



Captain Wallet
by Brevo

LE BAROMÈTRE DU WALLET MOBILE

Connaissances et usages du wallet
mobile chez les français



Un sondage ifop
pour Captain Wallet by Brevo



MÉTHODO LOGIE





L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de 1000 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas suivie d'un redressement pour être représentatif de la population française de 18 ans et plus selon les critères socio-démographiques (sexe, âge, CSP, Région UDA, Catégorie d'agglomération).



Les sondages ont été réalisés en ligne, en mai 2024.

SOMMAIRE



Introduction

page 5

Les connaissances du wallet mobile

page 6

L'utilité du wallet mobile

page 9

Les usages du wallet mobile

page 12

L'influence des notifications push

page 17

Conclusion

page 20

INTRODUCTION

Bienvenue dans cette première étude de marché sur le wallet mobile en France !

Véritable baromètre du wallet mobile, ce dernier a pour ambition de vous offrir une vision claire et détaillée des connaissances, usages et perceptions du wallet mobile par les consommateurs français.

A travers des données chiffrées, des analyses approfondies et des insights pertinents, découvrez comment cet outil s'intègre dans les stratégies marketing actuelles et futures.

Connaissez-vous l'application Cartes de Apple ou Google Wallet ? Utilisez-vous le wallet mobile pour stocker des cartes de fidélité, cartes d'embarquement, etc. ? Les notifications push (wallet, web et in-app) vous incitent-elles à vous rendre en magasin ou sur le site web d'une marque ? Autant de questions qui vous permettront d'analyser la popularité du wallet chez les français, ainsi que son usage. Le tout, selon les âges.



LES CONNAISSANCES DU WALLET



Connaissez-vous l'application Cartes (ou Google Wallet) sur votre téléphone, qui vous permet de dématérialiser vos cartes de crédit, cartes de fidélité, billets d'avion/de train, etc. dans votre téléphone portable ?

50%

des français connaissent
l'application wallet

vs

38,7%

en 2021*



Focus 18-24 ans

71%

sont familiers avec
l'application



Focus 65 ans et +

34%

connaissent
l'application

Le wallet mobile se fait une place dans l'esprit des français

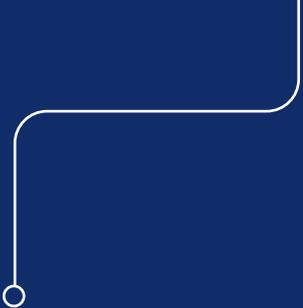
Pile la moitié ! C'est ce que le sondage révèle : **50% des français connaissent les applications wallet**. Et ils étaient 38,7% en 2021, soit **une augmentation de 29% en 3 ans**. Une belle marge de progression qui démontre que la popularité des applications des wallet mobiles (Cartes de Apple et Google Wallet) ne fait qu'augmenter.

Une progression que l'on peut aussi expliquer par la mise en place de cette solution chez de nombreuses grandes marques et enseignes de divers secteurs : Lacoste, Auchan, McDonald's, Yves Rocher, Sephora, Corsair, Etam, etc.

D'autres secteurs, comme celui du transport, participent également grandement à sa popularité. Récemment, Île-de-France Mobilités a annoncé que la carte Navigo (carte de transports pour tous les franciliens) était désormais disponible sur les applications natives de wallet mobile. De par cette nouvelle, le wallet va très bientôt devenir un usage quotidien pour bon nombre de franciliens.

On peut également noter que la connaissance du wallet varie selon les groupes d'âge : **71% des 18-24 ans** sont familiers avec cette application et **34% chez les 65 ans et plus**. Un beau résultat tout de même chez les seniors qui démontre qu'ils sont 1/3 à connaître l'application wallet.





L'UTILITÉ DU WALLET MOBILE





Jugez-vous utile d'avoir toutes vos cartes de fidélité réunies sur votre mobile (dans une application unique) ?

65%

des français jugent le wallet mobile utile

18-24 ans

90%

25-34 ans

79%

35-49 ans

75%

50-64 ans

56%

65 ans et +

45%

Le wallet, une solution qui a son intérêt selon les français



81%

**des 18-49 ans jugent le
wallet mobile utile**

Même si le wallet mobile n'est pas (encore) utilisé par tous les français, la majorité d'entre eux, soit **65%, jugent cette application utile** et avantageuse pour regrouper toutes leurs cartes de fidélité sur leur mobile, via une application unique. Un chiffre qui atteint **90% chez les 18-24 ans** !

