

Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement

Décembre 2005



Rapport présenté par Guy QUADEN,
Gouverneur de la Banque nationale de Belgique,
Président du Conseil de surveillance de l'Autorité des services financiers

© Banque nationale de Belgique

Tous droits réservés. La reproduction partielle ou intégrale de cette publication à des fins éducatives et non commerciales est autorisée moyennant mention de la source.

Table des matières

AVANT-PROPOS	5
1. SYNTHÈSE	7
2. ESTIMATION DU COÛT DES MOYENS DE PAIEMENT	15
3. ANALYSE DES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES DIFFÉRENTS MOYENS DE PAIEMENT	31
ANNEXES	43

Avant-propos

Cette étude, intitulée « Coûts, avantages et inconvénients des différents moyens de paiement », se situe dans le cadre d'une table ronde sur l'avenir des moyens de paiement entamée au printemps 2004.

À la suite de l'annonce, à la fin de l'année 2003, par une des grandes banques belges, de l'imposition d'une tarification des retraits aux guichets automatiques, les ministres fédéraux compétents pour l'Économie et pour la Protection de la consommation conclurent un gentlemen's agreement avec l'Association belge des Banques. Dans ce cadre, conjointement avec le Ministre des Finances, ils ont demandé au gouverneur de la Banque nationale de Belgique de présider une table ronde sur l'avenir des moyens de paiement rassemblant tous les acteurs concernés par cette problématique. Cette table ronde s'est, entre autres, consacrée à l'analyse des coûts et des avantages des instruments de paiement les plus utilisés dans les points de vente. Elle entend ainsi contribuer au débat sur la promotion de systèmes de paiement efficaces et respectueux des libertés de choix de chacun.

Pour étudier cette problématique, la Banque nationale de Belgique occupe une position privilégiée, ses compétences portant sur l'ensemble des moyens de paiement. En effet, l'essentiel de ses activités ne consiste pas seulement à imprimer des billets de banque et à les mettre, ainsi que les pièces de monnaie, en circulation; elle joue aussi un rôle important dans les systèmes de paiement, tant scripturaux que fiduciaires, et en assure la surveillance. Institut d'émission des billets, elle n'a jamais hésité à promouvoir les paiements électroniques au nom de l'intérêt général.

L'infrastructure belge de paiements électroniques figure, à ce jour, parmi les plus développées en Europe et dans le monde. Comme cette étude le met en évidence, les paiements électroniques en Belgique se caractérisent en outre par leur coût macroéconomique relativement peu élevé. Il n'est donc pas étonnant que les instruments de paiement électroniques, en particulier la carte de débit, aient gagné en importance au cours de ces dernières années.

Cette évolution, qui a entraîné la quasi-disparition du chèque du paysage belge, s'est également produite au détriment des billets de banque et des pièces de monnaie, mais l'argent liquide n'en reste pas moins l'instrument de paiement le plus utilisé à l'heure actuelle par les consommateurs belges. Ceci peut probablement en partie s'expliquer par le fait qu'il présente un certain nombre de caractéristiques dont les instruments de paiement électroniques, en dépit de leurs nombreux avantages, sont encore dépourvus.

Enfin, il importe de souligner que le débat sur le renforcement de l'efficacité des moyens de paiement en Belgique doit désormais également tenir compte des travaux entrepris au niveau européen en vue de la création d'un espace unique de paiement en euros (le SEPA). S'inscrivant dans la continuité du passage à la monnaie unique, ce projet vise notamment à uniformiser les systèmes de paiement aux points de vente, de manière à permettre aux citoyens européens de réaliser des transactions dans n'importe quel pays de la zone euro de façon aussi sûre, rapide et efficace qu'à l'heure actuelle dans leur propre pays. Des mutations profondes, d'ordres technique et organisationnel, s'annoncent donc dans le paysage des paiements électroniques en Europe, et donc aussi en Belgique. Il faudra veiller à conserver, voire à renforcer, la qualité de nos infrastructures et notre avance technologique en la matière. Le maintien d'un service de qualité, presté à un coût raisonnable, en dépend.

Dans les différents groupes qui ont réalisé les travaux contenus dans ce rapport, toutes les parties concernées, à savoir, outre les services de la Banque nationale, les autorités fédérales, le secteur financier, les organisations professionnelles des classes moyennes et de la distribution, ainsi que les associations de consommateurs, ont travaillé dans un esprit d'étroite collaboration et de recherche du consensus. Je les en remercie.

Guy Quaden
Gouverneur

1. Synthèse

En mai 2004, le *Steering Committee* sur l'avenir des moyens de paiement a mis en place un groupe de travail afin de réaliser une étude sur les coûts et les avantages des différents moyens de paiement⁽¹⁾. Celle-ci devait suivre le cadre analytique de l'étude néerlandaise « *Betalen kost geld* » présentée en mars de la même année.

Le rapport néerlandais poursuivait un double objectif :

- identifier et quantifier les coûts des instruments de paiement utilisés dans les points de vente ;
- calculer les économies résultant de la substitution des instruments de paiement coûteux par d'autres, moins chers.

