

bonus.ch : 56% des Romand(e)s privilégient la carte de crédit comme moyen de paiement, contre 18% l'argent liquide

Si les cartes de crédit restent largement le moyen de paiement le plus répandu en Suisse, les différences régionales sont notables. Côté alémanique, près d'un quart des gens paient avec du cash, tandis qu'en Suisse italienne l'utilisation du smartphone (20%) dépasse désormais celle de l'argent liquide (16%).

bonus.ch, le comparateur en ligne, a réalisé son enquête annuelle sur les cartes de crédit auprès de ses utilisateurs. Plus de 2'800 personnes ont pris part à cette étude et ont partagé leur avis sur les points suivants :

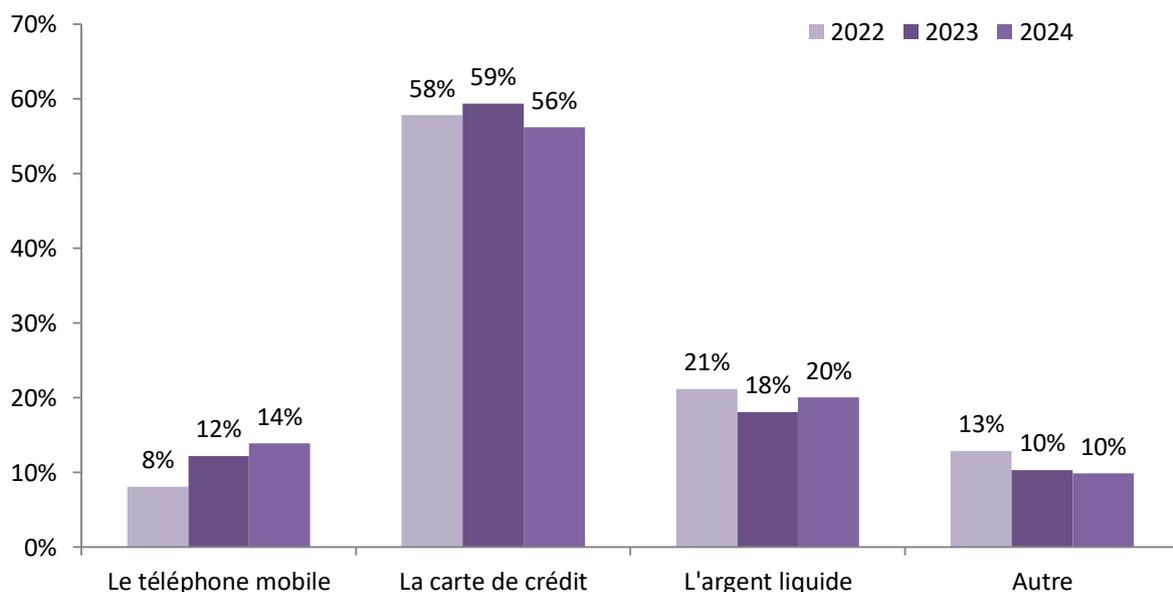
- Traitement de la demande
- Clarté des informations transmises
- Plafond de dépenses accordé
- Cotisation et frais annexes
- Service à la clientèle
- Conditions générales
- Prestations complémentaires

Les réponses obtenues ont été converties en notes de 1 à 6, 6 étant la meilleure note.

Mode de paiement : les cartes de crédit largement en tête, les smartphones en progression

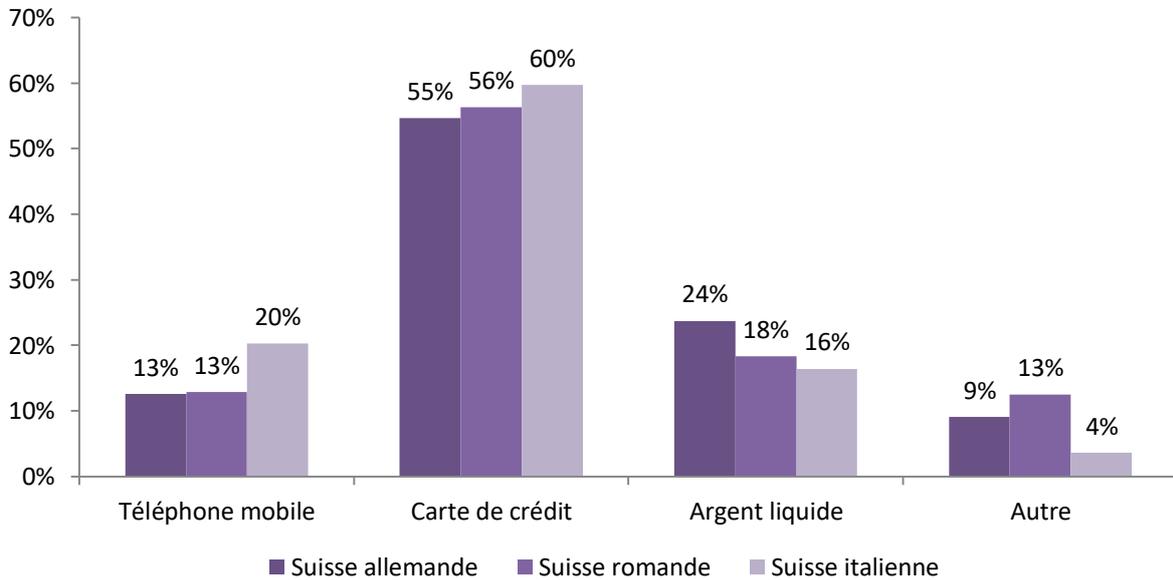
La carte de crédit est de loin le moyen de paiement préféré en Suisse : 56% des personnes sondées privilégient son utilisation pour les achats en magasin, contre 20% pour ce qui est de l'argent liquide. De son côté, le smartphone poursuit sa progression : de 8% d'utilisation privilégiée en 2022, il est désormais à 14%.

Quel mode de paiement privilégiez-vous pour vos achats en magasin ?



En Suisse italienne, c'est même 20% de la population qui déclare payer de préférence avec son téléphone mobile. À l'inverse, c'est du côté alémanique (24%) que l'argent liquide conserve le plus d'intérêt, nettement devant la Romandie (18%) et la Suisse italienne (16%).

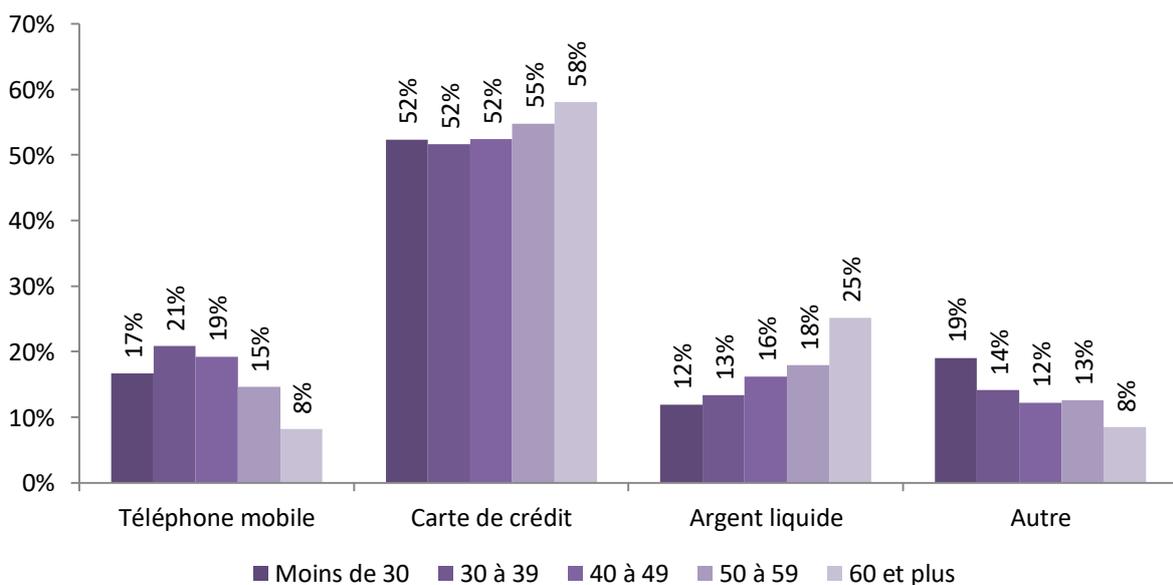
Mode de paiement par région linguistique



