

REÇUS PAPIER : PRÉFÉRENCES DES CONSOMMATEURS

Pour le client comme pour l'entreprise, un reçu papier constitue la preuve légale de l'achat et de la vente. Pour le client, il permet d'obtenir un remboursement ou reflète le coût convenu d'une transaction en cas de divergence. Pour une entreprise, le reçu prouve que le client a autorisé une transaction. Les reçus électroniques nécessitent un accès Internet qui n'est pas disponible pour tous les clients. De plus, les reçus électroniques permettent aux commerçants d'accéder à l'adresse e-mail du client, ce qui peut entraîner de la publicité indésirable, voire une violation de la sécurité. La numérisation des reçus a pris de l'essor au cours des dernières années. Certaines juridictions, comme la Californie, proposent l'adoption d'une loi qui oblige les entreprises à fournir systématiquement des reçus électroniques à moins qu'un client ne demande un reçu papier. Mais est-ce vraiment ce que veulent les clients ?

PRÉFÉRENCES DES CONSOMMATEURS

Selon un récent sondage mené auprès de 8 883 consommateurs au Canada, en France, en Allemagne, en Italie, en Espagne, en Suède, au Royaume-Uni et aux États-Unis par l'entreprise de recherche indépendante Toluna¹, 58 % des consommateurs préfèrent les reçus papier lorsqu'ils achètent des produits et services dans un magasin. Ce pourcentage grimpe même à 71 % aux États-Unis¹.

55 % de l'ensemble des répondants estiment que les reçus papier sont plus pratiques que les reçus numériques à des fins d'archivage et de comptabilité, et 64 % estiment qu'ils sont plus pratiques pour renvoyer des marchandises et/ou obtenir un remboursement. Aux États-Unis, pas moins de 77 % des répondants ont exprimé leur nette préférence pour le papier¹.

16 % des répondants impriment souvent ou toujours des copies papier des reçus électroniques à la maison. 66 % des répondants ont admis que l'impression des reçus à domicile est peu pratique et leur coûte en fin de compte plus cher (encre et papier)¹.

Le taux d'acceptation des reçus papier est encore élevé à l'échelle mondiale, 53 à 79 % des répondants affirmant qu'ils ne refusent jamais ou que rarement les reçus papier lorsqu'ils sont proposés¹.

En moyenne, 33 % des personnes interrogées ont déclaré qu'elles utilisaient toujours ou souvent de l'argent liquide pour effectuer leurs achats. En Allemagne, ce pourcentage grimpe même à 55 %. Étant donné que certains reçus électroniques ne sont accessibles qu'en payant par carte de crédit, si les reçus papier n'étaient pas disponibles, les utilisateurs d'espèces seraient alors privés de reçus et de preuves d'achat.

ACCÈS DES CONSOMMATEURS À INTERNET

La possibilité de disposer d'un reçu papier est essentielle, car tout le monde n'a pas accès à Internet ou à des appareils numériques permettant de recevoir des reçus électroniques. Les personnes vivant en milieu rural, celles ayant un faible revenu annuel et les plus de 65 ans sont moins susceptibles d'utiliser Internet et seraient injustement désavantagés si les reçus devenaient uniquement électroniques².

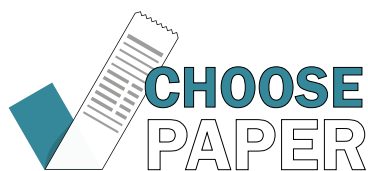
En 2018, seulement 58 % des Américains vivant en milieu rural étaient des utilisateurs du haut débit à domicile, contre 67 % dans les zones urbaines et 70 % dans les banlieues. Bon nombre de régions rurales et isolées du Canada ne disposent pas de l'infrastructure requise pour offrir aux ménages et aux entreprises des services haut débit fixes de haute qualité comparables à ceux des zones urbaines³.

Aux États-Unis, seulement 45 % des adultes ayant un revenu annuel inférieur à 30 000 USD étaient des utilisateurs du haut débit à domicile⁴. Au Canada, 64,4 % des familles du quintile de revenu inférieur utilisaient Internet⁵.

Les écarts en matière d'adoption d'Internet demeurent fondés sur des facteurs tels que l'âge et le niveau d'éducation. Aux États-Unis, seulement 65 % des jeunes jusqu'au niveau secondaire utilisaient Internet en 2018. Et parmi les plus de 65 ans, seuls 66 % utilisaient Internet⁶.

En Europe (UE), l'utilisation d'Internet variait fortement d'un pays à l'autre, de 66,7 % en Bulgarie à 97,9 % en Estonie — avec une moyenne de 90,2 %⁷.

L'utilisation d'Internet dans l'UE variait elle aussi considérablement selon l'âge, le niveau d'éducation et le revenu. Les jeunes enregistraient les taux les plus élevés d'utilisation d'Internet. En France, par exemple, 98 % des 18-34 ans utilisaient Internet, contre seulement 66 % des plus de 35 ans⁸.



Pour en savoir plus sur les avantages,
la durabilité et la sécurité des reçus papier,
rendez-vous sur fr.choosepaper.org

Dans la plupart des pays de l'UE, des niveaux d'éducation et de revenu faibles résultaient également en un taux d'utilisation d'Internet beaucoup moins élevé par rapport aux niveaux d'éducation et de revenu supérieurs. À titre d'exemple, en France, 65 % des personnes ayant un faible niveau d'éducation utilisaient Internet, contre 95 % des personnes plus instruites. L'utilisation d'Internet par les personnes ayant un faible revenu était de 61 %, contre 87 % pour les personnes de la tranche de revenus supérieure⁹.