L'étude belge a les mêmes ambitions. Même si, sur plusieurs points, les méthodes d'analyse diffèrent fortement de celles qui ont été suivies aux Pays-Bas, le domaine d'étude est néanmoins délimité de la même manière :

- ainsi, seuls les coûts des paiements dans les points de vente sont examinés. Les instruments suivants sont donc pris en considération : la monnaie fiduciaire, le porte-monnaie électronique (Proton), la carte de débit et la carte de crédit. Les coûts des opérations de paiement entre opérateurs professionnels ainsi que ceux des paiements des particuliers effectués en dehors des points de vente (plus particulièrement les virements et domiciliations) n'entrent dès lors pas en ligne de compte⁽²⁾ ;
- par ailleurs, seuls les coûts macroéconomiques, à savoir les coûts internes que les parties impliquées dans la chaîne des paiements (le secteur financier, les instituts d'émission et les points de vente) encourent pour procéder aux paiements et aux encaissements, sont pris en considération.

Afin d'inventorier correctement les coûts, des enquêtes sur les coûts des instruments de paiement ont été mises au point et réalisées auprès, respectivement, du secteur financier (établissements de crédit et gestionnaires de réseau) et des points de vente.

Après vérification et extrapolation des résultats des enquêtes, les coûts macroéconomiques totaux – c'est-à-dire à la fois pour le secteur financier, les instituts d'émission (Banque nationale et Monnaie Royale) et les points de vente – ont été calculés. Ceux-ci sont estimés pour 2003 à 2.034 millions d'euros, soit quelque 0,74 p.c. du PIB belge. Ce montant serait donc – on ne peut en effet pas exclure une éventuelle marge d'erreur dans les deux estimations – légèrement supérieur à celui des Pays-Bas, où ces coûts s'élevaient à 0,65 p.c. du PIB en 2002.

En Belgique, les coûts des moyens de paiement imputables à la monnaie fiduciaire s'élevaient à 0,58 p.c. du PIB, contre 0,11 p.c. pour les cartes de débit, 0,04 p.c. pour les cartes de crédit et, enfin, 0,02 p.c. pour Proton. Aux Pays-Bas, les coûts des moyens de paiement électroniques sont presque similaires, tandis que ceux de la monnaie fiduciaire sont inférieurs (0,48 p.c. du PIB).

S'agissant de la Belgique, l'origine des coûts des moyens de paiement est à chercher à concurrence de 50,5 p.c. environ auprès des points de vente, de 47,1 p.c. auprès du secteur financier et de 2,3 p.c. auprès des instituts d'émission.

Pour pouvoir comparer les coûts totaux de chaque instrument de paiement, il convient toutefois de tenir compte du nombre de transactions effectuées à l'aide de celui-ci, ainsi que du chiffre d'affaires qu'il génère.

(1) La composition de ce groupe de travail est reprise en annexe.

(2) Les instruments de paiement moins utilisés, tels que les chèques, les cartes bancaires privatives et les cartes de crédit Diners Club et American Express, ne sont pas non plus concernés pour l'étude.

En vue de connaître le nombre d'opérations en monnaie fiduciaire, il était également nécessaire de mener une enquête sur le comportement des particuliers en matière de paiement. C'est pourquoi Banksys et la Banque nationale ont commandé – et financé chacune à hauteur de la moitié – une étude auprès du bureau INRA/IPSOS. Il est néanmoins apparu, dès la première interprétation des résultats, que ceux-ci étaient biaisés à plusieurs égards. Diverses possibilités de correction de ce biais ont été examinées. Finalement, une méthode particulière qui a servi de base à la suite des travaux a été retenue, ce qui n'empêche toutefois pas que le nombre effectif de transactions en monnaie fiduciaire reste entaché d'une certaine imprécision.

La méthode choisie aboutit finalement au chiffre de 2.970 millions de transactions en monnaie fiduciaire en 2003. La monnaie fiduciaire représente ainsi 81,3 p.c. des transactions dans les points de vente. La part de marché de la monnaie fiduciaire n'est cependant que de 62,7 p.c. en termes de chiffres d'affaires. Cette situation résulte des montants moyens élevés qui sont réglés à l'aide des cartes de débit et de crédit.

Si l'on confronte les coûts des instruments de paiement aux transactions effectuées, on constate que les niveaux des coûts par transaction sont du même ordre de grandeur pour trois instruments. Ce niveau est le plus faible pour la monnaie fiduciaire, pour laquelle il représente 53 centimes d'euro, mais cet instrument est suivi de très près par Proton (54 centimes d'euro) et par la carte de débit (55 centimes d'euro). En ce qui concerne la carte de crédit, les coûts sont sensiblement plus élevés (2,62 euros).

Par euro de chiffre d'affaires, la carte de débit est l'instrument de paiement le moins onéreux (1 centime d'euro); la monnaie fiduciaire, la carte de crédit (3 centimes d'euro dans les deux cas) et, surtout, Proton, génèrent des coûts plus élevés.

Ces différences de niveau des coûts ne fournissent toutefois aucune indication sur les économies qui peuvent être réalisées en remplaçant des instruments de paiement présentant des coûts variables élevés par des instruments présentant des coûts variables plus faibles.

