le moyen de paiement préféré par de nombreux consommateurs et qu'il faudrait permettre une « mort naturelle » du chèque qui pourrait intervenir dans les 15 à 20 ans ;
  - l'inquiétude principale parmi ces prestataires est l'aspect social d'une fin rapide du chèque qui pourrait avoir un impact sur plusieurs milliers d'emplois.
- parmi les acteurs de la monétique :
  - le chèque est généralement la cible principale pour les acteurs dans ce secteur car les volumes de chèques sont perçus comme le gisement de croissance le plus important pour la carte bancaire ;
  - parmi les cas d'utilisation du chèque, il semblerait que l'intérêt de ces acteurs de la monétique se concentre sur des cibles spécifiques telles que les collectivités locales, les hôpitaux et le secteur de la santé en général, HLM (Habitations à loyer modéré), échanges de particuliers à particuliers, professions libérales, etc. ;
  - certains de ces acteurs estiment que le chèque ne se dirige pas vers une « mort naturelle » et qu'il restera un noyau dur d'utilisateurs à moins de modifier certains aspects fondamentaux tels que le cadre juridique.

- parmi les autres acteurs (par exemple : universitaire spécialisé dans le domaine des moyens de paiement), on relève une attitude plutôt favorable au remplacement du chèque afin d'avoir des moyens de paiement moins coûteux et innovants pour la société.

De nombreux participants ont souligné le fait que :

- l'État devrait jouer un rôle incitatif à deux niveaux : d'une part par l'intermédiaire d'une politique proactive pour remplacer le chèque, notamment en modifiant le cadre juridique, et d'autre part en montrant l'exemple pour l'ensemble de ses paiements et encaissements ;
- il sera nécessaire de s'assurer de la coordination des actions des principaux acteurs (émetteurs de chèques, commerce, secteurs publics, etc.) dans le cadre du remplacement progressif du chèque.

## Conclusions

L'objectif principal de cette étude est de *dresser un état des lieux détaillé de l'utilisation du chèque en France*, et non pas de développer des préconisations.

EDC a cependant identifié cinq pistes de réflexion sur la base des résultats de cette étude dans le cadre du rapport Pauget-Constans (Juillet 2010 – page 51) qui : « *propose que soit préparé de façon concertée un plan de remplacement progressif à moyen terme du chèque par des moyens alternatifs de paiement répondant mieux aux besoins des utilisateurs actuels du chèque* ».

### **Piste 1 : Disposer de statistiques détaillées pour un suivi continu de l'évolution du chèque en France**

Au-delà des statistiques de la Banque de France et des données collectées pour cette étude ponctuelle, il serait certainement utile de mettre en place une collecte régulière (par exemple annuelle) de statistiques telles que :

- la volumétrie de chèques ventilée par segment d'utilisateurs (ex : particuliers, entreprises, etc.) et par secteur (ex : alimentaire, santé, etc.) ;
- les coûts de traitement pour l'ensemble de la filière chèque :
  - cette étude n'a pas quantifié et analysé de manière approfondie les coûts de traitement parmi les principaux acteurs ;
  - il serait certainement nécessaire d'effectuer une telle analyse des coûts (au moins ponctuellement et dont le périmètre pourrait inclure non seulement le chèque mais aussi les autres moyens de paiement).

### **Piste 2 : Mettre en place une structure de coordination et de coopération pour piloter le remplacement progressif du chèque**

De nombreux participants ont indiqué l'importance de l'existence d'une structure représentant l'ensemble des parties prenantes :

- le rôle de cette structure serait de coordonner les différentes initiatives relatives au remplacement progressif du chèque et d'optimiser la coopération entre les différentes parties prenantes ;
- une telle structure pourrait être hébergée par des organisations existantes (telles que le CCSF) ou pourrait être une structure *ad hoc* créée exclusivement pour cet objectif.

### **Piste 3 : Développer une feuille de route relative au remplacement progressif du chèque**

Afin de faciliter la coopération parmi les différentes parties prenantes, il serait pertinent de développer une feuille de route au sujet du remplacement progressif du chèque à un niveau « macro ». Cette feuille de route pourrait inclure des éléments tels que :

- à quel moment faudrait-il décider de l'opportunité de remplacer le chèque en France ?



- quelles sont les conditions à remplir afin de pouvoir décider d'une échéance pour la fin du chèque (par exemple : nombre de chèques utilisés par an) ?
- quel devrait être le rôle de l'État (et à quel moment) pour accompagner ce remplacement progressif du chèque ?

### **Piste 4 : Identifier des modèles économiques permettant un équilibre entre les différentes parties prenantes**

Les entretiens ont clairement confirmé l'importance des aspects économiques pour les différents acteurs :

- par exemple, certaines associations de consommateurs considèrent que la gratuité du chèque constitue un « point fondamental et incontournable » et que toute alternative devra être gratuite ;
- certaines parties prenantes travaillent à des solutions alternatives et différents modèles économiques pourraient être étudiés.

Il est donc certainement important de trouver un consensus au sujet du modèle économique qui permettra de trouver un équilibre économique entre les attentes des différentes parties prenantes.

### **Piste 5 : Identifier les initiatives qui auront le plus d'impact sur le remplacement progressif du chèque**

Les résultats de cette étude indiquent un certain nombre de pistes à explorer qui peuvent être regroupées en trois catégories :

- dresser une liste de priorités des cas d'utilisation du chèque à résoudre :
  - les avis ne sont pas tous unanimes, mais une grande majorité de participants ainsi que les résultats des enquêtes menées par CSA confirment une liste prioritaire de cas d'utilisation ;
  - cette liste devrait certainement inclure : les paiements effectués par les particuliers dans des secteurs tels que l'éducation et la santé, les paiements entre particuliers, les paiements effectués par les professionnels et les PME-PMI auprès de leurs fournisseurs et de leurs salariés, et les échanges entre les particuliers et les secteurs publics et associatif (notamment les collectivités locales).
- améliorer les moyens de paiement existants :
  - par exemple, de nombreux entretiens indiquent qu'il faudrait améliorer le virement pour avoir une ergonomie standardisée et une plus grande facilité d'utilisation ;
  - plusieurs participants ont suggéré que les aspects techniques et économiques de la carte bancaire pourraient être optimisés pour les flux de montants élevés (pour lesquels le chèque est le moyen de paiement préféré).
- déployer de nouveaux moyens de paiement :
  - il existe dans d'autres pays des exemples de nouveaux moyens de paiement (BPAY en Australie, Faster Payments au Royaume-Uni) qui ont contribué au remplacement progressif du chèque ;
  - il y aurait donc potentiellement des opportunités de déployer de nouvelles alternatives au chèque en France.

## Annexe 1 : Liste des tableaux et graphiques

Graphique A	
Paiement - Estimation de la ventilation du nombre de chèques <u>émis</u> par catégorie d'utilisateurs .....	13
Graphique B	
Encaissement – Estimation de la ventilation du nombre de chèques <u>reçus</u> par catégorie d'utilisateurs....	13
Graphique C	
Périmètre de l'étude.....	16
Graphique D	
Comparaison du nombre moyen de paiements par habitant entre la France et d'autres pays en 2009 ....	29
Graphique E	
Répartition du nombre de paiements hors espèces par pays en 2009 .....	30
Graphique F	
Évolution du nombre de chèques en France entre 1991 et 2009 (en millions) .....	32
Graphique G	
Évolution du nombre de chèques de banque en France entre 2007 et 2009 (en millions).....	33
Graphique H	
Évolution de la valeur des chèques en France entre 1991 et 2009 (en milliards d'euros) .....	34
Graphique I	
Évolution du nombre de rejets de chèques sans provision enregistrés au fichier central des chèques entre 2005 et 2009 (en millions) .....	37
Graphique J	
Évolution du nombre d'interdits de chéquier recensés dans le fichier central des chèques entre 2005 et 2009.....	38
Graphique K	
Évolution du nombre d'opérations par moyen de paiement <i>entre 1998 et 2008 (en millions)</i> .....	41
Graphique L	
Circuit logique de l'Échange d'Images Chèques (EIC) .....	48
Graphique M	
Circuit physique d'encaissement du chèque .....	49
Graphique N	
Ventilation du nombre de chèques émis par mois.....	57
Graphique O	
Fréquence d'utilisation du chèque au cours des 5 dernières années .....	58
Graphique P	
Nombre de chèques émis en fonction de l'âge.....	59
Graphique Q	
Ventilation des moyens de paiement pour les postes de dépenses à domicile .....	61
Graphique R	
Ventilation des moyens de paiement pour les postes de dépenses en dehors du domicile .....	62
Graphique S	
Ventilation du nombre de chèques reçus par mois.....	64
Graphique T	
Fréquence de réception du chèque au cours des 5 dernières années .....	65
Graphique U	
Avantages perçus du chèque (réactions spontanées) .....	67
Graphique V	

Inconvénients perçus du chèque (réactions spontanées) .....	68
Graphique W	
Avantages des différents moyens de paiement .....	69
Graphique X	
Préférence pour le chèque en fonction de l'âge .....	71
Graphique Y	
Moyen de paiement préféré en fonction du montant .....	72
Graphique Z	
Intentions d'utilisation du chèque dans les 5 prochaines années .....	75
Graphique ZA	
Gêne (segment « très gêné ») en cas de disparition du chèque en fonction de l'âge .....	76
Graphique ZB	
Cartographie représentant l'utilisation et l'attachement au chèque .....	77
Graphique ZC	
Équipement en moyens de paiement .....	83
Graphique ZD	
Utilisation générique des moyens de paiement pour le règlement de dépenses professionnelles .....	83
Graphique ZE	
Nombre de chèques émis par mois .....	84
Graphique ZF	
Nombre de chèques émis par mois en fonction de la taille de l'entreprise .....	85
Graphique ZG	
Évolution des paiements par chèque .....	86
Graphique ZH	
Utilisation du chèque - Artisans et commerçants .....	87
Graphique ZI	
Utilisation du chèque - Professions libérales de santé .....	88
Graphique ZJ	
Utilisation du chèque - PME-PMI .....	89
Graphique ZK	
Moyens de paiement utilisés pour le versement des salaires .....	90
Graphique ZL	
Moyens de paiement utilisés pour les remboursements clients .....	90
Graphique ZM	
Taux d'acceptation du chèque par secteur .....	92
Graphique ZN	
Répartition des moyens de paiement sur 100 encaissements reçus .....	93
Graphique ZO	
Nombre de chèques reçus par mois .....	94
Graphique ZP	
Évolution du nombre de chèques reçus par mois .....	95
Graphique ZQ	
Avantages perçus du chèque (réponses spontanées) - Artisans et commerçants .....	96
Graphique ZR	
Inconvénients perçus du chèque (réponses spontanées) - Artisans et commerçants .....	97
Graphique ZS	
Avantages perçus du chèque (réponses spontanées) - Professions libérales de la santé .....	98
Graphique ZT	
Inconvénients perçus du chèque (réponses spontanées) - Professions libérales de la santé .....	99
Graphique ZU	
Avantages perçus du chèque (réponses spontanées) - PME-PMI .....	100
Graphique ZV	
Inconvénients perçus du chèque (réponses spontanées) - PME-PMI .....	101
Graphique ZW	
Image détaillée du chèque .....	102
Graphique ZX	
Moyen de paiement préféré pour les professionnels .....	103