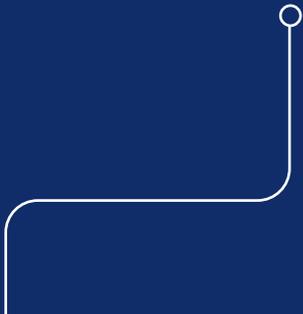
A noter que **parmi les commerçants, 86% d'entre eux** jugent le wallet mobile comme utile. Un chiffre élevé qui s'explique par le fait que les retailers perçoivent la plus-value du wallet mobile d'un point de vue commercial.

Rappelons-le, le wallet mobile n'est pas seulement une solution pour rassembler toutes ses cartes dans son mobile. C'est aussi un canal de communication efficace pour les enseignes. Il permet de relayer leurs offres, informations de fidélité client, actualités et tout autre temps fort. Le wallet permet ainsi aux marques de compléter leurs canaux de communication traditionnels et d'être efficaces dans leur stratégie de marketing mobile. Et ça, les commerçants l'ont bien compris !

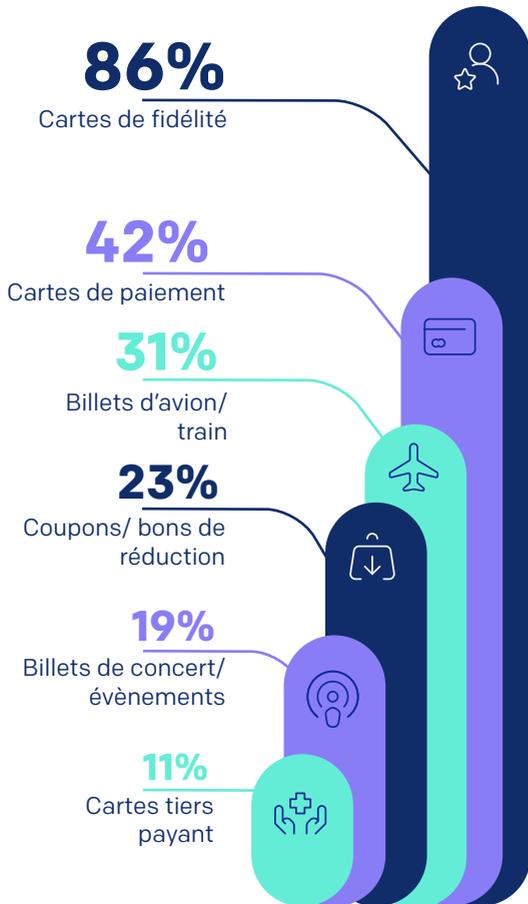




LES USAGES DU WALLET MOBILE



Quel(s) type(s) de carte(s) avez-vous dans votre application wallet ?



+85%

Une très belle évolution pour l'usage des cartes de fidélité depuis 2020 !



Les cartes de fidélité sur le wallet mobile ont la cote !

Parmi les utilisations du wallet mobile, la dématérialisation de la carte de fidélité arrive largement en tête, devant les cartes de paiement et les billets d'avion/de train !

Un pourcentage qui ne fait qu'augmenter depuis 2020 avec une hausse de +85% en 4 ans.

○ *Pour aller plus loin ...*



En moyenne, les utilisateurs possèdent **2 types de cartes** dans leur application wallet.

90% des femmes utilisent principalement des cartes de fidélité.



Diriez-vous que vous utilisez vos cartes pour ... ?



Vous identifier en point de vente, dans les transports, sur le lieu de l'évènement

58%



Accéder rapidement à mes informations/
données de fidélité

57%



Payer en magasin, dans
une pharmacie

37%



Rester au courant des
offres et actualités de la
marque

27%

Simplicité et fluidité avant tout

L'identification et l'accès rapide aux informations de fidélité sont 2 usages que l'on retrouve le plus souvent concernant les cartes wallet chez les français. 2 fonctionnalités synonymes de simplicité et de fluidité.

Le scan de la carte via le code barre ou le QR code permettent en effet d'identifier rapidement et facilement un client en magasin lors de son passage en caisse par exemple. Un gain de temps pour les vendeurs en caisse et une expérience fluide pour le client !