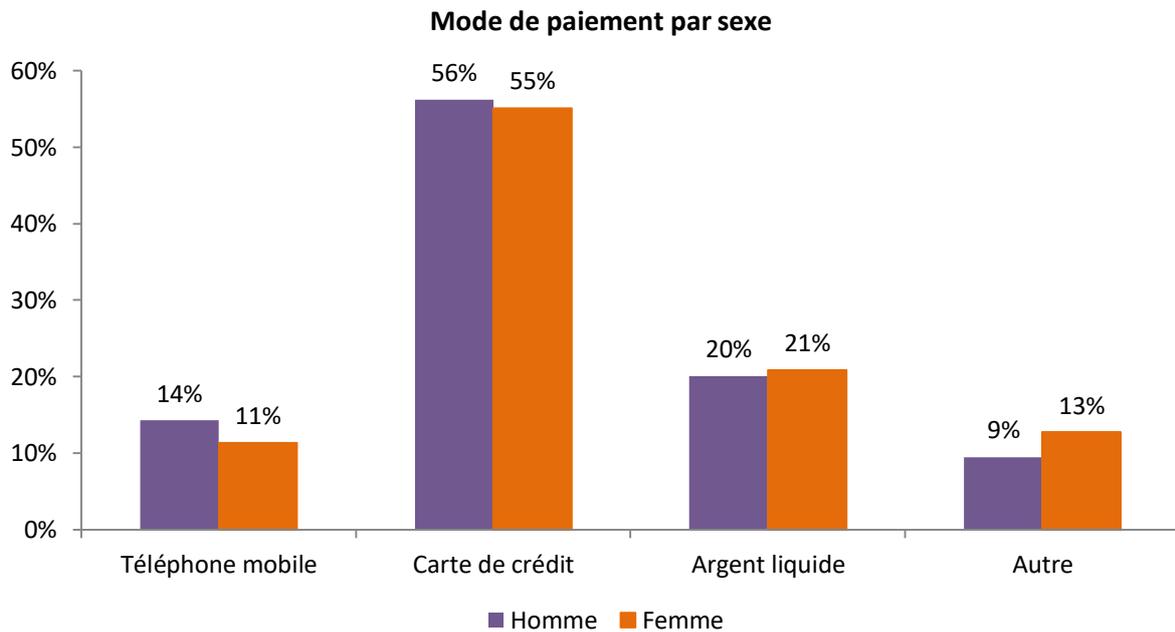
L'âge et l'utilisation de l'argent liquide sont en étroite corrélation. Ainsi, les 60 ans et plus sont ceux qui s'en servent le plus (25%), tandis que les moins de 30 ans y accordent le moins d'importance (12%). En parallèle, ce sont également les seniors qui paient le plus par carte de crédit (58%).

Cette tranche d'âge des 60 ans et plus est en revanche celle qui utilise le moins son smartphone comme mode de paiement (8%), alors que les plus adeptes sont les 30 à 39 ans (21%).

Mode de paiement par tranche d'âge



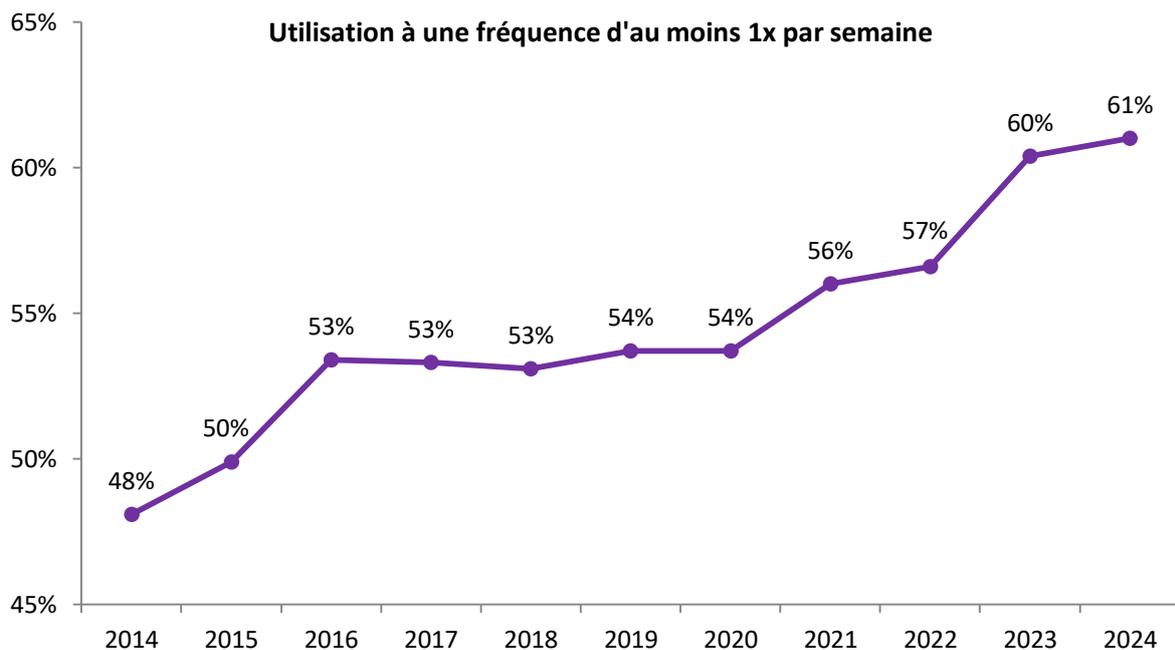
Finalement, concernant les moyens de paiement, il n'y a pratiquement pas de différence entre les hommes et les femmes.



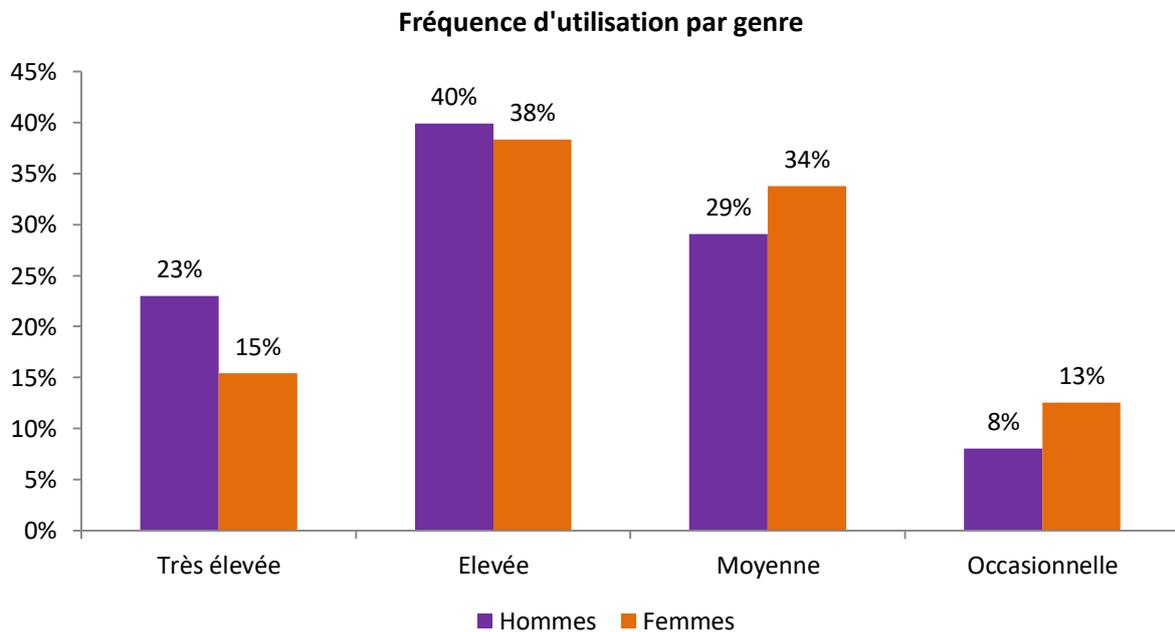
Carte de crédit : fréquence d'utilisation toujours plus élevée

Année après année, la fréquence d'utilisation de la carte de crédit continue d'augmenter en Suisse. Alors qu'en 2014 seulement 48% des gens s'en servaient au moins une fois par semaine pour leur paiement, ce chiffre atteint désormais 61% en 2024.