Graphique ZY	
Moyen de paiement préféré pour les PME-PMI .....	104
Graphique ZZ	
Attachement au chèque .....	105
Graphique ZZA	
Émission - Intentions d'utilisation.....	106
Graphique ZZB	
Encaissement – Intentions d'acceptation .....	107
Graphique ZZC	
Émission – Gêne en cas de disparition du chèque .....	108
Graphique ZZD	
Émission – Gêne pour les entreprises en cas de disparition du chèque en fonction du nombre de salariés (réponses « assez gênées » et « très gênées ») .....	108
Graphique ZZE	
Encaissement – Gêne en cas de disparition du chèque .....	109
Graphique ZZF	
Impact d'une éventuelle disparition du chèque sur le chiffre d'affaires et les coûts de gestion .....	110
Graphique ZZG	
Position de principe des entreprises et fédérations professionnelles au sujet du remplacement progressif du chèque.....	114
Graphique ZZH	
Position de principe des secteurs publics au sujet du remplacement progressif du chèque.....	122
Graphique ZZI	
Position de principe des associations de consommateurs au sujet du remplacement progressif du chèque .....	129
Graphique ZZJ	
Position de principe des associations d'entreprises au sujet du remplacement progressif du chèque ....	132
Graphique ZZK	
Position de principe du secteur bancaire au sujet du remplacement progressif du chèque .....	136
Tableau A	
Description de la méthodologie .....	17
Tableau B	
Composition de l'échantillon de 1 000 particuliers .....	19
Tableau C	
Composition de l'échantillon « professionnels » (Artisans / commerçants et professions de la santé).....	20
Tableau D	
Composition de l'échantillon « PME-PMI » .....	20
Tableau E	
Liste des entretiens auprès des grandes entreprises et des secteurs publics et associatif .....	22
Tableau F	
Liste des consultations avec les parties prenantes.....	23
Tableau G	
Estimation du montant moyen (en euros) des encaissements et paiements par chèque pour les entreprises et les particuliers en 2009 .....	35
Tableau H	
Montant moyen (en euros) par moyen de paiement .....	36
Tableau I	
Montant des paiements par chèque parmi les 10 plus grands postes de dépenses dans la consommation des ménages en France en 2009 (en milliards d'euros).....	39
Tableau J	
Nombre de chèques parmi les 10 plus grands postes de dépenses dans la consommation des ménages en France en 2009 (en millions) .....	40
Tableau K	
Liste des différents types de coût du chèque pour les principaux acteurs .....	51
Tableau L	
Profil des particuliers non équipés en chéquier .....	55

Tableau M	
Comparaison de l'équipement en moyens de paiement .....	56
Tableau N	
Comparaison entre les utilisateurs du chèque et les particuliers très attachés au chèque et très gênés en cas de disparition du chèque .....	60
Tableau O	
Moyen de paiement préféré .....	70
Tableau P	
Attachement au chèque .....	73
Tableau Q	
Gêne en cas de disparition du chèque .....	75
Tableau R	
Moyens de paiement alternatifs au chèque .....	78
Tableau S	
Répartition des encaissements – État (2009).....	119
Tableau T	
Répartition des encaissements – Collectivités locales (2009).....	120
Tableau U	
Répartition des encaissements – Établissements publics et régies (2009).....	120
Tableau V	
Répartition des paiements – État / Collectivités locales / Établissements publics et régies (2009).....	121
Tableau W	
CFONB : avantages et inconvénients du chèque du point de vue du tireur et du bénéficiaire .....	133
Tableau X	
CFONB : cas d'utilisation sans alternative opérationnelle au chèque .....	134
Tableau Y	
Comparaison des frais bancaires et non bancaires liés aux moyens de paiement hors espèces pour les particuliers sur un échantillon de 6 banques (au 20 Janvier 2011).....	171
Tableau Z	
Comparaison des frais bancaires et non bancaires liés aux moyens de paiement hors espèces pour les professionnels (moins de 10 salariés) sur un échantillon de 4 banques (au 20 Janvier 2011).....	172

## Annexe 2 : Questionnaires aux particuliers et aux entreprises

### Questionnaire PARTICULIERS

#### INFORMATION FICHER / QUOTAS

##### SEXE

- Homme .....1
- Femme .....2

##### AGE

- 18 – 24 ans .....1
- 25 – 34 ans .....2
- 35 – 49 ans .....3
- 50 – 64 ans .....4
- 65 – 74 ans .....5
- 75 ans et plus .....6

##### UDA

- Région parisienne .....1
- Nord .....2
- Est .....3
- Bassin Parisien Est.....4
- Bassin Parisien Ouest.....5
- Ouest.....6
- Sud Ouest.....7
- Sud Est .....8
- Méditerranée.....9

##### AGGLO

- Moins de 2.000 habitants .....1
- Entre 2.000 et 20.000 .....2
- Entre 20.000 et 100.000 .....3
- 100.000 et plus .....4
- Agglomération parisienne .....5

##### LIRE A TOUS



INT01. Bonjour Madame, Monsieur, je suis \_\_\_\_\_ enquêtrice/enquêteur de la société CSA. Nous réalisons actuellement une étude auprès des Français sur leur utilisation des différents moyens de paiement.

Précisez si besoin : Cette enquête est réalisée pour le compte du *Comité Consultatif du Secteur Financier* : il s'agit d'un organisme d'études pour l'amélioration des relations entre les banques et leurs clients

Précisez si besoin : cette enquête dure entre 15 et 20 minutes. Il ne s'agit en aucun cas d'une démarche commerciale et conformément au code de déontologie des instituts d'étude, toutes les données recueillies à l'occasion de cette étude resteront strictement confidentielles et seront traitées de façon uniquement statistique.

Auriez-vous quelques minutes pour répondre à mes questions ?

**POSER A TOUS**

F0. Avant de commencer je dois vous poser quelques questions pour vérifier que vous faites bien partie des personnes que je dois interroger.

Pouvez-vous m'indiquer votre âge s'il vous plaît ?

*ENQ : consigne enquêteur*

- |\_\_|\_\_| ans
- NSP / REFUS .....99

**RECODE (non apparente sauf si NSP / REFUS (code 99))**

- Moins de 18 ans..... 97 → STOP INTER
- 18-24 ..... 01
- 25-34 ..... 02
- 35-44 ..... 03
- 45-54 ..... 04
- 55-64 ..... 05
- 65-74 ..... 06
- 75 ans et plus ..... 07
- Refus ..... 99 → STOP INTER

**POSER A TOUS**

F1. Quelle est actuellement la profession du chef de votre foyer, ou son ancienne profession si celui-ci est sans activité en ce moment ?

*ENQ : noter en clair, puis recoder*

- Agriculteur exploitant ..... 1
- Artisan, commerçant, chef d'entreprise ..... 2
- Cadre et profession intellectuelle supérieure ..... 3
- Profession intermédiaire ..... 4
- Employé ..... 5
- Ouvrier ..... 6
- Retraité ..... 7
- Etudiant ..... 8
- Femme au foyer ..... 9
- Chômeur n'ayant jamais travaillé ..... 10
- Autre inactif ..... 11
- Refus / NSP ..... 99

**VALIDATION QUOTAS**

Vous faites bien partie des personnes que je dois interroger.

## Partie 1 : Équipement

**Q1. Disposez-vous à l'heure actuelle :**

**ENQ : POSER EN OUI/NON**

- d'un chéquier .....01
- d'une carte bancaire de paiement ou de retrait .....02
- de la possibilité de faire des virements bancaires par le site Internet de votre banque.03
- NE PAS CITER : aucun de ces moyens de paiement.....96
- NE PAS CITER : interdit bancaire.....97 →STOP INTER
- NE PAS CITER : refus .....99 →STOP INTER

**POSER SI Q1<>01**

**Q2. Vous ne disposez pas de chéquier aujourd'hui, mais en avez-vous possédé par le passé ?**

**ENQ : citer**

**Une seule réponse possible**

- Oui .....01
- Non .....02

**POSER SI Q2=01**

**Q3. Depuis combien de temps n'avez-vous plus de chéquier ?**

**ENQ : citer**

**Une seule réponse possible**

- Depuis moins d'un an .....01
- Depuis 2 à 3 ans .....02
- Depuis 4 à 5 ans .....03
- Depuis plus de 5 ans .....04
- NE PAS CITER : ne sait pas .....99

**POSER SI Q1<>01**

**Q4. SI Q2=01 : Pour quelles raisons n'avez-vous plus de chéquier aujourd'hui ?**

**SI Q1<>01 ET Q2=02 : Pour quelles raisons n'avez-vous pas de chéquier ?**

**ENQ : ne pas citer**

- N'en a pas/plus besoin, ne paye rien par chèque.....01
- Ne peux pas en avoir .....02
- On ne l'a pas proposé .....03
- Autres, précisez :.....98
- Ne sait pas.....99

## Partie 2 : Usages et Attitudes

**POSER A TOUS**

**Q5. Avez-vous déjà effectué des achats sur Internet ?**

**ENQ : citer**

**Une seule réponse possible**

- Oui .....01
- Non .....02
- NE PAS CITER : refus, ne sait pas .....99

**POSER SI Q5=01**

**Q6. Parmi les moyens de paiements suivants, quels sont tous ceux que vous avez déjà utilisés pour payer vos achats sur Internet, quel que soit le produit acheté et quel que soit le montant ?**

*ENQ : citer*

Plusieurs réponses possibles

- La Carte bancaire ..... 01
- Un service de paiement en ligne, type Paypal ..... 02
- Le chèque..... 03
- Le paiement en espèces à la livraison..... 04
- Un autre moyen (par exemple le virement, autre mode de paiement à la livraison) ..... 98
- NE PAS CITER : refus, ne sait pas ..... 99

**POSER A TOUS**

**Q7. Je vais à présent vous citer des dépenses que vous pouvez régler depuis votre domicile, achats sur Internet exclus.**

**A - Pour chacune d'entre elles, dites-moi quel est le moyen de paiement que vous utilisez le plus souvent.**

*ENQ : ne pas citer, une seule réponse possible*

**CATI : le code 99 = NE PAS CITER : non concerné, vous n'avez pas ce type de dépense**

**B – Et quels sont les autres moyens de paiement que vous utilisez pour régler cette dépense**

*ENQ : citer une première fois la liste, à nouveau uniquement si nécessaire, plusieurs réponses possibles*

**CATI : le code 99 = NE PAS CITER : aucun autre moyen de paiement utilisé**

**ROTATION**

	par carte bancaire	par chèque	par virement	par prélèvement	en espèces	par chèque emploi-service (CESU)	par carte cadeau, chèque cadeau	par TIP	par une carte magasin / carte de crédit	un autre moyen de paiement	NE PAS CITER : non concerné, vous n'avez pas ce type de dépense
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	98	99
Les factures d'électricité, de gaz, d'eau											
Les factures de téléphone et d'internet											
Des services à domicile, type ménage, babysitting, travaux de jardinage ou autres petits travaux d'entretien											
Les impôts et autres taxes (PV par exemple)											
Les cotisations d'assurance											
Le loyer de votre habitation ou toute autre habitation que vous réglez personnellement / les charges de copropriété											
Les achats en vente par correspondance											
Les frais de scolarité, cantine											
Les cadeaux sous forme d'argent à la famille ou aux amis											

**Q8. Je vais à présent vous citer des dépenses que vous pouvez régler en dehors de votre domicile.**

**Pour chacune d'entre elles, dites-moi quel est le moyen de paiement que vous utilisez le plus souvent**

*ENQ : ne pas citer, une seule réponse possible*

**CATI : le code 99 = NE PAS CITER : non concerné, vous n'avez pas ce type de dépense**

**B – Et quels sont les autres moyens de paiement que vous utilisez pour régler cette dépense**

*ENQ : citer une fois la liste et à nouveau uniquement si nécessaire, plusieurs réponses possibles*