La composition des coûts diffère en effet sensiblement selon les instruments de paiement considérés. Les coûts relatifs aux moyens de paiement électroniques revêtent essentiellement un caractère fixe: une part importante des coûts se rapporte en effet à l'infrastructure nécessaire à la réalisation des transactions électroniques. C'est pour la carte Proton que les coûts fixes totaux sont les

plus élevés (83 p.c.). Viennent ensuite les cartes de crédit (75 p.c.) et les cartes de débit (61 p.c.). La composition des coûts de la monnaie fiduciaire est nettement plus équilibrée: 49 p.c. des coûts sont fixes, 51 p.c. variables (25 p.c. en fonction du nombre des transactions, 26 p.c. en fonction des montants).

En mettant les coûts variables des instruments de paiement en relation avec le chiffre d'affaires et le volume de transactions réalisées par ces instruments, on peut apprécier les gains d'efficacité pouvant être réalisés.

Comme aux Pays-Bas, les coûts variables par transaction supplémentaire sont les plus faibles pour le porte-monnaie électronique, suivi de la monnaie fiduciaire, de la carte de débit et de la carte de crédit.

En Belgique comme aux Pays-Bas, les coûts variables par euro de chiffre d'affaires supplémentaire sont les plus élevés pour la monnaie fiduciaire, dont les coûts variables par transaction augmentent fortement en fonction du montant à payer. En Belgique, la carte de débit n'affiche pas de coûts variables par euro de chiffre d'affaires supplémentaire et présente donc une évolution plane des coûts variables en fonction du chiffre d'affaires. En fin de compte, les coûts variables de la monnaie fiduciaire et de la carte de débit sont identiques pour une transaction de 10,24 euros: il est préférable de régler les montants inférieurs à cette somme en monnaie fiduciaire et les montants supérieurs par carte de débit. Il faut par ailleurs souligner que les coûts liés à Proton restent toujours inférieurs à ceux liés à la monnaie fiduciaire mais que dès que le montant de la transaction atteint 53,74 euros, Proton devient plus cher que la carte de débit.

Enfin, dans le cadre d'une simulation, il est possible de quantifier une éventuelle amélioration de l'efficacité de l'usage des instruments de paiement. Pour ce faire, on a posé l'hypothèse du remplacement de 750 millions de transactions réglées en monnaie fiduciaire par 250 millions de transactions (d'en moyenne 5 euros) réglées par Proton et par 500 millions de transactions (d'en moyenne 20 euros) réglées par carte de débit. Au bout du compte, l'économie représente quelque 58 millions d'euros. Comme dans l'étude «Betalen kost geld», où une simulation similaire était effectuée, on dégage alors une économie avoisinant 0,02 p.c. du PIB.

Cette économie est donc, en définitive, relativement modeste, même si on la compare au niveau des coûts globaux (0,74 p.c. du PIB). Seul le passage à une «cashless society» pourrait induire des économies substantielles. Ceci est toutefois un scénario purement hypothétique. Il ne faut pas perdre de vue que, dans le cadre d'un

scénario aussi radical, les coûts fixes des moyens de paiement électroniques devraient fortement augmenter: d'importants investissements en infrastructure, plus particulièrement l'augmentation du nombre de terminaux, devraient être effectués, lesquels pourraient néanmoins induire à leur tour des effets d'échelle positifs.

Quoi qu'il en soit, comme l'ampleur de sa part de marché l'indique, la monnaie fiduciaire garde largement la faveur du public.

Outre les coûts mesurables que nous venons d'évoquer, les avantages et inconvénients non quantifiables sont également pertinents pour évaluer l'utilité des différents instruments de paiement pour la société. Le document « Analyse des avantages et des inconvénients des différents moyens de paiement » tente d'esquisser une synthèse aussi complète que possible de ces avantages et inconvénients tant pour le consommateur que pour le commerçant. Différents critères ont été pris en compte, mais ils n'ont toutefois pas été classés par ordre d'importance.

Il en ressort que la monnaie fiduciaire présente des avantages intrinsèques: elle demeure le seul instrument de paiement universellement accepté, essentiellement en raison de son cours légal, mais aussi en raison de l'absence de la nécessité de disposer d'un terminal. Elle peut en outre être utilisée pour des opérations entre particuliers. La monnaie fiduciaire garantit la confidentialité des transactions et offre une totale sécurité en matière de protection de la vie privée. L'utilisation de la monnaie fiduciaire conduit par ailleurs difficilement au surendettement. Enfin, elle peut être un facteur d'intégration sociale.

Les instruments de paiement électroniques bénéficient, quant à eux, d'une plus grande facilité d'utilisation. Parallèlement, l'utilisation de ces instruments est plus sécurisante et présente moins de risques de vol, surtout si celui-ci s'accompagne de violence. Les instruments de paiement électroniques laissent des traces qui peuvent servir de preuves en cas de litiges. Pour les commerçants, l'utilisation de ces instruments permet une réconciliation aisée avec la comptabilité.

Cette énumération des différents avantages des instruments de paiement n'est certainement pas exhaustive. Elle démontre néanmoins que chaque instrument présente des avantages particuliers. À cet égard, le consommateur doit pouvoir continuer de choisir librement les instruments qu'il souhaite utiliser. Une diversification de ceux-ci joue en la faveur d'un règlement aussi souple que possible des transactions et reste dès lors socialement justifié.