En moyenne, environ la moitié des répondants (51 %) au sondage Toluna étaient d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'ils seraient mécontents si les magasins ne proposaient plus de reçus papier, ce pourcentage grimpe même à 64 % aux États-Unis¹.

Alors que les nouvelles technologies permettent aux smartphones de recevoir et de stocker des reçus électroniques en toute sécurité dans une application bancaire, l'utilisation du smartphone varie considérablement selon l'âge et le revenu. En 2018, chez les plus de 65 ans, seulement 46 % des Américains possédaient un smartphone, et pour ceux qui gagnaient moins de 30 000 USD par an, ce chiffre était de 67 %¹⁰.

En Europe, le taux de pénétration des smartphones variait de 58 % en Italie à 82 % au Royaume-Uni¹¹.

PRÉOCCUPATIONS EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ NUMÉRIQUE ET DE VIE PRIVÉE

Selon le *Breach Level Index* de Gemalto, plus de 6 millions de violations de données se produisent chaque jour dans le monde. En 2018, le secteur de la vente au détail aux États-Unis a enregistré 150 millions de violations de dossiers accidentelles, une augmentation significative par rapport à l'année précédente¹².

Le passage d'un plus grand nombre de transactions de détail à une option exclusivement numérique augmente le risque de violation de données.

Une enquête mondiale menée auprès de 3 000 dirigeants d'entreprise provenant de plus de 80 pays a révélé que seulement 53 % des entreprises sont suffisamment préparées à une cyberattaque. Seulement un tiers des personnes interrogées ont déclaré que « leur structure organisationnelle et leurs effectifs sont tout à fait prêts à répondre aux exigences récentes et émergentes en matière de cybersécurité, de confidentialité des données et de gouvernance de l'utilisation des données »¹³.

62 % des répondants au sondage Toluna ont affirmé qu'ils sont de plus en plus préoccupés par le fait que leurs informations personnelles conservées sous forme électronique risquent d'être piratées, volées, perdues ou endommagées ; aux États-Unis, ce chiffre grimpe à pas moins de 70 %¹.

Près de la moitié (48 %) de l'ensemble des personnes interrogées considèrent que les reçus papier sont plus sûrs que les reçus numériques. C'est aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne et au Canada que les préoccupations en matière de sécurité sont les plus vives¹.

En moyenne, 56 % des répondants au sondage craignent que l'historique de leurs transactions stocké électroniquement puisse être utilisé par des organisations à des fins de marketing non sollicité. 41 % des personnes interrogées ont répondu qu'elles ne feraient pas confiance à un commerçant qui n'offre pas de reçus papier¹.

CHOOSE PAPER

Choose Paper défend le droit des consommateurs à disposer de reçus papier en informant le public de leurs nombreux avantages, de leur durabilité et de leur sécurité.

EN SAVOIR PLUS

 fr.choosepaper.org

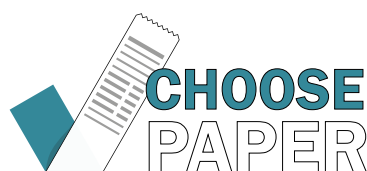
 fr@choosepaper.org

 [@WeChoosePaper](https://twitter.com/WeChoosePaper)

 [@ChoosePaper](https://www.facebook.com/ChoosePaper)

SOURCES

- 1 Toluna, 2019. Receipts: Paper or Digital? An international study of consumer preferences and perceptions.
- 2 Pew Research Center, 2018. <http://www.pewinternet.org/fact-sheet/internet-broadband/> ; CRTC, 2016. <https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp161221/rp161221.htm>
- 3 Pew Research Center, 2018. <http://www.pewinternet.org/fact-sheet/internet-broadband/> ; CRTC, 2016. <https://crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp161221/rp161221.htm>
- 4 Pew Research Center, 2018. <http://www.pewinternet.org/fact-sheet/internet-broadband/>
- 5 CRTC, 2017. <https://crtc.gc.ca/eng/publications/reports/PolicyMonitoring/2017/cmr2017.pdf>
- 6 Pew Research Center, 2018. <http://www.pewinternet.org/fact-sheet/internet-broadband/>
- 7 Internet World Stats, 2019. <https://www.internetworldstats.com/stats9.htm>
- 8 Pew Research Center, 2016. <https://www.pewglobal.org/2016/02/22/internet-access-growing-worldwide-but-remains-higher-in-advanced-economies/>
- 9 Pew Research Center, 2016. <https://www.pewglobal.org/2016/02/22/internet-access-growing-worldwide-but-remains-higher-in-advanced-economies/>
- 10 <https://www.pewinternet.org/fact-sheet/mobile/>
- 11 <https://newzoo.com/insights/rankings/top-50-countries-by-smartphone-penetration-and-users/>
- 12 Gemalto, 2018. <https://breachlevelindex.com/data-breach-database.php?range=2018>
- 13 PriceWaterhouseCoopers, 2018. Digital Trust Insights Report. <https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/assets/pwc-journey-to-digital-trust.pdf>



Pour en savoir plus sur les avantages, la durabilité et la sécurité des reçus papier, rendez-vous sur fr.choosepaper.org