**CATI : le code 99 = NE PAS CITER : aucun autre moyen de paiement utilisé**

**ROTATION**

	par carte bancaire	par chèque	en espèces	avec une carte magasin / carte de crédit	avec des tickets restaurants	avec la Carte Vitale	un autre moyen de paiement	NE PAS CITER : non concerné, vous n'avez pas ce type de dépense
	01	02	05	09	10	11	98	99
Les achats de produits alimentaires dans le petit commerce (boulangerie, pâtisserie, boucherie, charcuterie, ...)								
Les courses en super ou hypermarché								
Les sorties au restaurant								
Les dépenses d'habillement (vêtements, chaussures)								
Les billets de train et/ou d'avion								
Les activités sportives et culturelles								
Les dépenses de médecine								
Les dépenses en pharmacie								

**POSER A TOUS**

**Q9. Y-a-t-il d'autres dépenses que vous réglez par chèque, ne serait-ce que très rarement, comme par exemple une caution, des dons caritatifs, des frais d'inscription, ... ?**

*ENQ : citer*

- Oui .....01
- Non .....02

**POSER SI AU MOINS UN POSTE DE DEPENSES AVEC CHEQUE EN PAIEMENT PRINCIPAL EN Q7 OU Q8**

**Q10. Pour les postes de dépenses suivants, vous avez déclaré payer principalement par chèque. Quelles sont toutes les raisons qui font que vous réglez principalement par chèque plutôt que par un autre moyen de paiement.**

**CATI : AFFICHER TOUS LES POSTES DE DEPENSES DE Q7 ET Q8 POUR LESQUELS LE CHEQUE EST LE MODE DE PAIEMENT PRINCIPAL**

*ENQ : coder le code 01 ou noter en clair*

- Je n'ai pas le choix, on me l'impose.....01
- Autres, précisez : \_\_\_\_\_98
- Refus, ne sait pas .....99

**POSER SI Q10=01**

**Q12. Le fait que dans certains cas le règlement par chèque vous soit imposé est-il pour vous :**

*ENQ : citer*

**Une seule réponse possible**

- très gênant.....01
- assez gênant .....02
- assez peu gênant .....03
- pas du tout gênant.....04
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER SI AU MOINS UN REGLEMENT PAR CHEQUE EN Q6, Q7 OU Q8 OU Q9=01**

**Q13A. Au total sur un mois complet normal, à combien estimez-vous le nombre de vos règlements par chèques ?**

*ENQ : noter le nombre en clair, si moins d'1 par mois notez 0*

- |\_\_|\_\_|
- Ne sait pas.....99

**POSER SI Q13=00,99**

**Q13B. En moyenne, tous les combien effectuez-vous un règlement par chèque :**

*ENQ : citer*

**Une seule réponse possible**

- 1 fois tous les 2 ou 3 mois.....01
- 2 ou 3 fois par an .....02
- 1 fois par an .....03
- Moins souvent .....04
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER SI AU MOINS UN REGLEMENT PAR CHEQUE EN Q6, Q7 OU Q8 OU Q9=01**

**Q15. Toujours à propos du chèque, diriez-vous qu'aujourd'hui vous utilisez ce moyen de paiement plus souvent, aussi souvent ou moins souvent qu'il y a 5 ans ?**

*ENQ : citer*

**Une seule réponse possible**

- Plus souvent.....01
- Aussi souvent .....02
- Moins souvent .....03

**POSER A TOUS**

**Q16. En tant que Particulier, vous êtes également amené à recevoir des chèques, que ce soit de la part d'autres particuliers ou d'entreprises.**

**Au total sur un mois complet normal, combien recevez-vous de chèques ?**

*ENQ : noter le nombre en clair, si moins d'1 par mois notez 0*

- |\_\_|\_\_|
- Ne sait pas.....99

**POSER SI Q16=00,99**

**Q17. En moyenne, tous les combien recevez-vous un chèque ?**

*ENQ : citer*

**Une seule réponse possible**

- 1 fois tous les 2 ou 3 mois.....01
- 2 ou 3 fois par an .....02
- 1 fois par an .....03
- Moins souvent .....04
- Jamais .....97
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER A TOUS**

**Q18. Par rapport à il y a 5 ans, diriez-vous que vous recevez aujourd'hui moins de chèques, autant ou plus de chèques ?**

*ENQ : citer*

**Une seule réponse possible**

-

▪ Vous recevez moins de chèques.....	01
▪ Autant .....	02
▪ Plus.....	03
▪ NE PAS CITER : ne sait pas.....	99

**NE PAS POSER SI Q17=97****Q19. Lors de quelle(s) occasion(s) recevez-vous des chèques ?****ENQ : ne pas citer**

▪ Des allocations (chômage, familiales, ...)	05
▪ Un remboursement d'un prestataire social (sécurité sociale, ...)	07
▪ Une indemnisation d'assurance (suite à un sinistre, ...)	08
▪ Un cadeau de la part d'un proche .....	01
▪ Un remboursement de la part d'un proche (famille, amis) .....	02
▪ Un salaire .....	03
▪ Un loyer pour un bien que vous louez à quelqu'un .....	04
▪ Un prêt de la part d'un proche .....	06
▪ Remboursements, offre commerciale .....	09
▪ Autre, précisez .....	98
▪ Ne sait pas.....	99

## Partie 3 : L'image du chèque

**POSER A TOUS****Q21. En tant que Particulier, quel est le plus gros avantage pour vous personnellement du chèque par rapport aux autres moyens de paiement, que ce soit pour payer une dépense ou pour être payé ?****ENQ : ne pas citer, ne pas relancer**

▪ Pas ou peu de frais bancaires / c'est gratuit.....	02
▪ Un moyen de paiement pratique pour contrôler ses dépenses .....	03
▪ J'ai confiance dans le chèque .....	07
▪ Le fait que je l'ai sous la main .....	08
▪ Autres, précisez : ____ .....	98
▪ Aucun avantage .....	97
▪ NEZ PAS CITER : ne sait pas.....	99

**Q22. A l'inverse, quel est le plus gros inconvénient pour vous personnellement du chèque par rapport aux autres moyens de paiement, que ce soit pour payer une dépense ou pour être payé ?****ENQ : ne pas citer, ne pas relancer**

▪ Il faut se déplacer à la banque pour le créditer, perte de temps .....	02
▪ Les chèques sans provision, chèques en bois .....	03
▪ Un moyen de paiement de moins en moins accepté par les commerçants.....	04
▪ Je n'ai pas confiance dans le chèque .....	06
▪ Le chèque est encombrant .....	09
▪ Autres, précisez : ____ .....	98
▪ Aucun inconvénient .....	97
▪ NE PAS CITER : ne sait pas.....	99

**Q26. Je vais maintenant vous citer différentes affirmations concernant le chèque en tant que moyen de paiement. Pour chacune de ces affirmations dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord****ENQ : citer****Une seule réponse possible par item****ROTATION DES ITEMS**



- A. Le chèque est généralement bien accepté par les commerçants
- B. Le chèque permet de bien contrôler ses dépenses
- C. Le chèque est un moyen de paiement facile à utiliser
- D. Le chèque est un moyen de paiement bon marché
- E. Le chèque est un moyen de paiement dans lequel on peut avoir confiance

- Tout à fait d'accord.....01
- Plutôt d'accord.....02
- Plutôt pas d'accord .....03
- Pas du tout d'accord .....04
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**Q27. Pour chacun des critères que je vais vous citer, dites-moi à quel moyen de paiement celui-ci correspond le mieux :**

**ENQ : citer**

**Une seule réponse possible**

**ROTATION DES ITEMS**

- A. Le moyen de paiement le mieux accepté
- B. Le moyen de paiement qui permet le mieux de contrôler ses dépenses
- C. Le moyen de paiement le plus facile à utiliser
- D. Le moyen de paiement le moins cher
- E. Le moyen de paiement auquel je fais le plus confiance

- Le chèque.....01
- Les espèces .....02
- La carte bancaire.....03
- Le virement .....04
- Le prélèvement .....05
- Un autre moyen de paiement.....98
- NE PAS CITER : aucun en particulier .....97
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**Q28. Selon le montant de la dépense à régler, vous pouvez préférer un moyen de paiement plutôt qu'un autre.**

**Pour chacun des niveaux de dépenses que je vais vous citer, dites-moi quel est le moyen de paiement que vous préférez :**

**ENQ : citer**

**Une seule réponse possible par item**

- A. Pour un règlement de moins de 10 euros
- B. Pour un règlement de 10 à 50 euros
- C. Pour un règlement de 50 à 100 euros
- D. Pour un règlement de 100 à 500 euros
- E. Pour un règlement de plus de 500 euros

- Les espèces .....01
- Le chèque.....02
- La carte bancaire.....03
- Le virement .....04
- Le prélèvement .....05
- La carte magasin ou carte de crédit.....06
- Un autre moyen de paiement.....98
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**Q29. Globalement, sans considération de montant à régler ou de circonstances, quel est le moyen de paiement que vous préférez ?**

**ENQ : citer**

**CATI : une seule réponse possible**

- Le chèque.....01
- Les espèces .....02
- La carte bancaire.....03
- Le virement .....04
- Le prélèvement .....05
- Un autre moyen de paiement.....98
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER SI AU MOINS UN REGLEMENT PAR CHEQUE EN Q6, Q7 OU Q8 OU Q9=01**

**Q30. Aujourd'hui, diriez-vous que vous êtes très attaché, assez attaché, assez peu attaché ou pas du tout attaché au fait de pouvoir régler certaines de vos dépenses par chèque ?**

**ENQ : citer**

**Une seule réponse possible**

- Très attaché .....01
- Assez attaché .....02
- Assez peu attaché .....03
- Pas du tout attaché.....04
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER SI Q30=01,02**

**Q31. Qu'est-ce qui pourrait faire que demain vous soyez moins attaché au fait de payer par chèque ?**

**ENQ : notez en clair**

- \_\_\_\_\_.....98
- Rien .....97
- Ne sait pas.....99

## Partie 4 : Les perspectives

**POSER A TOUS**

**Q32. D'ici les 5 prochaines années, pensez-vous utiliser le chèque pour régler certaines de vos dépenses plus souvent qu'aujourd'hui, aussi souvent ou moins souvent qu'aujourd'hui ?**

**ENQ : citer**

**Une seule réponse possible**

- Plus souvent.....01
- Aussi souvent .....02
- Moins souvent .....03
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER SI AU MOINS UN REGLEMENT PAR CHEQUE EN Q6, Q7 OU Q8 OU Q9=01**

**Q33. Si demain le chèque disparaissait, seriez-vous personnellement très gêné, assez gêné, assez peu gêné ou pas du tout gêné par le fait de ne plus pouvoir régler aucune de vos dépenses par chèque ?**

**ENQ : citer**

**Une seule réponse possible**

▪ Très gêné .....	01
▪ Assez gêné .....	02
▪ Assez peu gêné .....	03
▪ Pas du tout gêné .....	04
▪ NE PAS CITER : ne sait pas.....	99

**POSER SI AU MOINS UNE DEPENSE EN Q7 OU Q8 REGLEE PRINCIPALEMENT PAR CHEQUE**

**Q35. Dans l'hypothèse où le chèque n'existerait plus, quel autre moyen de paiement choisiriez-vous à la place du chèque pour payer les dépenses que vous réglez principalement par chèque aujourd'hui ?**