Ceci est d'autant plus vrai que la coexistence de divers moyens de paiement fournit – en partie du moins – une possibilité de substitution des uns par rapport aux autres en cas de perturbation majeure de l'un de ces systèmes (grève des transporteurs de fonds, perturbations du réseau des paiements électroniques, ...).

À l'avenir, les efforts visant à améliorer l'utilité et l'efficacité des instruments de paiement doivent, bien entendu, être poursuivis. L'évolution spontanée des paiements va du reste dans le bon sens, compte tenu de la progression constante des moyens de paiement électroniques. Précipiter cette évolution en voulant brusquement modifier le comportement des consommateurs belges en matière de paiement par des mesures radicales n'a toutefois guère de sens: les consommateurs demeurent en effet attachés à la monnaie fiduciaire, qui reste d'ailleurs un moyen de paiement adéquat pour les transactions de faibles montants.

Enfin, dans le débat sur l'utilisation efficace des instruments de paiement, il ne faut pas perdre de vue la dimension européenne. Actuellement, l'utilisation des instruments de paiement électroniques en Belgique est efficace dans une perspective européenne. En vue du passage au Single European Payments Area (SEPA), il faudra veiller à maintenir cette efficacité, voire, le cas échéant, à l'améliorer encore.

Composition des groupes de travail

Lors de la réunion du *Steering Committee* sur l'avenir des moyens de paiement du 13 mai 2004, deux groupes de travail ont été mis en place. Un premier groupe a été chargé de présenter des initiatives concrètes afin de moderniser les circuits de paiement au niveau des pouvoirs publics. Le deuxième groupe s'est consacré à l'élaboration d'une étude sur les coûts et avantages des différents moyens de paiement.

Ce groupe de travail «**Étude des coûts et avantages des différents moyens de paiement**», placé sous la présidence de M. Serge Bertholomé (BNB) s'est réuni 9 fois entre juin 2004 et novembre 2005.

Au cours de ses réunions, ce groupe de travail a suivi et orienté les travaux concernant l'estimation du coût des moyens de paiement. Après des analyses préparatoires effectuées dans des sous-groupes, il a aussi procédé à l'examen de questions spécifiques liées à l'utilisation des moyens de paiement dans les points de vente, comme la problématique des pièces de 1 et de 2 cents ou le refus des grosses coupures dans les points de vente.

Le sous-groupe de travail «**Estimation des coûts des moyens de paiement**» a, de son côté, estimé les coûts des différents moyens de paiement en se conformant au cadre analytique de l'étude néerlandaise «*Betalen kost geld*». Ce sous-groupe de travail, placé sous la présidence de M. Marc Maréchal (BNB), s'est réuni 15 fois entre août 2004 et octobre 2005.

En premier lieu, le sous-groupe de travail a mis au point trois enquêtes concernant:

- les coûts liés aux moyens de paiement à charge du secteur financier;
- les coûts inhérents aux moyens de paiement supportés par les points de vente;
- l'utilisation des instruments de paiement par les consommateurs, afin de déterminer le degré d'utilisation de la monnaie fiduciaire.

Ensuite, les méthodes d'extrapolation les plus appropriées ont été choisies et les résultats finaux ont été interprétés. Une simulation a porté sur une éventuelle amélioration de l'efficacité dans l'usage des instruments de paiement.

Le coût des différents moyens de paiement est un élément essentiel pour l'avenir de ceux-ci. Les avantages et inconvénients non quantifiables sont également pertinents pour évaluer leur utilité sociale.

Le groupe de travail «**Etude des coûts et avantages des différents moyens de paiement**» a consacré 8 réunions à composition spéciale à l'élaboration du document «**Analyse des avantages et inconvénients des différents moyens de paiement**». Cette analyse est essentiellement basée sur un échange de vue argumenté entre les membres du groupe de travail, tout en étant documentée par différentes études et enquêtes.

Dans ces différents groupes, toutes les parties concernées, à savoir la Banque nationale de Belgique, les autorités fédérales, le secteur financier, les organisations professionnelles des classes moyennes et de la distribution, ainsi que les associations de consommateurs ont travaillé en étroite collaboration et dans un esprit de consensus afin de réaliser les études susmentionnées.

Etude des coûts et avantages des différents moyens de paiement / Studie van de kosten en baten van de verschillende betaalmiddelen

(réunions plénières)/(plenaire vergaderingen)