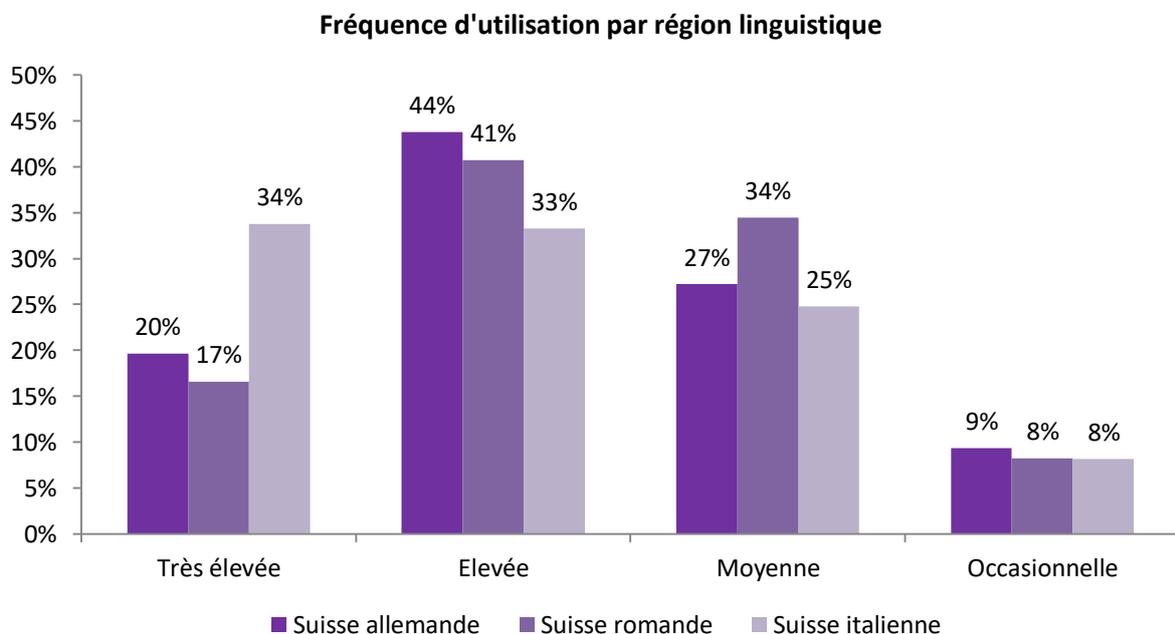
À noter que la pandémie de coronavirus, qui a débuté en 2020, a quelque peu bouleversé les habitudes de paiement et a boosté l'utilisation de la carte de crédit.



Les hommes utilisent davantage leur carte de crédit que les femmes : 23% contre 15% avec une fréquence très élevée (au moins 1x par jour) et 40% contre 38% avec une fréquence élevée (au moins 1x par semaine).

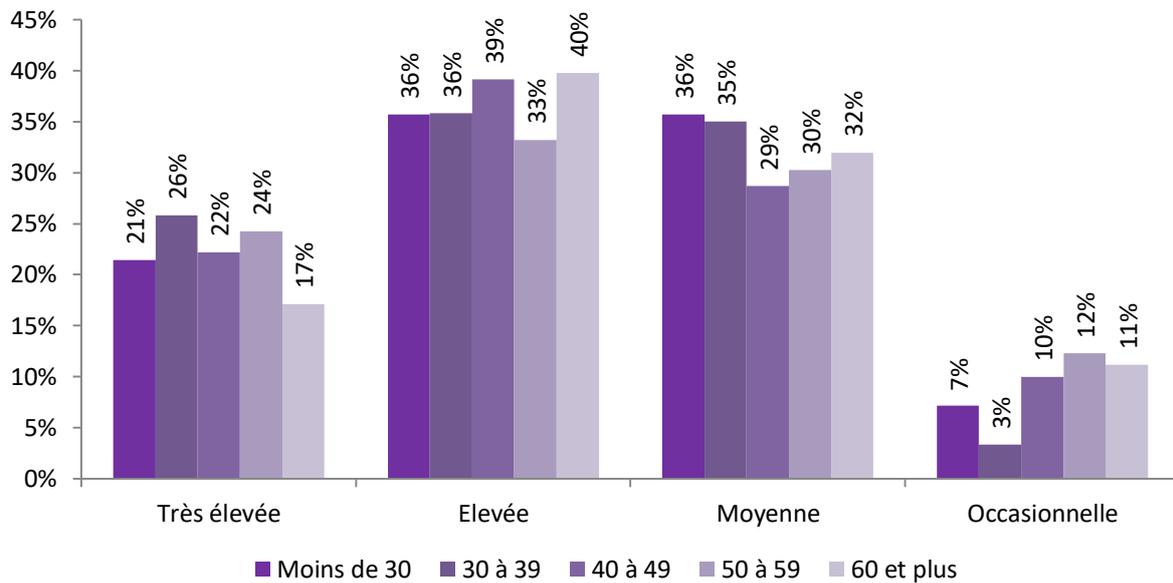


En ce qui concerne les régions linguistiques, ce sont nettement les Suisses italiens qui font le plus chauffer la carte de crédit, avec plus d'un tiers d'entre eux qui s'en servent quotidiennement, contre 20% du côté alémanique et seulement 17% en Romandie.



Seulement 17% des 60 ans et plus utilisent leur carte de crédit au moins 1x par jour, tandis que ce chiffre atteint 26% pour la tranche d'âge des 30 à 39 ans.

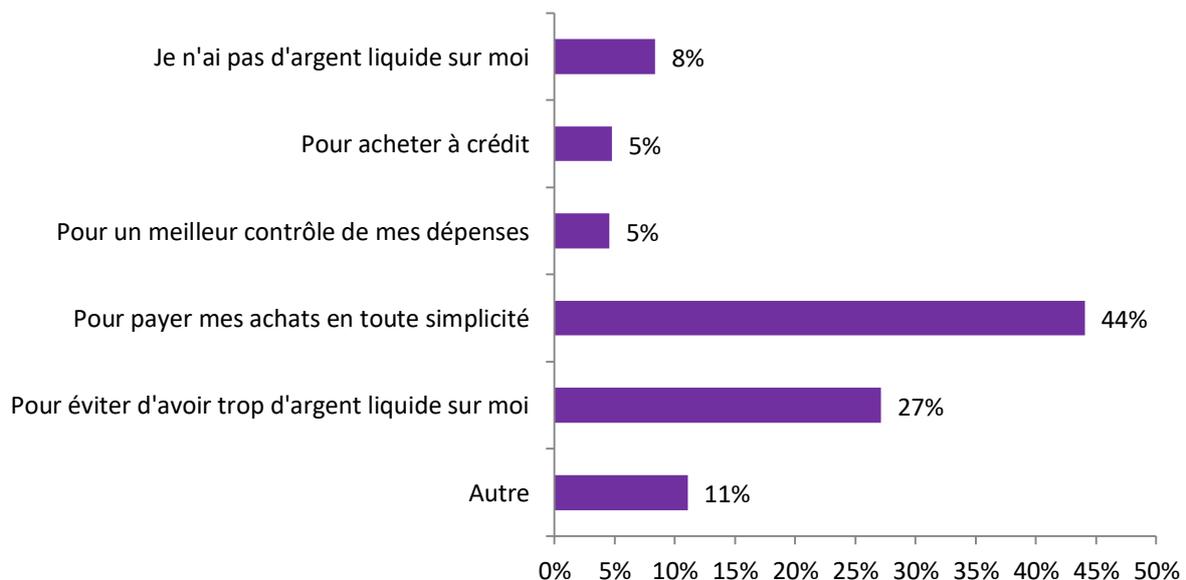
Fréquence d'utilisation par tranche d'âge