**ENQ : citer**

**CATI : afficher les dépenses de Q7 et Q8 pour lesquels le chèque est le moyen de paiement principal cité**

▪ La carte bancaire.....	01
▪ Les espèces .....	02
▪ Le virement .....	03
▪ Le prélèvement .....	04
▪ Un autre moyen, précisez :.....	98
▪ NE PAS CITER : ne sait pas.....	99

## Signalétique

**LIRE A TOUS** : il ne me reste plus que quelques questions à vous poser pour pouvoir classer vos réponses.

**POSER A TOUS**

**S1. Quelle est votre situation matrimoniale ? Etes-vous ...**

**ENQ : Citer, une seule réponse possible**

▪ Célibataire .....	1
▪ Marié(e) .....	2
▪ Vit en couple, dont PACS .....	3
▪ Divorcé(e), séparé(e) .....	4
▪ Veuf (ve).....	5
▪ NE PAS CITER : Ne sait pas, refus .....	99

**S2. Pouvez-vous m'indiquer dans quelle tranche se situe le revenu net mensuel de votre foyer y compris les allocations, les pensions ou tout autre montant que les membres de votre foyer et vous-même percevez ?**

**ENQ : citer**

▪ Moins de 1 000 euros .....	1
▪ Entre 1 000 euros et moins 1 500 euros.....	2
▪ Entre 1 500 euros et moins 2 000 euros.....	3
▪ Entre 2 000 euros et moins de 3000 euros.....	4
▪ Entre 3 000 euros et moins de 4 500 euros.....	6
▪ Entre 4 500 euros et moins de 6 000 euros.....	7
▪ 6 000 euros et plus .....	8
▪ NE PAS CITER : Ne sait pas, refus .....	99

**S3. Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?**

**ENQ : Ne pas citer, une seule réponse possible**

▪ Aucun diplôme .....	1
▪ Primaire (certificat d'études) .....	2
▪ Brevet des collèges, BEPC .....	3
▪ Technique (CAP, BEP) .....	4
▪ Baccalauréat .....	5

▪ Bac + 2 (DEUG, DUT, BTS, ...)	6
▪ Universitaire (Bac + 3 et plus)	7
▪ Grandes Écoles	8
▪ Refus	97
▪ NE PAS CITER : Ne sait pas, refus	99

**S5. Pour votre usage personnel, Utilisez-vous Internet en moyenne :**

**ENQ : Citer**

**Une seule réponse possible**

▪ Plus d'une heure par jour	1
▪ Tous les jours mais moins d'une heure par jour	4
▪ Au moins une fois par semaine	5
▪ Au moins une fois par mois	6
▪ Moins souvent	7
▪ Jamais / n'a pas internet	8
▪ NE PAS CITER : Ne sait pas, refus	99

**NOTRE ENTRETIEN EST A PRESENT TERMINE, JE VOUS REMERCIE DE VOTRE PARTICIPATION**

**Précisez si besoin : Cette enquête est réalisée pour le compte du *Comité Consultatif du Secteur Financier* : il s'agit d'un organisme d'études pour l'amélioration des relations entre les banques et leurs clients**

## Questionnaire professionnels et PME-PMI

**INFORMATION FICHER / QUOTAS****CIBLE**

▪ Artisans .....	1
▪ Commerçants.....	2
▪ Professions libérales .....	3
▪ PME-PMI .....	4

**SECTEUR**

▪ Automobile (NAF 501Z, 502Z, 503A, 503B, 504Z).....	1
▪ Alimentaire (NAF 521A, 521B, 521C, 521D, 522A, 522C, 522E, 522G, 522J, 522N, 522P, 151F) .....	2
▪ Hôtellerie – Restauration (NAF 551A, 551C, 551E, 552A, 552C, 552E, 553A, 553B, 555D) .....	3
▪ Habillement – Mode (NAF 523E, 524A, 524C, 524E, 524F, 930D, 930E, 930L).....	4
▪ Services à domicile (services de réparation à la maison, dépannage, entretien de la maison) (NAF 747Z, 853J, 452J, 452K, 452V, 453A, 454A, 454C, 454D, 454F, 454J) .....	5
▪ Profession libérale de santé (NAF 851C, 851E, 851G, 852Z) .....	6
▪ Industrie.....	7
▪ Commerce.....	8
▪ Service.....	9

**UDA**

▪ Région parisienne .....	1
▪ Nord .....	2
▪ Est .....	3
▪ Bassin Parisien Est.....	4
▪ Bassin Parisien Ouest.....	5
▪ Ouest.....	6
▪ Sud Ouest.....	7
▪ Sud Est .....	8
▪ Méditerranée.....	9

**AGGLO**

▪ Moins de 2.000 habitants .....	1
▪ Entre 2.000 et 20.000 .....	2
▪ Entre 20.000 et 100.000 .....	3
▪ 100.000 et plus .....	4
▪ Agglomération parisienne .....	5

**TAILL1**

▪ 0 salarié.....	0
▪ 1 à 2 salariés .....	1
▪ 3 à 5 salariés .....	3
▪ 6 à 9 salariés .....	6

**TAILL2**

▪ 10 à 19 salariés .....	10
▪ 20 à 49 salariés .....	20
▪ 50 à 99 salariés .....	50
▪ 100 à 199 salariés .....	100
▪ 200 à 249 salariés .....	200

## VALIDATION QUOTAS

## LIRE A TOUS

INT01. Bonjour Madame, Monsieur, je suis \_\_\_\_\_ enquêtrice/enquêteur de la société CSA. Nous réalisons actuellement une étude auprès des professionnels et Entreprises françaises sur leur utilisation des différents moyens de paiement.

Précisez si besoin : cette enquête dure une quinzaine de minutes. Il ne s'agit en aucun cas d'une démarche commerciale et conformément au code de déontologie des instituts d'étude, toutes les données recueillies à l'occasion de cette étude resteront strictement confidentielles et seront traitées de façon uniquement statistique.

SI CIBLE=1,2,3 : A ce titre je souhaiterais parler au responsable de votre activité

SI CIBLE=4 : A ce titre je souhaiterais parler à la personne qui exerce la responsabilité comptable et financière au sein de votre entreprise.

Auriez-vous quelques minutes pour répondre à mes questions ?

F1. Combien votre activité compte-elle de salariés, à temps plein ou temps partiel ?

ENQ : citer

- Aucun .....01
- Un seul .....02
- De 2 à 5 .....03
- De 6 à 9 .....04
- De 10 à 19 .....05
- De 20 à 49 .....06
- De 50 à 99 .....07
- De 100 à 249 .....08
- 250 ou plus .....09 →STOP INTER
- NE PAS CITER : refus, ne sait pas .....99

## VALIDATION QUOTAS

## Partie 1 : Description de l'activité et Équipement

NE PAS POSER SI CIBLE=3

Q1. Votre clientèle est-elle composée :

ENQ : POSER EN OUI/NON

- De particuliers exclusivement.....01
- De professionnels ou d'entreprises exclusivement .....02
- A la fois de particuliers et de professionnels .....03
- NE PAS CITER : refus .....99 →STOP INTER

Vous faites bien partie des personnes que je dois interroger

POSER SI Q1=03



**Q2. Vous diriez que votre clientèle est composée :**

*ENQ : citer*

- Majoritairement de particuliers .....01
- Majoritairement de professionnels .....02
- D'autant de particuliers que de professionnels.....03
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**NE PAS POSER SI CIBLE=3**

**Q3. Avez-vous également comme client, des entités du secteur public ou collectivités territoriales ?**

*ENQ : citer*

- Oui .....01
- Non .....02
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**LIRE A TOUS : nous allons parler maintenant des paiements que vous faites à titre professionnel**

**Q4. Sur un mois type, combien de paiements faites-vous à vos différents fournisseurs ?**

*ENQ : citer*

- Aucun .....01
- Moins de 5 .....02
- Entre 5 et 19 .....03
- Entre 20 et 99 .....04
- Entre 100 et 999 .....05
- Entre 1000 et 5000 .....06
- Plus de 5000.....07
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**NE PAS POSER SI Q4=01**

**Q5. La plupart du temps, à combien s'élève le montant moyen d'un paiement à vos fournisseurs ?**

*ENQ : citer*

**SI CIBLE = 1,2,3**

- Moins 500 euros .....01
- 500 à 5000 euros .....02
- Plus de 5000 euros.....03
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**SI CIBLE = 4**

- Moins de 5000 euros .....04
- De 5.000 à 20.000 euros .....05
- Plus de 20.000 euros.....06
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER A TOUS**

**Q6. Pour régler vos dépenses professionnelles, disposez-vous :**

*ENQ : poser en Oui / Non*

- D'un chéquier professionnel.....01
- D'une carte bancaire professionnelle .....02
- De la possibilité de faire des paiements électroniques via le site internet de votre banque .....03
- De la possibilité d'échanger un fichier électronique avec votre banque pour initier plusieurs paiements.....04
- NE PAS CITER : refus, ne sait pas .....99

**POSER SI Q6<>01**

**Q7. Vous ne disposez pas de chéquier aujourd'hui, mais en avez-vous eu par le passé pour régler vos dépenses professionnelles ?**

**ENQ : citer**

- Oui .....01
- Non .....02
- NE PAS CITER : refus, ne sait pas .....99

**POSER SI Q6<>01**

**Q8. POSER SI Q7=01 : Pour quelles raisons ne disposez-vous plus de chéquier aujourd'hui ?**

**POSER SI Q7=02,99 : pour quelles raisons ne disposez-vous pas de chéquier ?**

**ENQ : ne pas citer**

- N'en a pas/plus besoin, ne paye rien par chèque.....01
- Ne peux pas en avoir .....02
- On ne l'a pas proposé .....03
- Autres, précisez : \_\_\_\_ .....98
- Ne sait pas.....99

## Partie 2 : Usages et Attitudes

**POSER A TOUS**

**Q9. Pour chacun des moyens de paiement que je vais vous citer, dites-moi si vous les utilisez ou non, ne serait-ce que très rarement, pour régler vos dépenses professionnelles, quel que soit leur nature ou leur montant ?**

**ENQ : citer en oui/non**

- Le chèque.....01
- Les espèces .....02
- La carte bancaire.....03
- Le virement.....04
- Le prélèvement .....05
- SI CIBLE=1,2,4 : Les effets de commerce (LCR c'est-à-dire lettre de change, billet à ordre, traite, escompte).....06
- SI CIBLE=1,2,4 : La lettre de crédit .....07
- SI CIBLE=3 : Le tiers-payant, la Carte Vitale .....08
- NE PAS CITER : Un autre moyen de paiement .....98

**Q10A. Pour chacune des dépenses professionnelles que je vais vous citer, dites-moi quel est le moyen de paiement que vous utilisez le plus souvent.**

**ENQ : ne pas citer**

**Une seule réponse possible**

**Q10B. Et parmi les moyens de paiements suivants quels sont tous ceux que vous utilisez également pour régler cette dépense**

**ENQ : citer une première fois les moyens de paiement, à nouveau uniquement si nécessaire**

**Plusieurs réponses possibles**

	par carte bancaire	par chèque	par virement	par prélèvement	en espèces	par TIP	SI CIBLE=1,2,4 : par effet de commerce	SI CIBLE=1,2,4 : par lettre de crédit	un autre moyen de paiement	NE PAS CITER : non concerné, vous n'avez pas ce type de dépense
	01	02	03	04	05	06	07	08	98	99
le loyer, bail commercial										
les factures d'électricité, gaz, eau, télécom										
les achats de matières premières, de produits nécessaires à l'exercice de votre activité										
l'achat d'équipement mobilier et de matériel informatique										
les voyages d'affaires ou déplacements professionnels										
les fournitures de bureau										
les cotisations sociales (type URSSAF)										
les assurances										
les impôts et charges										