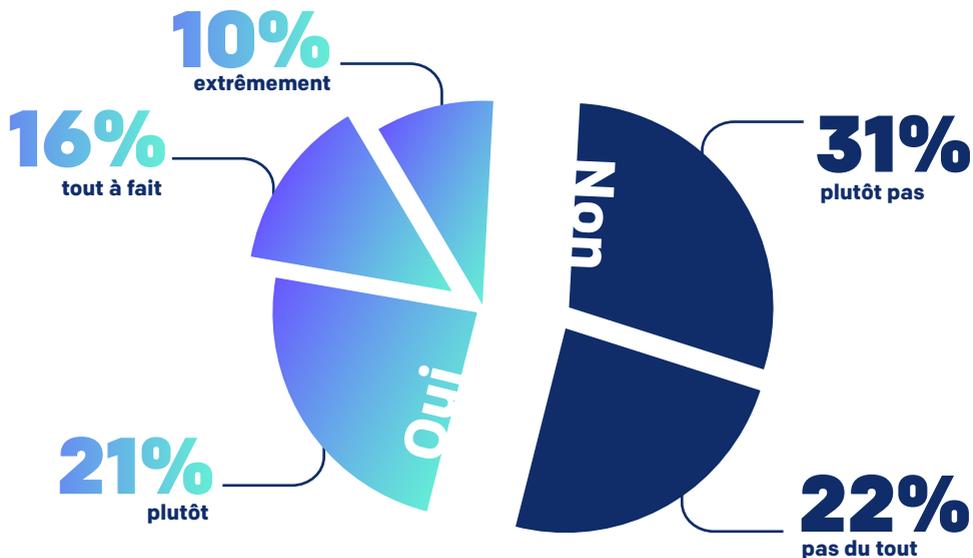
Pour un accès rapide aux informations et aux données de fidélité, la carte wallet est l'outil idéal, et les français l'ont bien compris ! Il n'est plus nécessaire de se connecter à son espace client (dont on oublie toujours le mot de passe) pour consulter son nombre de points de fidélité, ses bons d'achat disponibles ou encore le montant de sa cagnotte. Toutes ces données sont affichées directement sur la carte wallet.

En seulement 2 clics, le consommateur accède à toutes ses informations. Pratique, rapide, le tout sans plastique !



L'INFLUENCE DES NOTIFICATIONS PUSH

? Les notifications push* vous incitent-elles à vous rendre en magasin ou sur le site web ?



54%

des 18-49 ans sont influencés par les notifications push

*Les alertes que vous recevez via votre wallet sur votre téléphone portable, ou sur le web dans votre navigateur, ou encore dans les applications de vos marques préférées.

Les notifications push impactent le comportement des français

Avec un score de 54%, on peut donc dire que la majorité des 18-49 ans se déclarent influencés par les notifications push. Un chiffre qui atteint **59% chez les 25-34 ans**, dont **23% se disent même extrêmement influencés.**

Cette proportion significative démontre que les notifications push sont efficaces pour les inciter à l'action.

Mais les autres segments ne sont pas en reste ! 55%, soit la majorité des 18-24 ans se disent également influencés

○ *à noter*



Seulement **22% des français ne sont pas du tout influencés** par les notifications push.



CONCLU SION



Si cette étude nous révèle bien quelque chose, c'est que le wallet ne cesse de se populariser en France. Avec désormais **50% des français qui connaissent le wallet**, et **81% des 18-49 ans qui le jugent utile**, le wallet mobile se fait une place dans le coeur des français.

Et même si le wallet est avant tout plébiscité par les plus jeunes, il n'est pas non plus en reste chez les séniors puisque 34% d'entre eux connaissent le wallet, et parmi eux, 23% l'utilisent.

Une popularisation qui s'explique également par le fait que de plus en plus de grandes marques en France le proposent désormais à leurs clients. Que ce soit des marques dans le retail (Lacoste, Yves Rocher, Petit Bateau, Galeries Lafayette, Salomon, Decathlon ...), de la grande distribution (Auchan, Picard, Carrefour, Intermarché, La Vie Claire ...) et même des mutuelles et assurances (Malakoff Humanis, Europ Assistance, Macif, April, M comme Mutuelle ...).

Enfin, on constate qu'il est essentiel d'optimiser les notifications push afin de mieux influencer le comportement d'achat, puisque **54% des français âgés entre 18 et 49 ans** sont réceptifs à ce type de messages.

A propos de Captain Wallet

Captain Wallet digitalise vos supports marketing

(Coupon, carte de fidélité, carte tiers payant, invitation etc.) dans les Wallet Apple Wallet et Google Wallet.

Quels que soient vos objectifs (acquisition, relationnel, service, fidélisation, etc.), nos experts vous aident à définir et à mettre en place une stratégie Wallet adaptée à votre entreprise.

Plus de 300 clients nous font confiance





Captain Wallet
by Brevo



Captain Wallet
by Brevo

Adresse
7 rue de Madrid,
75008 Paris

Email
hello@captainwallet.com

Téléphone
+ 33 1 75 43 60 71

DEMANDEZ UNE DÉMO