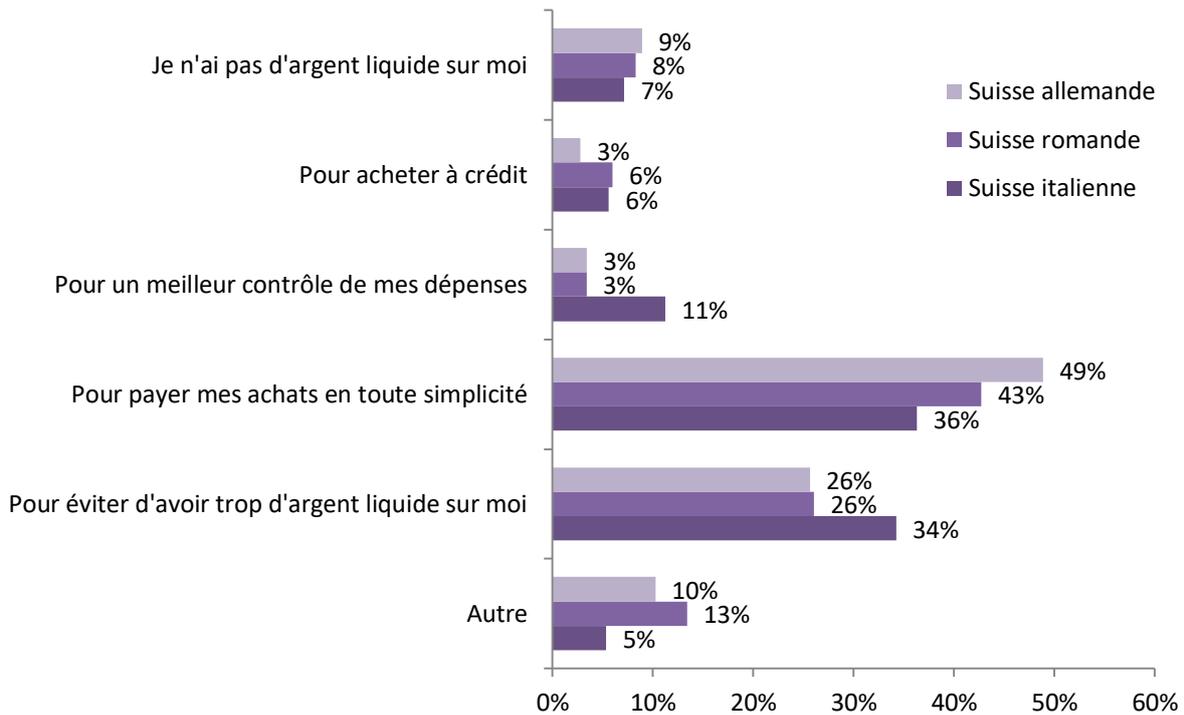


Simplicité et sécurité comme principales raisons de l'utilisation de la carte de crédit

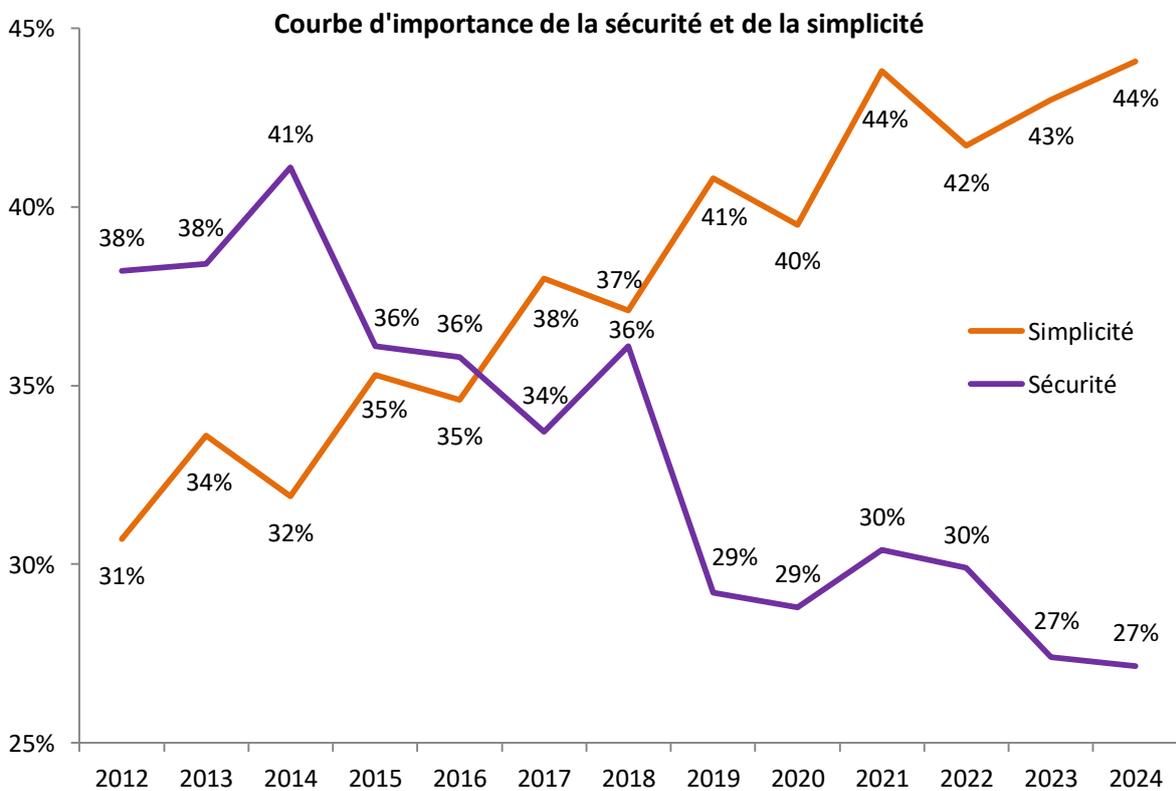
Payer ses achats en toute simplicité (44%) et éviter d'avoir trop d'argent liquide sur soi (27%) sont les deux principales raisons qui poussent la population suisse à utiliser la carte de crédit.

Principale raison de l'utilisation de la carte de crédit





Depuis 2012, la simplicité et la sécurité sont les deux raisons principales qui poussent les sondés à utiliser leur carte de crédit. On remarque néanmoins que leur courbe d'importance s'est inversée au cours de ces dernières années. En 2012, c'était l'aspect de la sécurité qui primait sur celui de la simplicité (38% contre 31%). Désormais, le côté pratique est davantage mis en avant, puisqu'il est passé de 31% à 44%. À l'inverse, l'aspect sécuritaire a chuté de 38% en 2012 à 27% en 2024.

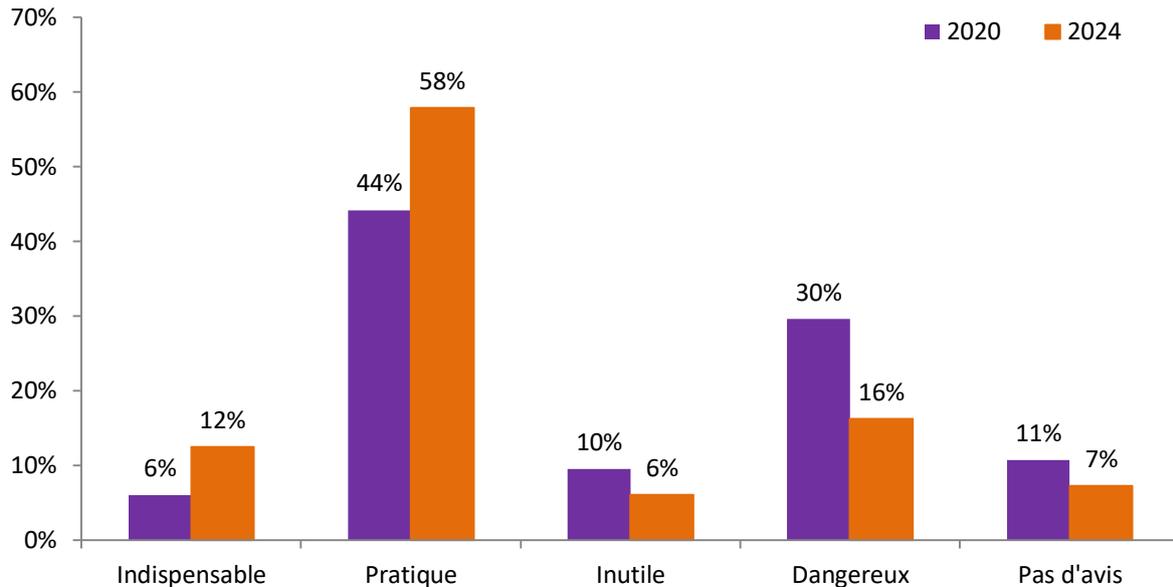


Carte de crédit sans contact : un net gain de popularité depuis le coronavirus

La pandémie de coronavirus a également eu comme effet de populariser davantage le paiement sans contact par carte de crédit. Alors que 30% de la population suisse estimait cet usage comme dangereux en janvier 2020, ce chiffre n'est plus que de 16% en 2024.