**NE PAS POSER SI F1=01**

**Q11. Quels sont tous les moyens de paiement que vous utilisez pour payer les salaires de vos employés (y compris les saisonniers, les vacataires, ...) ?**

*ENQ : citer*

- Le chèque .....01
- Le virement .....02
- Les espèces .....03
- Un autre moyen, précisez \_\_\_\_\_ 98
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER SI CHEQUE CITE EN Q11 ET AU MOINS UN AUTRE MOYEN DE PAIEMENTS**

**Q13. Pour quelles raisons utilisez-vous plusieurs moyens de paiement pour payer ces salaires ?**

*ENQ : ne pas citer*

- C'est le choix des employés .....01
- Cela dépend du contrat de travail des employés (vacataires, saisonniers, ...) .....02
- Autre raison, précisez : \_\_\_\_\_ 98
- Ne sait pas .....99

**Q12. Dans certaines circonstances, vous pouvez être amené à effectuer des remboursements ou proposer des avoirs à vos clients. Dans ce cas précis, quels sont tous les moyens de paiement que vous utilisez ?**

*ENQ : citer*

- Les espèces .....01
- Le chèque.....02
- Un virement .....03
- Un avoir commercial sur un prochain achat.....04
- Un autre moyen, précisez : \_\_\_\_\_ 98
- NE PAS CITER : non concerné, n'est jamais dans ce cas .....97
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99
- 

**POSER SI Q6=01**

**Q14. En moyenne, sur un mois complet type et quel que soit le destinataire, combien faites-vous de règlements par chèque ?**

*ENQ : noter*

- |\_|\_|\_|\_|\_|
- Ne sait pas.....9999

**POSER SI Q14=0000,9999**

**Q14B. En moyenne, tous les combien effectuez-vous un règlement par chèque :**

*ENQ : citer*

**Une seule réponse possible**

- 1 fois tous les 2 ou 3 mois.....01
- 2 ou 3 fois par an .....02
- 1 fois par an .....03
- Moins souvent .....04
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER A TOUS**

**Q15. Toujours à propos du chèque, diriez-vous qu'aujourd'hui vous utilisez ce moyen de paiement pour régler vos dépenses professionnelles plus souvent, aussi souvent ou moins souvent qu'il y a 5 ans ?**

*ENQ : citer*

- Plus souvent.....01
- Aussi souvent .....02
- Moins souvent .....03

**LIRE A TOUS**

**Q16. Nous allons parler à présent des encaissements que vous recevez de la part de vos [SI Q1=01 : clients Particuliers / SI Q1=02 : clients professionnels / SI=03 : clients Particuliers et professionnels / SI CIBLE=3 : « patients »].**

**POSER A TOUS**

**Q17. Sur un mois type, combien enregistrez-vous d'encaissements de la part de l'ensemble de vos [SI CIBLE=1,2,4 : clients ; SI CIBLE=3 : patients] ?**

*ENQ : citer*

- Moins de 20 .....01
- Entre 20 et 99 .....02
- Entre 100 et 999 .....03
- Entre 1000 et 5000 .....04
- Plus de 5000.....05
- 

**Q18. La plupart du temps, à combien s'élève le montant moyen d'un encaissement que vous recevez de vos [SI CIBLE=1,2,4 : clients ; SI CIBLE=3 : patients] ?**

*ENQ : citer*

- Moins de 10 euros .....01
- Entre 10 et 99 euros .....02
- Entre 100 et 499 euros .....03
- Entre 500 et 5000 euros .....04
- Plus de 5000 euros.....05
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER SI Q1=01,03 OU CIBLE=3**

**Q19. Quels sont tous les moyens de paiement que vous acceptez de la part de vos clients Particuliers ?**

*ENQ : citer si nécessaire*

▪ Le chèque.....	01
▪ Les espèces .....	02
▪ La carte bancaire.....	03
▪ Le virement .....	04
▪ Le prélèvement.....	05
▪ Un autre moyen de paiement, précisez : _____	98
▪ NE PAS CITER : refus, ne sait pas .....	99

**POSER SI Q1=02,03**

**Q20. Quels sont tous les moyens de paiement que vous acceptez de la part de vos clients professionnels ?**

*ENQ : citer si nécessaire*

▪ Le chèque.....	01
▪ Les espèces .....	02
▪ La carte bancaire.....	03
▪ Le virement .....	04
▪ Le prélèvement .....	05
▪ SI CIBLE=1,2,4 : Les effets de commerce (LCR c'est a dire lettre de change, billet à ordre, traite, escompte).....	06
▪ SI CIBLE=1,2,4 : La lettre de crédit (accréditif), le crédit documentaire .....	07
▪ Un autre moyen de paiement, précisez : _____	98
▪ NE PAS CITER : refus, ne sait pas .....	99

**POSER SI Q19<>01 OU Q20<>01**

**Q21. Pour quelles raisons refusez-vous les règlements par chèque de la part de vos clients [SI Q19<>01 ET Q20=01 : « Particuliers » / SI Q19=01 ET Q20<>01 : « professionnels » / SI Q19<>01 ET Q20<>01 : « Particuliers et professionnels »] ?**

*ENQ : ne pas citer*

▪ Frais bancaires / jours de valeur liés au chèque .....	01
▪ Problèmes d'impayés (« chèques en bois ») / pas de garantie de paiement .....	02
▪ Traitement manuel / perte de temps .....	03
▪ Problème comptable pour traiter les chèques .....	04
▪ Autres, précisez : _____	98
▪ Ne sait pas.....	99

**POSER A TOUS**

**Q22. Sur 100 encaissements que vous recevez de la part de vos [SI CIBLE = 3 : patients / SI CIBLE =1,2,4 : clients], combien en recevez-vous pour chacun des modes de paiement que vous acceptez ?**

*ENQ : citer si nécessaire*

*CATI : n'afficher que les modes de paiements cités en Q20*

▪ Par chèque  __ __ __
▪ En espèces  __ __ __
▪ Par carte bancaire  __ __ __
▪ Par virement  __ __ __
▪ Par prélèvement  __ __ __
▪ Par effet de commerce  __ __ __
▪ Par lettre de crédit  __ __ __
▪ Par un autre moyen  __ __ __

**POSE SI Q19=01 OU Q20=01**

**Q23. En moyenne, sur un mois complet type, combien de chèques recevez-vous de la part de vos [SI CIBLE = 3 : patients / SI CIBLE =1,2,4 : clients] ?**

**ENQ : noter**

- |\_|\_|\_|\_|
- Ne sait pas.....9999

**POSER SI Q23=0000,9999**

**Q23B. En moyenne, tous les combien recevez-vous un chèque ?**

**ENQ : citer**

**Une seule réponse possible**

- 1 fois tous les 2 ou 3 mois.....01
- 2 ou 3 fois par an .....02
- 1 fois par an .....03
- Moins souvent .....04
- Jamais .....97
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER A TOUS**

**Q25. Par rapport à il y a 5 ans, diriez-vous que vous recevez aujourd'hui moins de chèques, autant ou plus de chèques de la part de vos [Si CIBLE=1,2,4 : clients ; SI CIBLE=3 : patients]?**

**ENQ : citer**

- Vous recevez moins de chèques.....01
- Autant .....02
- Plus.....03
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

## Partie 3 : L'image du chèque

**POSER SI Q9=01**

**Q26. En tant que Professionnel, quel est le plus gros avantage du chèque par rapport aux autres moyens de paiement pour payer un fournisseur ?**

**ENQ : ne pas citer, ne pas relancer**

- Moins coûteux en frais bancaires / c'est le moins cher.....01
- Facilite la gestion de trésorerie .....02
- La facilité d'utilisation, la rapidité.....07
- Autres, précisez : \_\_\_\_.....98
- Aucun avantage .....97
- Ne sait pas, refus .....99

**POSER A TOUS**

**Q27. En tant que Professionnel, quel est le plus grand inconvénient du chèque par rapport aux autres moyens de paiement pour payer un fournisseur ?**

**ENQ : ne pas citer, ne pas relancer**

- La perte de temps pour écrire les chèques et pour les envoyer .....02
- Les frais bancaires.....03
- Nécessite un traitement manuel .....04
- Autres, précisez : \_\_\_\_.....98
- Aucun inconvénient .....97
- Ne sait pas.....99



**POSER SI Q19=01 OU Q20=01**

**Q28. Et cette fois-ci pour être payé, quel est le plus grand avantage du chèque par rapport aux autres moyens de paiement ?**

*ENQ : ne pas citer*

- Moins coûteux en frais bancaires .....01
- La facilité d'imputation entre le paiement et la facture.....02
- La rapidité .....05
- Autres, précisez : \_\_\_\_ .....98
- Aucun avantage .....97
- Ne sait pas .....99

**POSER A TOUS**

**Q29. Quel est le plus grand inconvénient du chèque par rapport aux autres moyens de paiement pour être payé ?**

*ENQ : ne pas citer*

- Nécessite un traitement manuel .....01
- Le coût, les frais bancaires.....02
- Le risque d'impayés, les « chèques en bois » .....04
- Le temps nécessaire pour encaisser le chèque.....05
- Autres, précisez : \_\_\_\_ .....98
- Aucun inconvénient .....97
- Ne sait pas.....99

**POSER SI Q9=01**

**Q31. Je vais maintenant vous citer différentes affirmations concernant le chèque en tant que moyen de règlement pour payer vos fournisseurs. Pour chacune de ces affirmations dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord**

*ENQ : citer*

- A. Le chèque est facile à traiter en comptabilité
- B. Le chèque permet de bien maîtriser les délais de paiement
- C. Le chèque est un moyen de paiement simple, facile à utiliser
- D. Le chèque est un moyen de paiement dans lequel on peut avoir confiance
- E. Le chèque est un moyen de paiement peu coûteux

- Tout à fait d'accord .....01
- Plutôt d'accord.....02
- Plutôt pas d'accord .....03
- Pas du tout d'accord .....04
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER A TOUS**

**Q32. Au total, sans considération de montant, quel est le moyen de paiement que vous préférez pour payer vos fournisseurs ?**

*ENQ : ne pas citer*

- Les espèces .....01
- Le chèque.....02
- La carte bancaire.....03
- Le virement .....04
- Le prélèvement .....05
- Les effets de commerce.....06
- Les lettres de crédit .....07

▪ Un autre moyen de paiement.....	98
▪ NE PAS CITER : indifférent .....	97
▪ NE PAS CITER : ne sait pas.....	99

**POSER SI Q19=01 OU Q20=01**

**Q34. Je vais maintenant vous citer différentes affirmations concernant vos encaissements par chèque. Pour chacune des affirmations suivantes dites-moi si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord**

**ENQ : citer**

- Le chèque est facile à traiter en comptabilité
- Le chèque permet de bien maîtriser les délais de paiement
- Le chèque est un moyen de paiement simple, facile à utiliser
- Le chèque est un moyen de paiement dans lequel on peut avoir confiance
- Le chèque est un moyen de paiement peu coûteux

▪ Tout à fait d'accord.....	01
▪ Plutôt d'accord.....	02
▪ Plutôt pas d'accord .....	03
▪ Pas du tout d'accord .....	04

**POSER SI Q1=01,03 OU CIBLE=3**

**Q35. Au total, sans considération de montant, quel est le moyen de paiement que vous préférez pour être payé par vos [SI Q1=01,03 : clients Particuliers ; SI CIBLE=3 : patients] ?**