Nom / Naam	Institution / Instelling
Président/Voorzitter Monsieur S. Bertholomé	BNB
Monsieur E. Colla	Représentant du Ministre des Finances
De heer A. De Geest	Vertegenwoordiger van de Minister van Financiën
Monsieur P. Dejemeppe	Représentant du Ministre de la Protection de la consommation
De heer W. Van Poucke	Vertegenwoordiger van de Minister van Consumentenzaken
De heer M. Cys	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Madame F. De Kerchove	Représentante du Ministre de l'Economie
Mevrouw I. Garcia-Vilar	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Monsieur O. Remacle	Représentant du Ministre des Classes Moyennes
Monsieur P. Léonard	Représentant du Secrétaire d'Etat à la Simplification administrative
Monsieur J-P. Arnoldi	SPF Finances - Trésorerie
Mevrouw V. Buydens	FOD Financiën
De heer R. De Vuyst	FOD Economie
Madame D. Lemaigre	SPF Economie
Madame C. Maertens	AVCB
Madame A. Demellenne	FEBELFIN
De heer P. Wynant	FEBELFIN
Monsieur J-M. Dasnoy	BANKSYS
De heer P. De Bruyne	BANKSYS
Mevrouw F. Decuyper	BANKSYS
De heer K. Gommers (*)	BANKSYS
Madame F. Michaux	BANKSYS
Monsieur J. Van der Heyden	BANKSYS
Monsieur Ph. Wilms	BANKSYS
Mevrouw N. Van Campenhout	UNIZO
Monsieur P-F. Rizzo	UCM
De heer P. Haegeman	Fedis
De heer P. Roland	Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen
De heer N. De Bie	Test-Aankoop
Madame F. Domont-Naert	Test-Achats
Monsieur J-Ph. Ducart	Test-Achats
Monsieur A. Meirsman	CRIOC
De heer R. Acx	NBB
Mevrouw A. Bruggeman	NBB
Monsieur P. Crevits	BNB
Monsieur P. Jourquin	BNB
De heer M. Maréchal	NBB
Monsieur Ch. Piette	BNB
De heer K. Roefs	NBB
Monsieur C. Rubens	BNB
Monsieur P. Stinglhamber	BNB
De heer P. Van Den Eynde	NBB
De heer S. Van de Velde	NBB
De heer K. Van Nuffel	NBB
De heer J. Vermeulen	NBB
Madame M-D. Zachary	BNB
Monsieur J-P. Deguée	Secrétariat CSF
Monsieur Ph. Lefèvre	Secrétariat CSF
Monsieur J-M. Van Espen	Secrétariat CSF
Monsieur M. Verhelst	Secrétariat CSF

Participants à la réunion du 11 avril 2005 de présentation des paiements par téléphonie mobile:

Deelnemers aan de vergadering van 11 april 2005 om de betalingen met mobiele telefoon voor te stellen :

M. T. De Lestré (Agoria), MM. J-M. Schepens et S. Dive (Base), M. L. De Groot (Proximus) et MM. P-M. Dessart et S. Goblet (Mobistar)

(*) Monsieur K. Gommers a quitté BANKSYS pour IPSOS le 15 juillet 2005.
De heer K. Gommers heeft BANKSYS verlaten voor IPSOS op 15 juli 2005.

SOUS-GROUPE DE TRAVAIL / SUBWERK GROEP

**Estimation des coûts des moyens de paiement /
Raming van de kosten van de betaalmiddelen**

Nom / Naam	Institution / Instelling
Président/Voorzitter De heer M. Maréchal	NBB
Monsieur P. Dejemeppe De heer M. Cys	Représentant du Ministre de la Protection de la consommation Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Mevrouw I. Garcia-Vilar	Vertegenwoordiger van de Minister van Economie
Monsieur O. Remacle	Représentant du Ministre des Classes Moyennes
Monsieur J-P. Arnoldi	SPF Finances - Trésorerie
Mevrouw V. Buydens	FOD Financiën
Madame D. Lemaigre	SPF Economie
Madame A. Demelenne	FEBELFIN
De heer P. Wynant	FEBELFIN
Monsieur J-M. Dasnoy	BANKSYS
Mevrouw F. Decuypere	BANKSYS
De heer K. Gommers (*)	BANKSYS
Madame F. Michaux	BANKSYS
Monsieur J. Peczenik	BANKSYS
Monsieur Ph. Wilms	BANKSYS
Mevrouw N. Van Campenhout	UNIZO
Monsieur P-F. Rizzo	UCM
De heer P. Haegeman	Fedis
De heer N. De Bie	Test-Aankoop
Madame F. Domont-Naert	Test-Achats
Monsieur A. Meirman	CRIOC
Monsieur S. Bertholomé	BNB
Mevrouw A. Bruggeman	NBB
Monsieur P. Crevits	BNB
Madame I. Degreef	BNB
De heer K. Geenen	NBB
Monsieur Ch. Piette	BNB
Monsieur P. Stinglhamber	BNB
De heer P. Van den Eynde	NBB
De heer S. Van de Velde	NBB
De heer K. Van Nuffel	NBB
De heer J. Vermeulen	NBB
De heer J-P. Vonck	NBB
Madame M-D. Zachary	BNB
Monsieur Ph. Lefèvre	Secrétariat CSF
Monsieur J-M. Van Espen	Secrétariat CSF
Monsieur M. Verhelst	Secrétariat CSF

(*) Monsieur K. Gommers a quitté BANKSYS pour IPSOS le 15 juillet 2005.
De heer K. Gommers heeft BANKSYS verlaten voor IPSOS op 15 juli 2005.