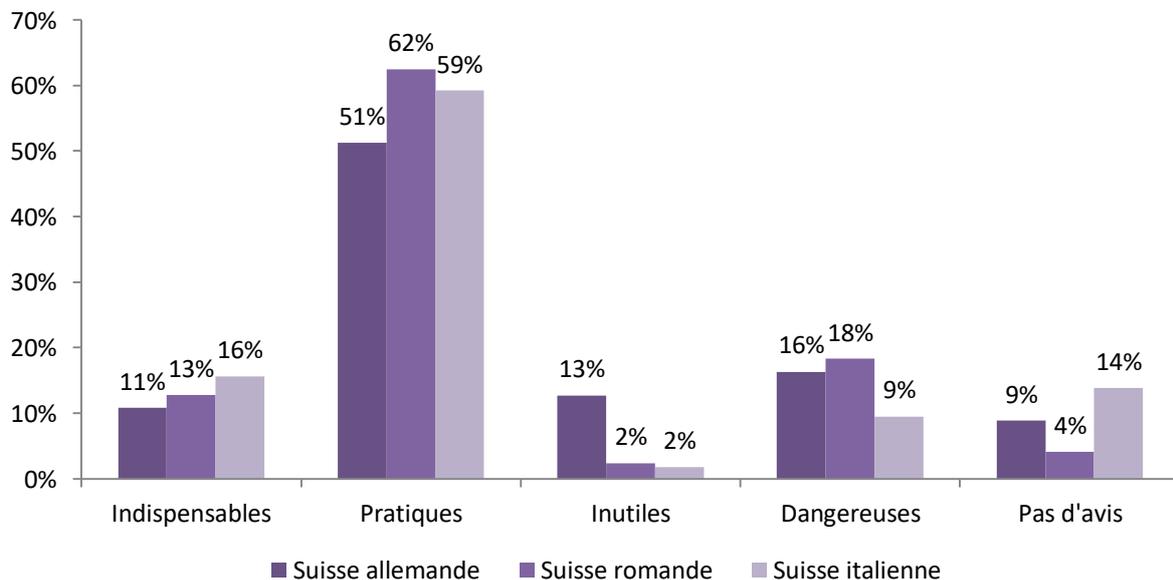
Désormais, 58% des sondé(e)s mettent en avant son aspect pratique (contre 44% en 2020) et 12% déclarent même que le sans contact est indispensable (contre 6% en 2020).

Que pensez-vous des cartes de crédit sans contact ?



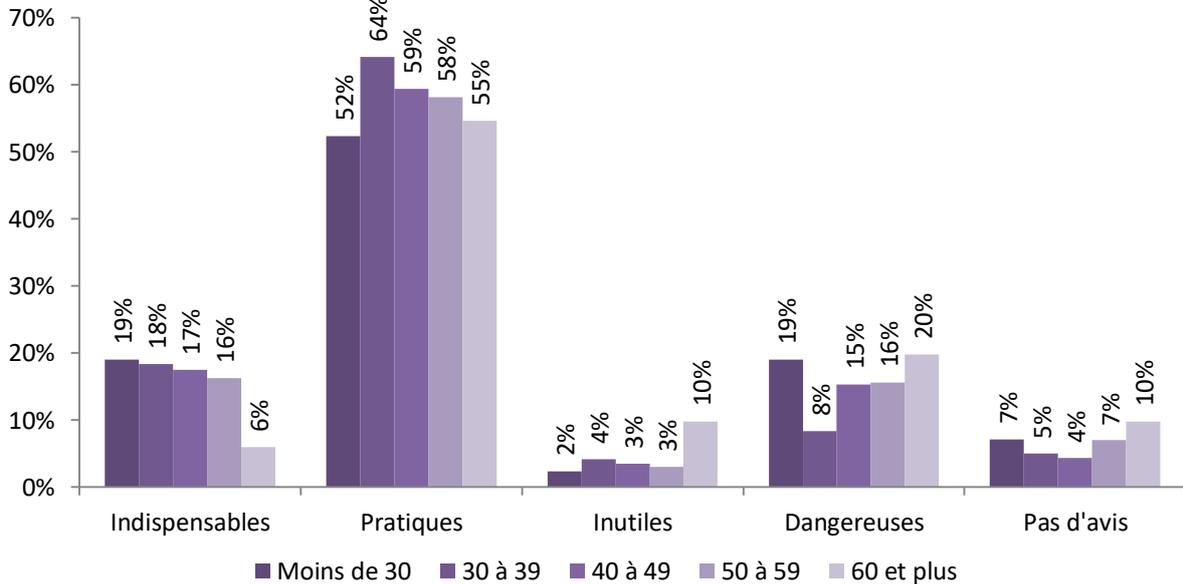
C'est du côté alémanique que les cartes de crédit sans contact rencontrent le moins de succès et soulèvent quelques visions négatives : 13% les jugent comme inutiles, contre 2% dans les autres régions linguistiques, et 16% soulignent son côté dangereux (18% en Romandie et 9% en Suisse italienne).

Avis sur les cartes de crédit sans contact par région



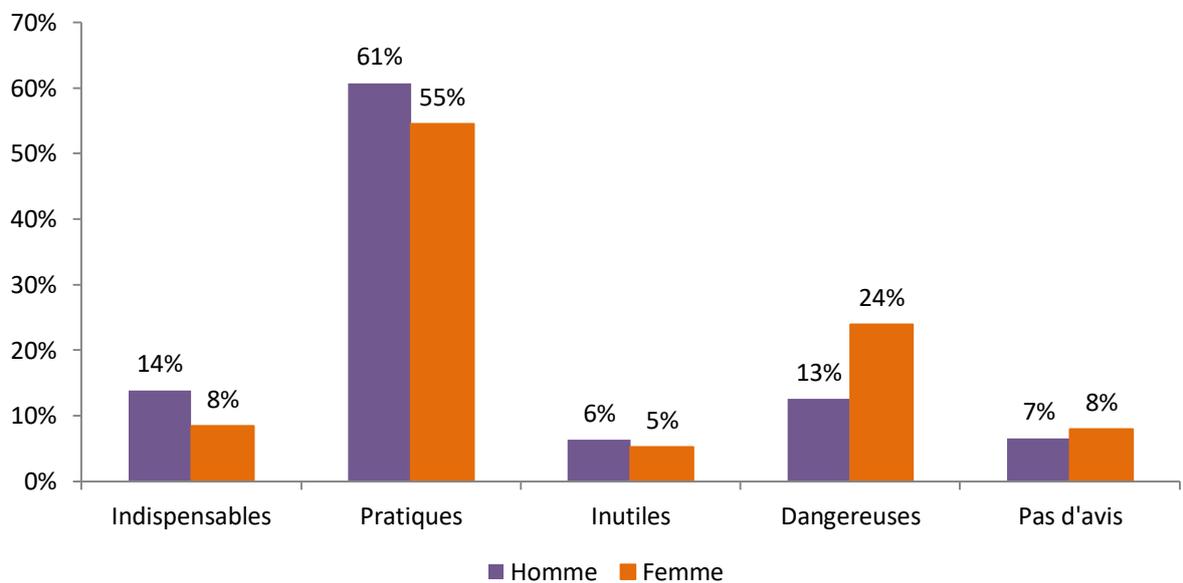
Les tranches d'âge de 30 à 39 ans et de 40 à 49 ans sont celles qui accordent le plus d'importance aux cartes de crédit sans contact. À l'inverse, la catégorie des 60 ans et plus est la plus réticente : 10% n'en voient pas l'intérêt, alors que 20% trouvent ce mode de paiement risqué.