**ENQ : citer si nécessaire**

▪ Le chèque.....	01
▪ Les espèces .....	02
▪ La carte bancaire.....	03
▪ Le virement .....	04
▪ Le prélèvement .....	05
▪ Un autre moyen de paiement, précisez : _____	98
▪ NE PAS CITER : indifférent .....	97
▪ NE PAS CITER : refus, ne sait pas .....	99

**POSER SI Q1=02,03**

**Q36. Et pour être payé par vos clients professionnels, quel est le moyen de paiement que vous préférez ?**

**ENQ : citer si nécessaire**

▪ Le chèque.....	01
▪ Les espèces .....	02
▪ La carte bancaire.....	03
▪ Le virement .....	04
▪ Le prélèvement .....	05
▪ Les effets de commerce (LCR c'est à dire lettre de change, billet à ordre, traite, escompte) .....	06
▪ La lettre de crédit (accréditif), le crédit documentaire.....	07
▪ Un autre moyen de paiement, précisez : _____	98
▪ NE PAS CITER : indifférent .....	97
▪ NE PAS CITER : refus, ne sait pas .....	99

**POSER SI Q19=01 OU Q20=01 OU Q9=01**

**Q37. Et diriez-vous que vous êtes très attaché, assez attaché, assez peu attaché ou pas du tout attaché au chèque ?**

**ENQ : citer**

▪ Très attaché .....	01
▪ Assez attaché .....	02
▪ Assez peu attaché .....	03
▪ Pas du tout attaché.....	04
▪ NE PAS CITER : ne sait pas.....	99

## Partie 4 : Les perspectives

**POSER SI Q9=01**

**Q38. D'ici les 5 prochaines années, pensez-vous utiliser le chèque pour payer vos fournisseurs plus souvent qu'aujourd'hui, aussi souvent ou moins souvent qu'aujourd'hui ?**

**ENQ : citer**

▪ Plus souvent.....	01
▪ Aussi souvent .....	02
▪ Moins souvent .....	03
▪ NE PAS CITER : ne sait pas.....	99

**POSER SI Q9=01**

**Q39. Si demain le chèque disparaissait, seriez-vous personnellement très gêné, assez gêné, assez peu gêné ou pas du tout gêné par le fait de ne plus pouvoir payer vos fournisseurs par chèque ?**

**ENQ : citer**

▪ Très gêné .....	01
▪ Assez gêné .....	02
▪ Assez peu gêné .....	03
▪ Pas du tout gêné.....	04
▪ NE PAS CITER : ne sait pas.....	99

**POSER SI Q19=01 OU Q20=01**

**Q41. D'ici les 5 prochaines années, pensez-vous accepter le chèque pour être payé par vos [SI CIBLE=1,2,4 : clients ; SI CIBLE=3 : patients] plus souvent qu'aujourd'hui, aussi souvent ou moins souvent qu'aujourd'hui ?**

**ENQ : citer**

▪ Plus souvent.....	01
▪ Aussi souvent .....	02
▪ Moins souvent .....	03
▪ NE PAS CITER : ne sait pas.....	99

**POSER SI Q19=01 OU Q20=01**

**Q42. Si demain le chèque disparaissait, seriez-vous très gêné, assez gêné, assez peu gêné ou pas du tout gêné par le fait de ne plus pouvoir être payé par vos [SI CIBLE=1,2,4 : clients ; SI CIBLE=3 : patients] par chèque ?**

**ENQ : citer**

▪ Très gêné .....	01
▪ Assez gêné .....	02
▪ Assez peu gêné .....	03
▪ Pas du tout gêné.....	04
▪ NE PAS CITER : ne sait pas.....	99

**POSER SI Q19=01 OU Q20=01**

**Q43. Cette éventuelle disparition du chèque pour vos encaissements aurait-elle comme conséquence d'augmenter, de baisser ou n'aurait aucune conséquence sur votre chiffre d'affaires ?**

*ENQ : citer*

- Cela augmenterait votre chiffre d'affaires.....01
- Cela n'aurait aucun effet .....02
- Cela baisserait votre chiffre d'affaires .....03
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

**POSER SI Q19=01 OU Q20=01**

**Q44. Et aurait-elle pour conséquence d'augmenter, de diminuer ou n'aurait aucun effet sur vos coûts de gestion ?**

*ENQ : citer*

- Cela augmenterait vos coûts de gestion.....01
- Cela n'aurait aucun effet .....02
- Cela baisserait vos coûts de gestion .....03
- NE PAS CITER : ne sait pas.....99

## Signalétique

**LIRE A TOUS : il ne me reste plus que quelques questions à vous poser pouvoir classer vos réponses.**

**POSER A TOUS**

**S1. A combien s'élève le chiffre d'affaires annuel de votre activité ?**

*ENQ : citer*

- Moins de 100.000 euros .....01
- Entre 100.000 et 300.000 euros .....02
- Entre 300.000 et 500.000 euros .....03
- Entre 500.000 et 1,5 millions d'euros.....04
- Entre 1,5 et 5 millions d'euros.....05
- Entre 5 et 15 millions d'euros.....06
- Plus de 15 millions d'euros .....07
- NE PAS CITER : refus, ne sait pas .....99

**S2. Quel est la structure juridique de votre activité ?**

*ENQ : citer si nécessaire*

- Affaire personnelle (ou société en nom propre) .....01
- EURL (ou SARL unipersonnelle) .....02
- Auto-entrepreneur .....03
- SARL .....04
- SA .....05
- Société d'Exercice Libéral (SEL).....06
- Société en Nom Collectif (SNC).....07
- Société en commandite (simple ou par actions) .....08
- Société en participation .....09
- Société Civile (professionnelle).....10
- SAS (société par actions simplifiée) .....11
- Autre, précisez : \_\_\_\_ .....98
- NE PAS CITER : refus, ne sait pas .....99

## Annexe 3 : Frais des moyens de paiement en France

Afin de comparer le positionnement du chèque par rapport aux autres moyens de paiement, il est pertinent de comparer les frais bancaires et non bancaires relatifs au chèque par rapport à ces autres moyens de paiement.

EDC a ainsi rassemblé des données représentatives en Janvier 2011 au sujet des frais liés aux moyens de paiement hors espèces pour les particuliers et pour les professionnels (entreprises de moins de 10 employés) sur la base des tarifications bancaires disponibles sur Internet. Si certaines informations n'étaient pas disponibles, les centres d'appel des banques ont été contactés.

Six banques (Banque Populaire Rives de Paris, BNP Paribas, Boursorama, Crédit Agricole Île de France, La Banque Postale, monabanq.) ont été sélectionnées sur la base de deux critères :

- le volume de chèques : quatre banques ont été choisies sur la base d'un important volume de chèques ;
- l'innovation : deux banques offrant des innovations liées au chèque ont été retenues.

Cette récolte d'information ne se veut pas complète ou exhaustive. Elle s'inscrit dans une démarche de vue d'ensemble des frais liés aux moyens de paiement hors espèces, l'objectif étant de dresser un constat pour chaque moyen de paiement et de comparer les frais des différents moyens de paiement. Pour les banques avec des réseaux régionaux où la tarification peut varier d'une région à une autre, EDC a choisi de manière arbitraire une région, dont les tarifs ne sont peut-être pas représentatifs des conditions tarifaires de toutes les banques régionales de ces réseaux.

Les sites Internet des banques suivantes ont été utilisés pour recueillir les informations sur la tarification bancaire :

- Banque Populaire Rives de Paris
  - Particuliers : <http://www.rivesparis.banquepopulaire.fr/tsd/pratique/tarifs.asp> ;
  - professionnels : [http://www.bpvf.banquepopulaire.fr/Tarif/PDF/1012\\_Tarif\\_BP %20PROS %20page %20a %20page %202010.pdf](http://www.bpvf.banquepopulaire.fr/Tarif/PDF/1012_Tarif_BP_%20PROS_%20page%20a_%20page%202010.pdf).
- BNP Paribas
  - Particuliers : [http://www.bnpparibas.net/banque/portail/particulier/Fiche?type=folder&identifiant= Tarifs\\_BNP\\_Paribas\\_20041209171309](http://www.bnpparibas.net/banque/portail/particulier/Fiche?type=folder&identifiant= Tarifs_BNP_Paribas_20041209171309) ;
  - professionnels : [http://www.bnpparibas.net/banque/portail/entrepres/Fiche?type=category&identifiant= Tarifs\\_776\\_20090724040214](http://www.bnpparibas.net/banque/portail/entrepres/Fiche?type=category&identifiant= Tarifs_776_20090724040214).
- Boursorama
  - Particuliers : <http://www.boursorama.com/banque-en-ligne/index.html?origine=456> ;
  - professionnels : l'offre limitée pour les professionnels n'a pas été analysée.
- Crédit Agricole Île de France

- Particuliers : <http://www.paris-enligne.credit-agricole.fr/g1/vitrine/cr882/univers/information/legal/tarifs.htm> ;
- professionnels : <http://www.ca-centrefrance.fr/Vitrine/ObjCommun/Fic/CentreFrance/Tarifs/doc-pdf/professionnels.pdf>.
- La Banque Postale
  - Particuliers : [https://www.labanquepostale.fr/index/outils/Tarifs/tarifs\\_2010.html](https://www.labanquepostale.fr/index/outils/Tarifs/tarifs_2010.html) ;
  - professionnels :  
[https://www.labanquepostale.fr/etc/medialib/files/tarifs.Par.33067.File.tmp/Tarifs\\_2010\\_Associations\\_et\\_professionnels.pdf](https://www.labanquepostale.fr/etc/medialib/files/tarifs.Par.33067.File.tmp/Tarifs_2010_Associations_et_professionnels.pdf).
- monabanq.
  - Particuliers : <http://www.monabanq.com/catalogue/guide-tarification.htm?onglet=&page=1> ;
  - professionnels : l'offre limitée pour les professionnels n'a pas été analysée.



**Tableau Y : Comparaison des frais bancaires et non bancaires liés aux moyens de paiement hors espèces pour les particuliers sur un échantillon de 6 banques**  
(au 20 Janvier 2011)

PAIEMENT Frais bancaires	Chèque de banque	Chèque	Carte bancaire	Prélèvement	Virement	TIP
<b>Obtention du moyen de paiement</b>	0€ - 13,30€	Gratuit sauf envoi en recommandé du chéquier : 0€ - 8,97€	- Envoi : gratuit sauf en recommandé 0€ - 5,75€ - Cotisation annuelle <sup>24</sup> : 0€ - 132€	Mise en place : 0€ - 8,20€	0€	0€
<b>Utilisation en paiement en France</b>	0€	0€	Paiement : 0€	0€	Virement occasionnel - En agence : 0€ - 7,30€ - Sur Internet : 0€ Virement permanent - En agence : 0€ - 3€ - Sur Internet : 0€ - 0,5€	0€ - 3€
<b>Incidents de paiement</b>	-	- Lettre d'information préalable pour chèque sans provision : 5€ - 15€ - Forfait des frais de rejet : 9€ - 50€	-	0€ - 20€	0€ - 20€	0€ - 20€
<b>Frais d'opposition</b>	Non disponible	0€ - 14,40€	0€	0€ - 12,23€	0€ - 12,23€	-

Frais non bancaires	Chèque de banque	Chèque	Carte bancaire	Prélèvement	Virement	TIP
<b>Envoi d'un paiement<sup>25</sup></b>	- Proximité : 0€ - Distance : 0,58€ <sup>26</sup>	- Proximité : 0€ - Distance : 0,58€	0€	0€	0€	0€
<b>Réception d'un paiement</b>	- Proximité : 0€ - Distance : 0,58€	- Proximité : 0€ - Distance : 0,58€	0€	0€	0€	0€

Source : Banques françaises  
Réalisation : EDC

<sup>24</sup> Pour une cotisation d'une carte Visa Premier ou MasterCard Gold.