**Analyse des avantages et inconvénients des différents moyens de paiement /
Analyse van de voor- en nadelen van de verschillende betaalmiddelen**

Nom / Naam

Institution / Instelling

Président/Voorzitter

Monsieur S. Bertholomé

BNB

Monsieur P. Dejemepe

Représentant du Ministre de la Protection de la consommation

De heer W. Van Poucke

Vertegenwoordiger van de Minister van Consumentenzaken

De heer M. Cys

Vertegenwoordiger van de Minister van Economie

Madame D. Lemaigre

SPF Economie

Madame A. Demelenne

FEBELFIN

De heer P. Wynant

FEBELFIN

Monsieur J-M. Dasnoy

BANKSYS

Mevrouw F. Decuyper

BANKSYS

Madame F. Nollet

BANKSYS

Monsieur J. Peczenik

BANKSYS

Monsieur P. Wilms

BANKSYS

Mevrouw N. Van Campenhout

UNIZO

Monsieur P-F. Rizzo

UCM

De heer P. Haegeman

Fedis

Madame F. Domont-Naert

Test-Achats

Monsieur A. Meirman

CRIOC

Mevrouw A. Bruggeman

NBB

De heer M. Maréchal

NBB

Monsieur Ch. Piette

BNB

Monsieur P. Stinglhamber

BNB

Madame M-D. Zachary

BNB

Monsieur Ph. Lefèvre

Secrétariat CSF

Monsieur J-M. Van Espen

Secrétariat CSF

Monsieur M. Verhelst

Secrétariat CSF

(*) Monsieur K. Gommers a quitté BANKSYS pour IPSOS le 15 juillet 2005.

De heer K. Gommers heeft BANKSYS verlaten voor IPSOS op 15 juli 2005.

2. Estimation du coût des moyens de paiement

Introduction

Le 9 février 2004, un *gentlemen's agreement* relatif aux moyens de paiement a été conclu entre l'Association belge des banques, la Ministre de l'Économie et la Ministre de la Protection de la Consommation.

Le 5^e point de cet accord dispose que : « Les parties reconnaissent que l'efficacité des moyens de paiement doit être améliorée. À cet effet, les ministres organiseront une concertation entre les différentes parties intéressées d'ici un mois. Dans ce cadre, des initiatives concrètes seront prises afin de moderniser, au niveau des pouvoirs publics, les circuits de paiement. De plus, la position concurrentielle des banques belges sera examinée ».

Pour mener à bien ces missions, un *Steering Committee* sur l'avenir des moyens de paiement a été créé, au sein duquel siègent toutes les parties concernées, sous la présidence du Gouverneur de la Banque nationale de Belgique.

Lors de la première réunion de ce comité, le 13 mai 2004, il a entre autres été proposé de mettre sur pied un groupe de travail chargé de réaliser une étude sur les coûts et les bénéfices des différents moyens de paiement. Pour ce faire, le groupe de travail s'est engagé à mener une analyse en s'inspirant du rapport néerlandais « *Betalen kost geld* », présenté en mars 2004 et réalisé en 2003 par une équipe de projet de la Nederlandsche Bank, assistée par un comité consultatif rassemblant des représentants des principaux acteurs concernés (secteur financier, points de vente et consommateurs).

Le rapport néerlandais poursuivait deux objectifs :

- identifier et quantifier les coûts inhérents aux moyens de paiement utilisés dans les points de vente ;
 - formuler des propositions visant à comprimer ces coûts.
- À cet effet, il importait :
- d'identifier les coûts totaux suivant leur nature (coûts fixes, coûts variables en fonction du nombre de transactions, coûts variables en fonction des montants) ;
 - d'identifier les coûts moyens par transaction effectuée par les différents instruments de paiement et de les ventiler selon leur nature.

Ces données permettent de calculer les économies qui peuvent être réalisées en incitant la population à remplacer des produits de paiement coûteux par des produits moins chers.

L'étude belge entend poursuivre les mêmes objectifs. Si les méthodes appliquées dans le cadre de l'étude belge diffèrent sensiblement, sur plusieurs points, de celles utilisées dans l'étude néerlandaise, le domaine d'analyse est délimité de la même façon :

- seuls les coûts inhérents aux moyens de paiement utilisés dans les points de vente sont étudiés. Les instruments de paiement suivants sont donc concernés : la monnaie fiduciaire, le porte-monnaie électronique (Proton en Belgique, Chipknip aux Pays-Bas), la carte de débit (Bancontact/Mister Cash en Belgique, Pinpas aux Pays-Bas) et la carte de crédit. Les coûts propres aux transactions entre opérateurs professionnels, ainsi que les coûts des opérations privées effectuées en dehors des points de vente (en particulier les virements et domiciliations) ne sont donc pas pris en considération⁽¹⁾ ;

(1) Les instruments de paiement moins utilisés, tels que les chèques, les cartes bancaires privées et les cartes de crédit Diners Club et American Express, ne sont pas non plus concernés par l'étude.

- de même, seuls les coûts macroéconomiques, c'est-à-dire les coûts internes que les parties impliquées dans la chaîne des paiements (secteur financier, instituts d'émission et points de vente) consentent pour procéder aux paiements et encaissements, entrent en ligne de compte⁽¹⁾.

L'étude « *Betalen kost geld* » doit être envisagée dans le contexte élargi dans lequel les moyens de paiement néerlandais ont été discutés et analysés au cours des dernières années (le *Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer*). Lors de la rédaction de ce rapport, les auteurs ont dès lors pu se fonder sur des études⁽²⁾ antérieures détaillées et recourir au savoir-faire existant.

En Belgique, en revanche, l'étude ne pouvait se baser sur aucune donnée ou analyse disponible. En particulier, il convenait de mettre au point trois enquêtes concernant :

- les coûts liés aux moyens de paiement à charge du secteur financier ;
- les coûts inhérents aux moyens de paiement supportés par les points de vente ;
- l'utilisation des instruments de paiement par les consommateurs, afin de déterminer la fréquence d'utilisation de la monnaie fiduciaire.