Avis sur les cartes de crédit sans contact par tranche d'âge



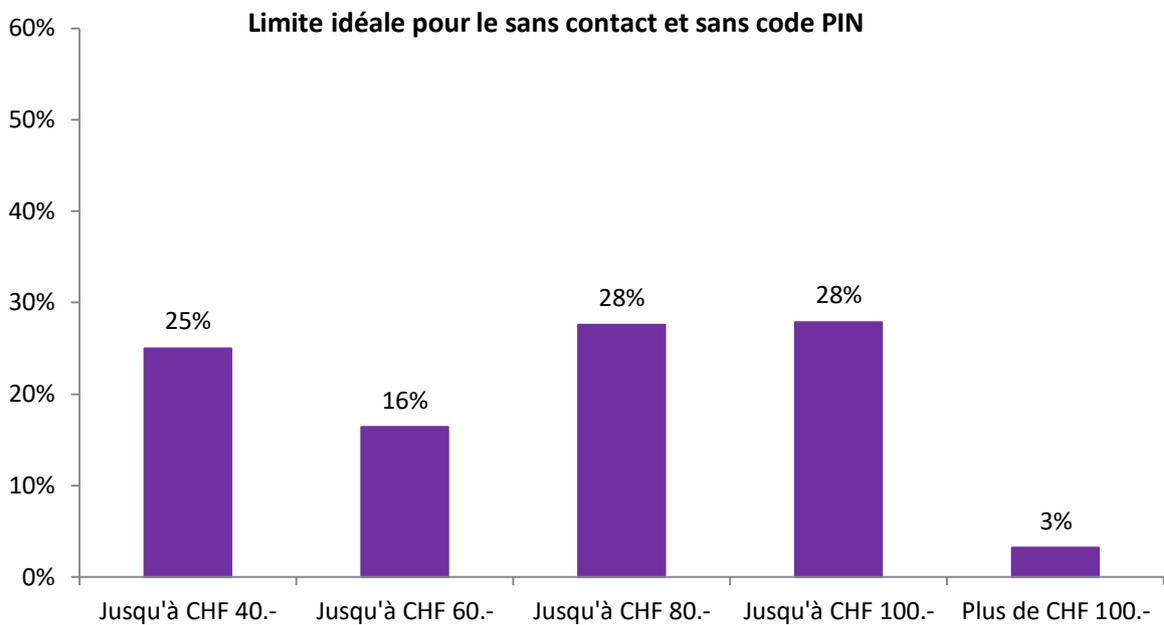
Finalement, le sans contact convainc moins les femmes que les hommes, avec notamment 24% d'entre elles (contre 13% côté masculin) qui soulignent l'aspect dangereux.

Avis sur les cartes de crédit sans contact par genre

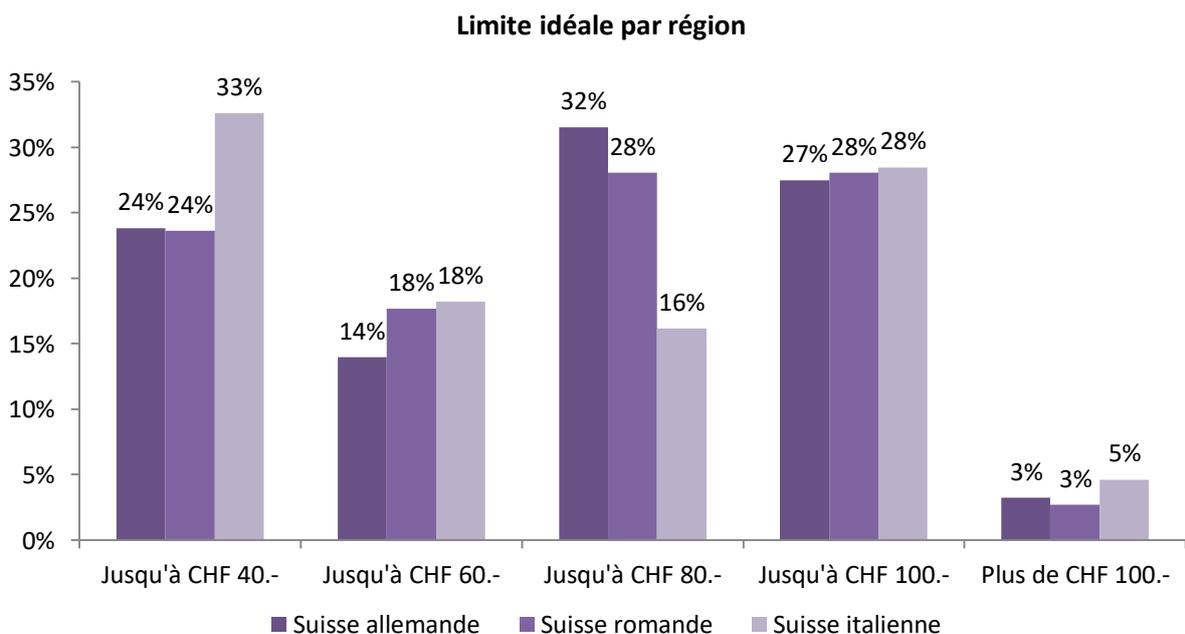


Quelle est à la limite idéale pour les paiements sans contact et sans code PIN ?

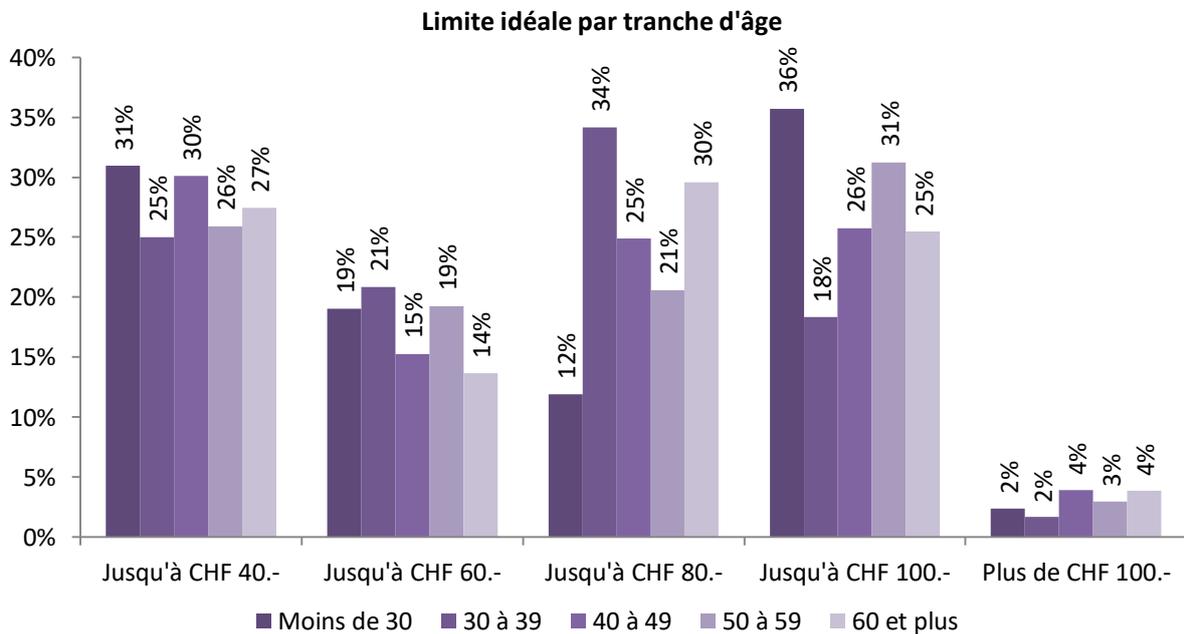
Initialement fixé à CHF 40.-, le plafond des paiements sans contact et sans code PIN a ensuite été augmenté à CHF 80.- en raison du coronavirus. Une limite actuelle jugée idéale par 28% des sondé(e)s, tandis que 41% souhaiteraient revenir à un montant inférieur et 31% affichent un intérêt pour un plafond plus conséquent.