<sup>25</sup> Les frais d'envoi et de réception d'un paiement se font du point de vue du particulier effectuant ou recevant un paiement.

<sup>26</sup> Les frais d'envois de 0,58 euro sont fondés sur le prix d'un timbre en affranchissement écopli de 0,53 euro et d'une estimation du prix d'une enveloppe de 0,05 euro.

**Tableau Z : Comparaison des frais bancaires et non bancaires liés aux moyens de paiement hors espèces pour les professionnels (moins de 10 salariés) sur un échantillon de 4 banques (au 20 Janvier 2011)**

PAIEMENT Frais bancaires	Effets de commerce	Chèque	Carte bancaire	Prélèvement	Virement	TIP
Obtention du moyen de paiement	-	0€ - 7,50€ pour le chéquier	Cotisation annuelle <sup>27</sup> : 125€ - 137€	Mise en place : 0€	0€	0€
Utilisation en paiement en France	0€ - 7,50€	0€	Paiement : 0€	0€	Virement occasionnel - En agence : 0€ - 3,80€ - Sur Internet : 0€ - 0,15€ Virement permanent - En agence : 0€ - 2,70€ - Sur Internet : 0€ - 1,05€	0€
Incidents de paiement	8,57€ - 20€	9,17€ - 50€	-	6,70€ - 27,20€	6,10€ - 10,30€	0€ - 10,30€
Frais d'opposition	Non disponible	6,11€ - 14,40€	0€ - 40€	12,23€ - 20€	0€ - 20€	0€ - 20€
ENCAISSEMENT Frais bancaires	Effets de commerce	Chèque	Carte bancaire	Prélèvement	Virement	TIP
Réception du moyen de paiement	- Remise : 0€ - 10,50€ - Par paiement encaissé : 0,40€ - 4,70€	- Remise par la Poste : 0€ - Remise en agence : 0€ - 0,10€	Frais étudiés au cas par cas en fonction de la situation du commerçant	- Internet : Remise : 0€ ; Par paiement encaissé : 0,26€ - 0,40€ - Papier : Remise : 1,04€ - 7,50€ ; Par paiement encaissé : 0,40€ - 4,94€	0€	0€
Incidents de paiement	0€ - 17€	0€ - 17,60€	Frais étudiés au cas par cas en fonction de la situation du commerçant	5,71€ - 20€	-	0€
Frais non bancaires	Effets de commerce	Chèque	Carte bancaire	Prélèvement	Virement	TIP
Envoi d'un paiement <sup>28</sup>	0€	- Proximité : 0€ - Distance : 0,58€	0€	0€	0€	0€
Réception d'un paiement	0€	- Proximité : 0€ - Distance : 0,58€ <sup>29</sup>	0€	0€	0€	0€

Source : Banques françaises  
Réalisation : EDC

<sup>27</sup> Pour une carte Visa Premier ou MasterCard Gold.

<sup>28</sup> Les frais d'envoi et de réception d'un paiement se font du point de vue du professionnel effectuant ou recevant un paiement.

<sup>29</sup> Les frais d'envois de 0,58 euro sont fondés sur le prix d'un timbre en affranchissement écopli de 0,53 euro et d'une estimation du prix d'une enveloppe de 0,05 euro.

**Liste des publications et des thèmes abordés  
dans les rapports annuels du CCSF**

PUBLICATIONS DU CCSE, DIFFUSÉES PAR LA BANQUE DE FRANCE (Tarifs 2011)	Périodicité	Prix HT en euros	Taux de TVA	Prix TTC en euros
<b>Rapports annuels du Comité consultatif du secteur financier</b> Rapport 2009-2010 – édition 2010 Rapport 2008-2009 – édition 2009 Rapport 2007-2008 – édition 2008 Rapport 2006 – édition 2007 Rapport 2005 – édition 2006	Annuelle	Gratuit *		Gratuit *
<b>Rapports des groupes de travail du Comité consultatif</b> Les défis de l'industrie bancaire – Septembre 2006 Édition et mise en vente par la Documentation française	Apériodique			10,00
<b>Études réalisées à la demande du Secrétariat général du CCSF et qui n'engagent que leurs auteurs</b> L'utilisation du chèque en France Les conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté – Février 2010 Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France – Novembre 2008 Les enjeux et impacts pour les épargnants français des mesures proposées par la Commission européenne touchant aux placements financiers – Janvier 2008 La demande des ménages en matière de crédit à la consommation et les ajustements nécessaires pour y répondre – Janvier 2006 La médiation financière – Décembre 2005 L'endettement des ménages européens – Août 2005	Apériodique	23,70 14,22 14,22 14,22 14,22 14,22 14,22	5,50 5,50 5,50 5,50 5,50 5,50 5,50	25,00 15,00 15,00 15,00 15,00 15,00 15,00
<b>Dépliants d'information et glossaires réalisés par le CCSF</b> <b>Dépliants d'information :</b> Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe – Novembre 2009 Le paiement par prélèvement – Janvier 2008 Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne, d'assurance-vie ou de retraite – Janvier 2006 <b>Glossaires :</b> Glossaire Assurance – Juin 2010 Glossaire Banque au quotidien et crédit – Juin 2010 Glossaire Épargne et placements financiers – Juin 2010	Apériodique	Gratuit *		Gratuit *

\* Gratuit dans la limite des stocks disponibles en s'adressant directement au Secrétariat général du CCSF (ccsfin@banque-france.fr – téléphone : 01 42 92 27 10) et consultable sur le site Internet : <http://www.ccsfin.fr> ou <http://www.ccsfin.net>

**VENTE ET CONSULTATION DES PUBLICATIONS**

<b>Mode de règlement</b>	<b>Commandes par correspondance ou par télécopie</b>	<b>Vente et consultation sur place</b>
Règlement en euros par chèque, carte bancaire ou virement  (selon conditions générales de vente figurant sur le bon de commande en fin de publication)	<b>BANQUE DE FRANCE</b> <b>96 1219 UFCLI</b> 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02  Télécopie : 01 64 80 27 76	<b>BANQUE DE FRANCE</b> <b>ESPACE ACCUEIL</b> 48 rue Croix des Petits Champs 75001 Paris Téléphone : 01 42 92 39 08  <b>Ouverture au public :</b> du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

<b>THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER</b>	<b>EXERCICES DE RÉFÉRENCE</b>
<b>Assurances</b>	
Assurance automobile (primes, « <i>pay as you drive</i> », bilan annuel de la sécurité routière)	2005 – 2006 – 2007 2008-2009 – 2009-2010
Assurance de protection juridique	2005 – 2006 – 2009-2010
Assurance et développement durable (charte de l'Association française d'assurance – AFA)	2008-2009
Assurance dommages (démarchage)	2007-2008
Assurance emprunteur (fiche d'information standardisée, déliaison)	2005 – 2007 – 2008-2009 – 2009-2010
Assurance habitation (indice INSEE)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009
Assurance multirisques habitation (primes, dégâts des eaux)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2009-2010
Assurance santé (complémentaires de groupe)	2007 – 2008-2009
Assurance-vie (réforme des conditions d'information du souscripteur, contrats non réclamés, devoir de conseil, commercialisation des produits d'assurance-vie, taux garantis)	2005 – 2007 – 2008-2009 – 2009-2010
Catastrophes naturelles	2005 – 2008-2009 – 2009-2010
Contrat collectif obligatoire (article 4 de la loi Évin)	2008-2009
Dommages corporels	2005 – 2007-2008 – 2009-2010
Expertise après sinistre	2005 – 2008-2009
Intermédiation en assurance (rapport de l'ORIAS)	2007-2008 – 2008-2009
Micro-assurance	2007-2008
Plan d'épargne retraite populaire (PERP)	2005 – 2006 – 2007-2008 2008-2009 – 2009-2010
Prescription biennale	2005
Résiliation des contrats d'assurance (loi Chatel)	2005
Ventes concomitantes en assurance	2008-2009 – 2009-2010

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
<b>Crédit/Emprunt</b>	
Harmonisation des législations sur le crédit à la consommation	2008-2009
Convention AERAS (s'assurer et emprunter avec un risque aggravé de santé)	2006 – 2008-2009
Crédit à la consommation (encadrement de la publicité, cadre juridique pour les rachats de crédits, distribution du crédit sur les lieux de vente)	2005 – 2006 – 2008-2009
Loi portant réforme du crédit à la consommation	2009-2010
Crédit immobilier (France – Europe)	2006
Crédit renouvelable (« Pour un développement responsable du crédit renouvelable en France » Rapport réalisé par le Cabinet Athling Management)	2008-2009
FICP (durée d'inscription et informations données au client)	2008-2009
Endettement des ménages	2008-2009
Hypothèque rechargeable et prêt viager hypothécaire	2006
Livre vert de la Commission européenne sur les services financiers	2005 – 2006
Prêt à taux zéro, prêt avenir jeunes, Crédit <i>lift</i>	2005 – 2006
Modèles types d'offres préalables de crédit	2005
Projet de directive européenne sur le crédit aux consommateurs	2005 – 2006
Usure	2005
<b>Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme</b>	
Contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP)	2009-2010
Groupe d'action financière (GAFI)	2009-2010
Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins (Tracfin)	2009-2010
<b>Médiation bancaire et financière en France et en Europe</b>	
Élargissement de la médiation bancaire au crédit et à l'épargne	2006 – 2008-2009 – 2009-2010
Médiation bancaire et financière en France et en Europe	2005 – 2009-2010
<b>Mobilité bancaire</b>	
Service d'aide à la mobilité bancaire	2007-2008 – 2008-2009
Suppression des frais de clôture de compte	2005
Transfert des produits d'épargne réglementée	2008-2009
<b>Moyens de paiement</b>	
Chèques (recouvrement des chèques impayés, incidents de paiement par chèques, interdiction d'émettre des chèques)	2005 – 2006
Prélèvement (dépliant)	2007-2008
<b>Pédagogie bancaire et financière</b>	
Pédagogie financière (IEFP, CODICE, organisations de consommateurs, professionnels, éducation financière à l'école)	2005 – 2006 – 2008-2009 – 2009-2010
Glossaires du CCSF : « Assurance », « Banque au quotidien et crédit », « Épargne et placements financiers »	2005 – 2009-2010
<b>Produits financiers</b>	
Information précontractuelle et contractuelle en matière de produits financiers	2005



THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Commercialisation et publicité des produits financiers en France et en Europe (dont PRIPs)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2009-2010
Comparateurs dans le secteur financier	2008-2009
Directives sur les marchés d'instruments financiers	2007-2008
Glossaire des principaux termes utilisés en matière de produits financiers	2005 – 2009-2010
La réforme du cadre de gestion des OPCVM	2008-2009 – 2009-2010
Les questions à se poser avant de souscrire un produit d'épargne	2005
Livre blanc sur les OPCVM	2007-2008
Livret d'épargne durable	2006
<b>Services financiers en Europe</b>	
Cartes bancaires dans le cadre du SEPA – Espace unique des paiements en euros (« Les cartes de retrait et de paiement dans le cadre du SEPA » – étude réalisée par SA Mansit – 2009)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010
Services de paiement et surfacturation en Europe (Directive, transposition en droit français)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010
Dépliant du CCSF « Des paiements simples, rapides et en toute sécurité dans toute l'Europe »	2008-2009 – 2009-2010
Amélioration de la concertation européenne dans le secteur financier (réunion élargie du CCSF le 11 septembre 2008)	2008-2009
Les voies d'harmonisation des services financiers en Europe (colloque CCSF/Eurofi du 7 mars 2007)	2006
Livre vert sur les services financiers de détail	2006
Virements et prélèvements SEPA	2009-2010
<b>Supervision financière en France</b>	
Autorité de contrôle prudentiel (ACP) : fusion des autorités d'agrément et de contrôle de la banque et de l'assurance	2009-2010
Rapport de la mission sur le contrôle du respect des obligations professionnelles à l'égard de la clientèle dans le secteur financier	2009-2010
<b>Surendettement / Exclusion et inclusion bancaires / Élargissement de l'accès au crédit</b>	
<b>Surendettement</b>	
Baromètre du surendettement de la Banque de France	2006 – 2007-2008 – 2008-2009 – 2009-2010
Ménages en voie de désendettement	2008-2009
Surendettement des particuliers et des familles / Enquêtes typologiques	2005 – 2006 – 2008-2009
<b>Exclusion et inclusion bancaires</b>	
Accès gratuit à la liquidité bancaire	2005 – 2006
Conditions de bancarisation des personnes vivant sous le seuil de pauvreté (étude réalisée par le Crédoc – 2009)	2008-2009 – 2009-2010
Dispositions de la loi n° 2010-737 du 1 <sup>er</sup> juillet 2010 concernant la prévention du surendettement : assises régionales, mission sur les relations banques teneuses de compte-clients surendettés	2009-2010
Droit au compte – services bancaires de base	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010

THÈMES ABORDÉS DANS LES RAPPORTS ANNUELS DU COMITÉ CONSULTATIF DU SECTEUR FINANCIER	EXERCICES DE RÉFÉRENCE
Forfaitisation et plafonnement des incidents de paiement sur chèques	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009
Insaisissabilité de certaines sommes portées en compte (solde bancaire insaisissable – SBI)	2007-2008 – 2008-2009
Moyens de paiement alternatifs pour les clients sans chéquier (carte à autorisation systématique)	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009
<b>Élargissement de l'accès au crédit</b>	2000-2001 – 2007-2008 – 2008-2009
Microcrédit social	2006
<b>Tarification</b>	
Accessibilité des tarifs	2008-2009
Coût d'accès téléphonique	2006
Loi sur le droit opposable au logement (plafonnement des frais sur incidents de paiement)	2006 – 2007-2008
Procédure individualisée en cas de cumul d'incidents de paiement	2006 – 2007-2008
Récapitulatif annuel des frais bancaires	2008-2009
Suivi de l'évolution des tarifs bancaires	2006 – 2007-2008
Tarification des services bancaires - Information	2005
Conclusions de la mission confiée à MM. Pauget et Constans	2009-2010
<b>Tenue de compte – Coffres</b>	
Comptes joints – Étude réalisée par M. Thiolon – 2009	2008 – 2008-2009 – 2009-2010
Conventions de compte – conventions de services bancaires	2005 – 2006 – 2007-2008 – 2008-2009 2009-2010
Lisibilité des frais bancaires et des relevés de comptes	2005

# BON DE COMMANDE

**DIRECTION DE LA COMMUNICATION**  
UNITÉ DE FACTURATION CLIENT CENTRALISÉE  
TÉLÉPHONE : 01 64 80 27 67  
TÉLECOPIE : 01 64 80 27 76  
COURRIEL : ufcli@banque-france.fr

## BON DE COMMANDE À TRANSMETTRE À :

**BANQUE DE FRANCE**  
**96 1219 UFCLI**  
**77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02**  
**FRANCE**

### PUBLICATIONS :

Référence	Libellé du titre	Date de publication	Quantité	Prix unitaire H.T.	Prix unitaire T.T.C.	Prix total T.T.C.

### ACQUÉREUR :

Adresse de facturation	Adresse de livraison
Nom et prénom ou Raison sociale :	Nom et prénom ou Raison sociale :
N° SIREN : .....	
Service et adresse :	Service et adresse :
Code postal :	Code postal :
Ville :	Ville :
Téléphone :	Téléphone :
Courriel :	Courriel :

### CONDITIONS RELATIVES À LA T.V.A. :

- Résidents français : la facturation sera effectuée « Toutes Taxes Comprises »  
Résidents de l'Union européenne :
- Votre identifiant T.V.A. est le : .....
  - Vous n'avez pas d'identifiant T.V.A., la facturation sera effectuée « Toutes Taxes Comprises »
- Résidents hors Union européenne : la facturation sera effectuée « Hors Taxes »

À ..... le .....

Signature :

**La signature du présent document vaut acceptation des conditions générales de vente stipulées au verso.**

La loi 78-17 du 06.01.78 prévoit un droit d'accès et de rectification des renseignements individuels recueillis dans le présent document à usage exclusif de la Banque de France. Pour mettre à jour, effacer ou accéder à vos informations, écrire à l'adresse ci-dessus.

# Conditions générales de vente

## ARTICLE 1 : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues :

- par courrier auprès de :

Banque de France / 96-1219 UFCLI / 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

- par télécopie adressée au : 01 64 80 27 76

- au guichet auprès de : Banque de France/Espace Accueil/48 rue Croix des Petits Champs/75001 PARIS

## ARTICLE 2 : DISPONIBILITE DES ARTICLES

Pour réaliser notre vitrine et notre catalogue de vente, nous travaillons avec des bases de données, enrichies d'après les informations communiquées par nos services producteurs. La totalité des articles n'est pas stockée dans nos réserves et notre offre est alors conditionnée à la disponibilité des articles dans notre service de stockage. Les éventuelles ruptures de stocks ne sauraient en conséquence nous être imputées. Chaque client est informé par courrier, téléphone ou sur la facture des produits non disponibles.

Important : les articles non disponibles ne sont supprimés de notre vitrine que si la rupture nous est signalée comme définitive de la part du service producteur; dans les autres cas, l'acheteur pourra repasser commande des articles manquants. Ils seront livrés sous réserve de disponibilité dans le service de stockage.

Des articles à paraître peuvent être proposés sur le site [www.banque-france.fr](http://www.banque-france.fr) en précommande. Ils sont expédiés dès la date de mise en vente. La Banque de France ne pourra cependant pas être tenue responsable d'un éventuel retard de commercialisation.

## ARTICLE 3 : PRIX

Les prix indiqués en euros sont réputés nets, y compris les frais de port. Ils sont modifiables à tout moment sans préavis, sachant que les articles seront facturés sur la base en vigueur à l'enregistrement de la commande.

Le prix est payable en totalité et en un seul versement à réception de la facture. Toutes les commandes sont facturées en euros et payables en euros. Pour toute livraison extérieure à la France Métropolitaine, les éventuels frais de douanes ou taxes locales restent à la charge du destinataire.

## ARTICLE 4 : PAIEMENT

Plusieurs moyens de paiement sont proposés offrant un maximum de garanties de sécurité. Le règlement peut être effectué :

- Par **chèque** en euros, compensable dans une banque française, à l'ordre de "Banque de France – DIR.COMPTA-UFCL-COM". Le chèque est à adresser, avec le double de la facture, à l'adresse suivante : Banque de France/ 96-1219 UFCLI/77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

- Par **virement** sur notre compte dont le RIB est le suivant :  
30001 00102 0000W772606 48

Le code IBAN est le suivant : FR82 3000 1001 0200 00W7 7260 648

- Par **carte bancaire** ou privative (carte Visa, Eurocard/Mastercard) Uniquement pour les ventes au guichet auprès de : Banque de France/Espace Accueil/48 rue Croix des Petits Champs/75001 PARIS

## ARTICLE 5 : LIVRAISON

Les livraisons sont effectuées à domicile en France ou à l'étranger. Le délai de livraison comprend le temps de préparation du colis auquel s'ajoute le temps d'acheminement. La Banque de France ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas de retard de livraison ou de rupture de stock.

## ARTICLE 6 : GARANTIE - RETOURS - REMBOURSEMENTS

### Qualité des produits

Les articles fournis par la Banque de France sont neufs et ne présentent pas de défaut. S'il arrivait qu'un article soit défectueux ou non conforme, nous nous engageons à l'échanger ou le rembourser, sous réserve qu'il nous soit retourné dans son emballage d'origine et accompagné de la facture Banque de France correspondante dans les 15 jours suivant la réception du colis à : Banque de France/ 96-1219 UFCLI/77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

Les frais de retour resteront à la charge de l'acheteur et l'échange sera mis en œuvre immédiatement.

## Droit de retour

L'acheteur bénéficie d'un droit de retour : quelle qu'en soit la raison, pour retourner un article dans les quinze jours suivant la réception du colis (dans son emballage d'origine impérativement et avec la facture correspondante), en précisant le motif du retour et en indiquant le numéro de facture auquel il se rapporte, à : Banque de France / 96-1219 UFCLI / 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02

Les frais d'expédition d'envoi et de retour restent alors à sa charge.

Au terme de ce délai de 15 jours, les produits livrés seront réputés conformes à la commande et acceptés par l'acquéreur.

## Modalités de remboursement

Les remboursements sont effectués par chèque ou par virement dans un délai inférieur ou égal à 15 jours ouvrés suivant la date de réception du colis retourné. Aucun envoi en contre-remboursement ne sera accepté, quel qu'en soit le motif.

## ARTICLE 7 : TRANSFERT DE PROPRIETE - TRANSFERT DE RISQUES

Le transfert de propriété des produits au profit de l'acquéreur, ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier, et ce quelle que soit la date de livraison desdits produits.

En revanche, le transfert sur l'acquéreur des risques de perte et de détérioration des produits sera réalisé dès que lesdits produits auront quitté les locaux de la Banque de France.

## ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations qui sont demandées à l'acquéreur sont nécessaires pour traiter et exécuter les demandes. Elles sont également utiles pour mieux connaître la clientèle et améliorer les services qui peuvent être proposés.

Les fichiers Banque de France et les traitements dont ils font l'objet sont déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le traitement des données personnelles se fait dans le respect de la loi relative à l'Informatique, aux fichiers et aux Libertés du 6 janvier 1978.

L'acquéreur dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données personnelles le concernant. Il suffit de contacter le service suivant : Banque de France / 96-1219 UFCLI / 77431 MARNE LA VALLEE CEDEX 02 et par mail à [ufcli@banque-france.fr](mailto:ufcli@banque-france.fr)

## ARTICLE 9 : RESPONSABILITE

Les descriptifs des produits présents dans les bases de données Banque de France ont été saisis d'après les informations communiquées par les services producteurs.

Les produits proposés répondent à la législation française en vigueur. La Banque de France décline toute responsabilité si l'article livré ne respecte pas la législation du pays de livraison (censure, interdiction d'un titre ou d'un auteur...).

La Banque de France se dégage de toute responsabilité en cas d'inexécution du contrat due à un cas de force majeure (grève, inondation, incendie...)

## ARTICLE 10 : DROIT APPLICABLE

Toutes les clauses figurant dans les présentes conditions générales de vente, ainsi que toutes les opérations d'achat et de vente qui y sont visées, seront soumises au droit français, les Tribunaux seront ceux du ressort de PARIS, Tribunaux du siège social de la Banque de France où est formalisé le contrat entre les parties.

## ARTICLE 11 : ACCEPTATION DE L'ACQUEREUR

Les présentes conditions générales de vente ainsi que les tarifs sont expressément agréés et acceptés par l'acquéreur, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, l'acte d'achat entraînant acceptation des présentes conditions générales de vente.

Les présentes conditions sont modifiables à tout moment sans préavis par la Banque de France