Les résultats de ces trois enquêtes sont décrits respectivement dans les sections 2.1, 2.2 et 2.3 du présent document.

L'aboutissement de ce projet a nécessité la collaboration étroite de toutes les parties concernées au sein des groupes de travail, à savoir la Banque nationale de Belgique, les autorités fédérales, le secteur financier, les organisations professionnelles des classes moyennes et de la distribution, ainsi que les associations de consommateurs. L'organisation des enquêtes et l'interprétation des résultats – synthétisés dans la dernière section – ont dès lors pu se dérouler dans un climat de consensus.

2.1 Les coûts des moyens de paiement propres au secteur financier : quantification et identification

2.1.1 Inventaire

Au début du mois de décembre 2004, un formulaire d'enquête a été adressé au secteur financier en vue d'identifier, pour l'année 2003, les coûts macroéconomiques liés aux moyens de paiement⁽³⁾. Ce questionnaire a été envoyé aux deux gestionnaires de réseau (Banksys et

Bank Card Company), ainsi qu'à douze établissements de crédit (les quatre grandes banques et huit banques de petite et moyenne importance).

Pour garantir le traitement confidentiel des données communiquées et exclure a priori tout reproche d'entente, un contrat de confidentialité a été conclu entre les parties interrogées et la Banque nationale de Belgique, qui a joué le rôle de *trustee* pour cette enquête.

Parmi les coûts macroéconomiques liés aux moyens de paiement, figurent en premier lieu les coûts de **front-office**, c'est-à-dire les activités qui impliquent un contact direct avec le client. À cet égard, on pense tout d'abord aux coûts inhérents aux réseaux d'agences bancaires⁽⁴⁾. Il s'agit principalement du temps consacré par le personnel des agences aux transactions de paiement : retraits et versements d'argent comptant au guichet, distribution de cartes bancaires à la clientèle. Les frais de personnel sont mesurés sur la base des coûts salariaux bruts (y compris les primes). Parallèlement aux frais de personnel, les coûts inhérents aux agences bancaires englobent les amortissements et les frais d'entretien des bâtiments, des machines (y compris les installations telles que les coffres de nuit, etc.) et des systèmes utilisés (comme les applications informatiques).

Les coûts de front-office regroupent en outre les coûts (hors frais de télécommunication) consentis par le secteur financier pour les guichets automatiques (seuls le chargement de Proton et le retrait de monnaie fiduciaire sont pris en considération). Outre les amortissements des investissements nécessaires à cet effet, il s'agit des frais d'entretien des machines (y compris l'adaptation de garanties de sécurité physiques et informatiques) et des coûts liés à l'approvisionnement des distributeurs automatiques de billets.

Le **back-office** regroupe quant à lui plusieurs activités qui sont indispensables à l'exécution des paiements. Après la mise au point du produit, le secteur financier fournit les cartes bancaires qui permettent l'exécution de retraits aux distributeurs automatiques de billets et de paiements par carte de débit ou Proton dans les points de vente. Ces cartes sont distribuées dans le réseau. De plus, il

(1) À un stade ultérieur de l'étude, les coûts privés, à savoir les rémunérations réciproques entre les parties concernées, pourront également être pris en considération, du moins si des données chiffrées sont disponibles. Dans cette étude, il n'est pas non plus tenu compte des différents coûts d'opportunité et de financement que l'usage des moyens de paiement implique. Certains de ces coûts assumés par les banques seront néanmoins mentionnés pour mémoire.

(2) Comme l'étude « *Afrekenen in winkels 2002* » réalisée par la « *Hoofdbedrijfsschap Detailhandel* » en octobre 2002.

(3) Le formulaire d'enquête est joint à l'annexe 1.

(4) Les coûts liés aux réseaux d'agences sont bien entendu uniquement pris en considération s'ils peuvent être imputés aux instruments de paiement considérés (et donc pas aux produits de placement, assurances, crédits, etc.).

TABEAU 1 COÛTS LIÉS AUX INSTRUMENTS DE PAIEMENT À CHARGE DU SECTEUR FINANCIER⁽¹⁾ EN 2003
(millions d'euros)

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Total
Coûts de front-office	477	33	6	17	532
Coûts de back-office	103	95	8	49	254
Frais généraux	87	16	1	10	115
Transport de fonds	58	–	–	–	58
Coûts totaux	724	144	15	76	959

–: Données non pertinentes.

(1) Établissements de crédit et gestionnaires de réseau.

convient de tenir compte de la mise sur pied du réseau informatique Banksys, qui traite ces transactions: aux amortissements nécessaires s'ajoutent donc les frais de maintenance de ce réseau. À cet égard, il importe également de ne pas perdre de vue les activités qui visent à garantir que les critères de sécurité requis soient respectés d'une manière optimale.

Certaines banques comptent, emballent et vérifient elles-mêmes l'authenticité des billets et des pièces qui sont déposés dans leurs propres centres de comptage, avant de les transporter à la Banque nationale. Tous les frais de personnel et les coûts du capital (amortissement des bâtiments, machines et systèmes) associés à ces activités de back-office sont repris dans les coûts que les banques consentent pour les moyens de paiement. Si les banques recourent à des services de transport de fonds pour les activités susvisées, les montants facturés (y compris la part non déductible de la TVA) sont pris en compte.