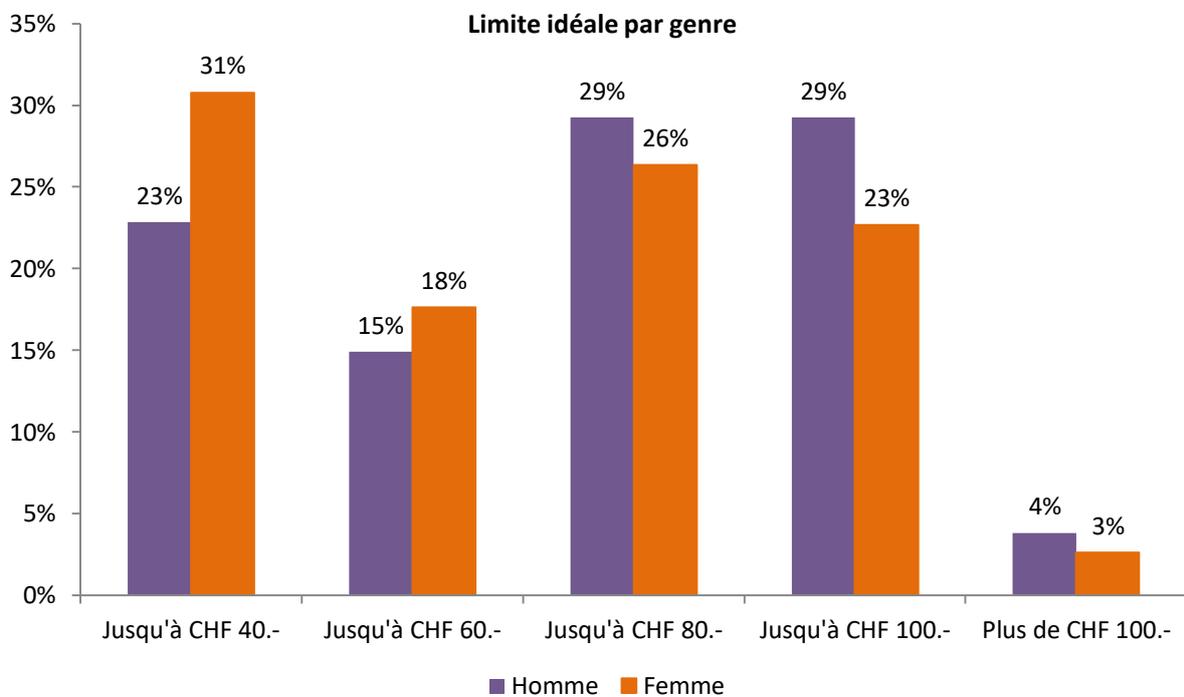
Les Suisses italiens sont ceux qui montrent la plus grande insatisfaction par rapport à ce plafond de CHF 80.-, puisque seulement 16% d'entre eux jugent ce seuil idéal. À l'inverse, ils sont 51% à espérer une limite inférieure.



Pour ce qui est des tranches d'âge, ce sont les moins de 30 ans qui expriment le plus grand mécontentement : 50% opteraient pour un plafond inférieur, 38% pour un supérieur, tandis que seulement 12% sont satisfaits de la limite actuelle à CHF 80.-.



Finalement, il existe également des différences d'opinion entre les hommes et les femmes : 49% d'entre elles verraient d'un bon oeil un seuil à CHF 40.- ou CHF 60.-, tandis que du côté masculin ce chiffre est de 38%.



Classement des prestataires et satisfaction générale

Globalement, les prestataires des cartes de crédit en Suisse répondent bien aux attentes des utilisateurs. En 2024, la note moyenne est de 5.1 sur 6, mention "bien".

Comme l'année dernière, c'est la carte neon qui décroche la meilleure note générale avec 5.7, mention "très bien". La néo-banque suisse est le seul prestataire à obtenir cette mention, grâce à son produit numérique et dynamique.

Habituee des premiers rangs des enquêtes de satisfaction de bonus.ch, la carte Cumulus (Migros) se classe 2^{ème} en 2024. Les internautes lui ont attribué la note de 5.4, mention "bien".

TCS complète le podium et grimpe sur la 3^{ème} marche, comme l'année dernière, avec la note de 5.3, mention "bien".

Prestataire	Note globale
neon	5.7
Cumulus (Migros)	5.4
TCS	5.3
Banque Migros	5.2
BCVs	5.2
Cembra Money Bank	5.2
Swisscard	5.2
ZKB (ZH)	5.2
AKB (AG)	5.1
BCGE	5.1
BEKB BCBE	5.1
Coop Supercard	5.1
Cornèr Banque	5.1
Raiffeisen	5.1
TopCard	5.1
ACS	5.0
Bonus Card	5.0
Manor	5.0
American Express	4.9
PostFinance	4.9
SWISS	4.9
UBS	4.9
Viseca	4.9
BCV	4.8
Credit Suisse	4.8
Moyenne	5.1

Comme c'est le cas depuis plusieurs années, la catégorie "Cotisation et frais annexes" récolte la moins bonne note globale. La satisfaction générale atteint 4.2. Neon se distingue avec la note moyenne de 5.8, tandis que Cumulus (5.4), Banque Migros (5.0) et TopCard (5.0) complètent le podium.

Prestataire	Traitement de la demande	Prestataire	Clarté des informations
neon	5.8	neon	5.7
ZKB (ZH)	5.8	BCVs	5.6
BCGE	5.6	BEKB BCBE	5.6
BCVs	5.6	AKB (AG)	5.5
Cornèr Banque	5.6	Cornèr Banque	5.5
AKB (AG)	5.5	Cumulus (Migros)	5.5
BCV	5.5	SWISS	5.5
Cembra Money Bank	5.5	Swisscard	5.5
Cumulus (Migros)	5.5	ZKB (ZH)	5.5
Raiffeisen	5.5	ACS	5.4
Swisscard	5.5	American Express	5.4
TCS	5.5	Banque Migros	5.4
TopCard	5.5	Cembra Money Bank	5.4
Viseca	5.5	Raiffeisen	5.4
ACS	5.4	TCS	5.4
Banque Migros	5.4	BCGE	5.3
BEKB BCBE	5.4	BCV	5.3
Bonus Card	5.4	Bonus Card	5.3
Credit Suisse	5.4	Coop Supercard	5.3
SWISS	5.4	Credit Suisse	5.3
UBS	5.4	PostFinance	5.3
American Express	5.3	UBS	5.3
Coop Supercard	5.3	Viseca	5.3
PostFinance	5.3	Manor	5.2
Manor	5.2	TopCard	5.1
Moyenne	5.5	Moyenne	5.4

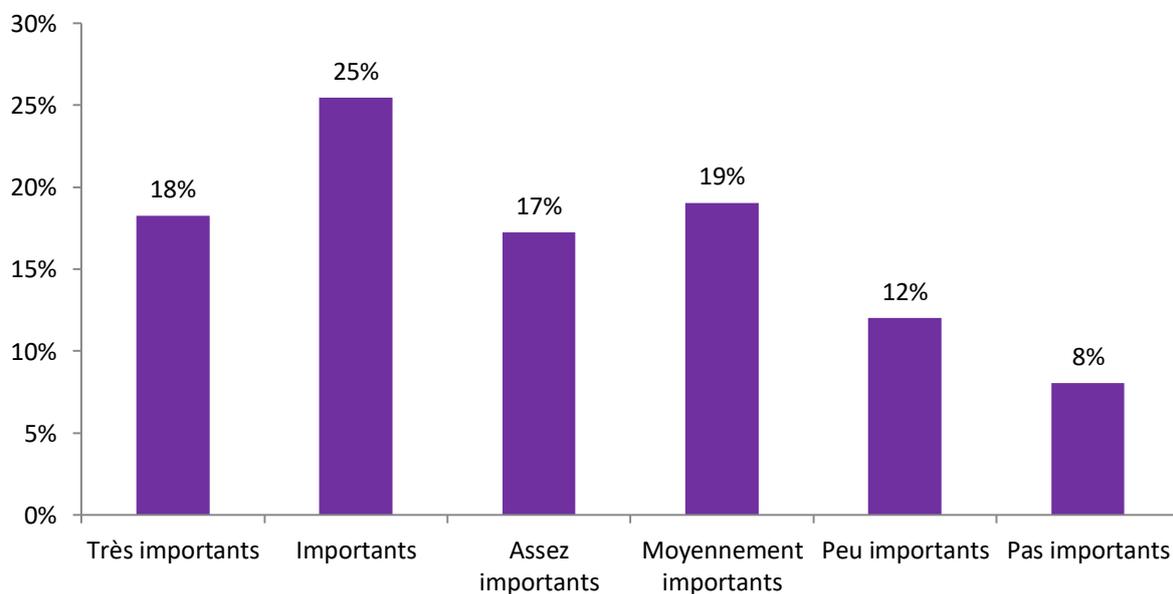
Prestataire	Plafond de dépenses accordé	Prestataire	Cotisation et frais annexes
BCGE	5.5	neon	5.8
Cumulus (Migros)	5.5	Cumulus (Migros)	5.4
neon	5.5	Banque Migros	5.0
TCS	5.5	TopCard	5.0
AKB (AG)	5.4	TCS	4.9
Banque Migros	5.4	Cembra Money Bank	4.8
BCVs	5.4	Coop Supercard	4.8
Cornèr Banque	5.4	Swisscard	4.8
ACS	5.3	Manor	4.3
BEKB BCBE	5.3	BCGE	4.1
Bonus Card	5.3	AKB (AG)	4.0
Cembra Money Bank	5.3	BEKB BCBE	4.0
Coop Supercard	5.3	ZKB (ZH)	4.0
Manor	5.3	ACS	3.9
Raiffeisen	5.3	PostFinance	3.9
SWISS	5.3	Raiffeisen	3.9
Swisscard	5.3	American Express	3.7
TopCard	5.3	BCVs	3.7
UBS	5.3	Bonus Card	3.7
Viseca	5.3	Cornèr Banque	3.7
American Express	5.2	Viseca	3.6
BCV	5.2	UBS	3.5
Credit Suisse	5.2	BCV	3.3
ZKB (ZH)	5.2	Credit Suisse	3.3
PostFinance	5.1	SWISS	3.2
Moyenne	5.3	Moyenne	4.2

Prestataire	Conditions générales	Prestataire	Service à la clientèle
neon	5.5	neon	5.6
ZKB (ZH)	5.4	BCVs	5.5
BEKB BCBE	5.3	Cornèr Banque	5.5
Cumulus (Migros)	5.3	ZKB (ZH)	5.5
BCVs	5.1	American Express	5.3
Coop Supercard	5.1	Raiffeisen	5.3
Swisscard	5.1	SWISS	5.3
ACS	5.0	ACS	5.2
AKB (AG)	5.0	BCGE	5.2
Banque Migros	5.0	Bonus Card	5.2
Bonus Card	5.0	Cumulus (Migros)	5.2
Cembra Money Bank	5.0	Swisscard	5.2
Cornèr Banque	5.0	TCS	5.2
TCS	5.0	AKB (AG)	5.1
BCGE	4.9	Banque Migros	5.1
Raiffeisen	4.9	BCV	5.1
TopCard	4.9	BEKB BCBE	5.1
UBS	4.9	Cembra Money Bank	5.1
Manor	4.8	Credit Suisse	5.1
SWISS	4.8	UBS	5.1
Viseca	4.8	Viseca	5.1
American Express	4.7	Coop Supercard	5.0
Credit Suisse	4.7	Manor	5.0
PostFinance	4.7	PostFinance	5.0
BCV	4.6	TopCard	5.0
Moyenne	5.0	Moyenne	5.2

Avantages clients : un élément clé dans le choix du prestataire

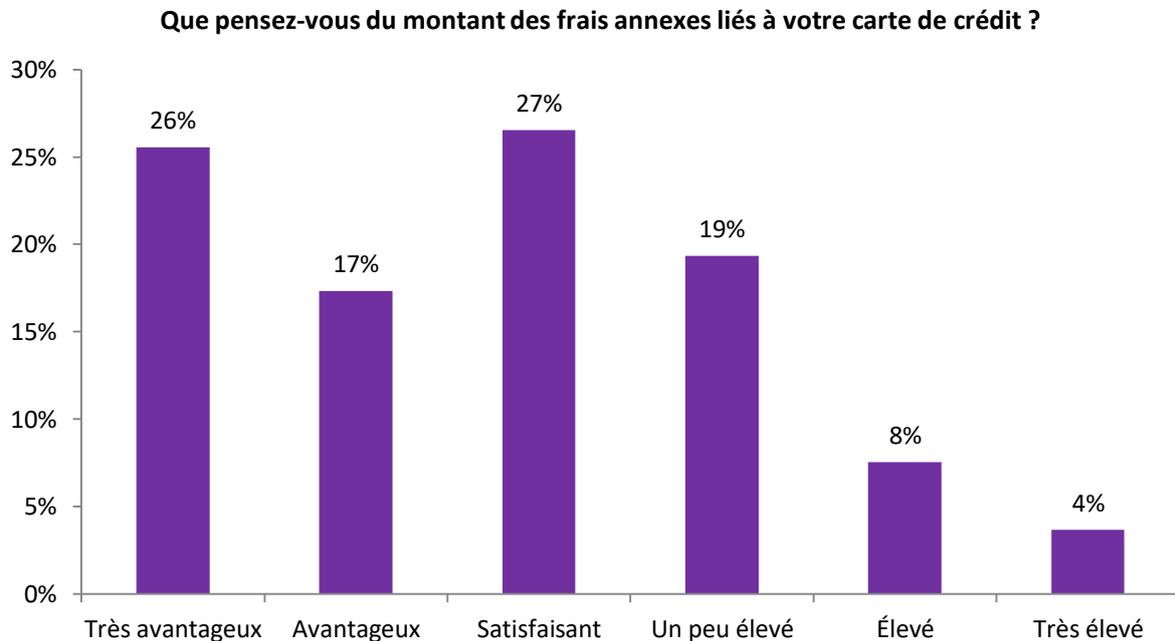
60% des sondés jugent comme "très importants" à "assez importants" les avantages clients (points de fidélité, rabais, miles, etc.) proposés par les différents prestataires. Comme l'aspect financier (frais et cotisations), ces avantages clients représentent un élément clé dans le choix de la carte de crédit.

Quelle importance ont les avantages client que vous offre une carte de crédit ?



Frais annexes et satisfaction : des avis partagés

La forte concurrence et l'abondance des offres permettent de payer des frais annexes (cotisation annuelle, commissions, frais, agios, etc.) de plus en plus bas. Malgré tout, ils sont encore 31% à trouver ces coûts trop élevés.



Avec l'augmentation croissante des prestataires de cartes de crédit, les comparatifs en ligne sont de plus en plus utilisés. En effet, depuis plusieurs années, le nombre d'utilisateurs de la rubrique carte de crédit de bonus.ch croît de manière non négligeable. Le comparatif permet de calculer, de manière précise, les frais, les cotisations et les avantages, afin de trouver la carte de crédit qui correspond le mieux à ses besoins.

Rubrique Carte de crédit - enquête de satisfaction :

<https://www.bonus.ch/Carte-de-credit/Evaluation-carte-de-credit-enquete-note-satisfaction.aspx>

Comparatif des cartes de crédit :

<https://www.bonus.ch/Pag/Carte-de-credit/comparatif-cartes-de-credit.aspx>

Pour plus d'informations :

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Place Chauderon 20B
1003 Lausanne
021 312 55 91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, le 27 février 2024