Par ailleurs, il convient de prendre en considération les coûts de back-office de l'administration centrale qui peuvent aussi être imputés aux moyens de paiement utilisés dans les points de vente, comme les coûts des services de contrôle et de gestion (y compris les coûts de développement et de maintenance des applications informatiques) – qui assurent entre autres le bon déroulement du traitement logistique –, les frais de télécommunication (comme les redevances d'abonnement et les coûts tarifaires), les coûts liés à la fourniture d'informations aux clients par le biais d'extraits de compte, ainsi que les frais d'assurance et les coûts liés à la fraude. Ces différents coûts entrent en ligne de compte pour la présente étude dans la mesure où ils se rapportent aux moyens de paiement utilisés dans les points de vente.

Lors de l'inventaire des coûts, il y a lieu par ailleurs de tenir compte des **frais généraux** associés aux services du siège central, des frais généraux de l'administration centrale, etc., pour autant qu'ils puissent être imputés aux moyens de paiement.

Enfin, les coûts inhérents au **transport de fonds** (y compris l'encadrement par la police) entrent également en ligne de compte, pour autant qu'ils se rapportent à la monnaie fiduciaire et donc pas aux titres, monnaies étrangères, chèques de voyage ou métaux précieux. Il s'agit donc exclusivement des coûts de livraison et d'enlèvement de liquidités dans les agences, ainsi que des coûts d'approvisionnement des distributeurs automatiques publics « Banksys » qui ne sont pas installés dans une agence.

En définitive, les gestionnaires de réseau, les quatre grandes banques et six banques de taille moyenne ont complété le questionnaire. Les données relatives aux coûts des gestionnaires de réseau ont été intégralement reprises. Les coûts à charge des dix établissements de crédit ont fait l'objet d'une extrapolation à l'ensemble des banques à partir d'un coefficient basé sur la part de ces établissements dans le montant total des dépôts à vue des ménages et des ASBL.

Calculés de la sorte, les coûts des moyens de paiement à charge du secteur financier peuvent être estimés à quelque 959 millions d'euros ou 0,35 p.c. du produit intérieur brut (PIB)⁽¹⁾.

(1) Pour mémoire 41 millions d'euros de coûts de financement peuvent être mentionnés, c'est-à-dire les coûts d'opportunité que les banques supportent pour leurs encaisses de monnaie fiduciaire non rémunérées ainsi que des coûts dus à l'indemnisation des avances fournies par les sociétés de cartes de crédit à leur clients.

TABEAU 2 COÛTS LIÉS AUX INSTRUMENTS DE PAIEMENT À CHARGE DU SECTEUR FINANCIER
(en p.c. du PIB)

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Total
Belgique, 2003					
Coûts de front-office	0,17	0,01	...	0,01	0,19
Coûts de back-office	0,04	0,03	...	0,02	0,09
Frais généraux	0,03	0,01	0,04
Transport de fonds	0,02	–	–	–	0,02
Coûts totaux	0,26	0,05	0,01	0,03	0,35
Pays-Bas, 2002					
Coûts de front-office	0,14	0,02	...	0,01	0,16
Coûts de back-office	0,04	0,04	0,01	0,03	0,12
Frais généraux	0,02	0,02
Transport de fonds	0,01	–	–	–	0,01
Coûts totaux	0,20	0,06	0,02	0,03	0,31

... : Données négligeables.
– : Données non pertinentes.

La majeure partie des coûts est attribuable à la monnaie fiduciaire, soit quelque 75 p.c. du total des coûts des moyens de paiement. Le quart restant est lié aux moyens de paiement électroniques.

On peut comparer la situation en Belgique à celle prévalant aux Pays-bas telle qu'elle apparaît dans l'étude « Betalen kost geld ». Les différences entre les deux pays sont néanmoins essentiellement indicatives : dans les deux cas, les estimations des niveaux de coûts ont été effectuées avec chaque fois une marge d'erreur sans doute relativement considérable. Sous cette réserve, on constate que le niveau des coûts assumés par le secteur financier est légèrement plus élevé en Belgique qu'aux Pays-Bas : 0,35 p.c. du PIB contre 0,31 p.c. du PIB.

Ce niveau plus élevé est exclusivement imputable aux coûts inhérents à la monnaie fiduciaire, qui représentent 0,26 p.c. du PIB en Belgique contre 0,20 p.c. aux Pays-Bas. Cette différence s'explique essentiellement par les coûts de front-office mais aussi par les frais généraux plus importants associés à la monnaie fiduciaire, ainsi que par les frais liés au transport de fonds à charge du secteur financier qui sont plus élevés en Belgique. Comme nous le verrons sous le point 2.2.1, les points de vente néerlandais, quant à eux, ont à leur charge des coûts de transport de fonds proportionnellement plus importants.

Les coûts des instruments de paiement électroniques – en particulier la carte de débit et le porte-monnaie électronique – sont moins élevés en Belgique qu'aux Pays-Bas. La différence se situe essentiellement au niveau des coûts de back-office et peut s'expliquer par la position centrale qu'occupe Banksys en Belgique en tant que gestionnaire de réseau.

2.1.2 Ventilation détaillée

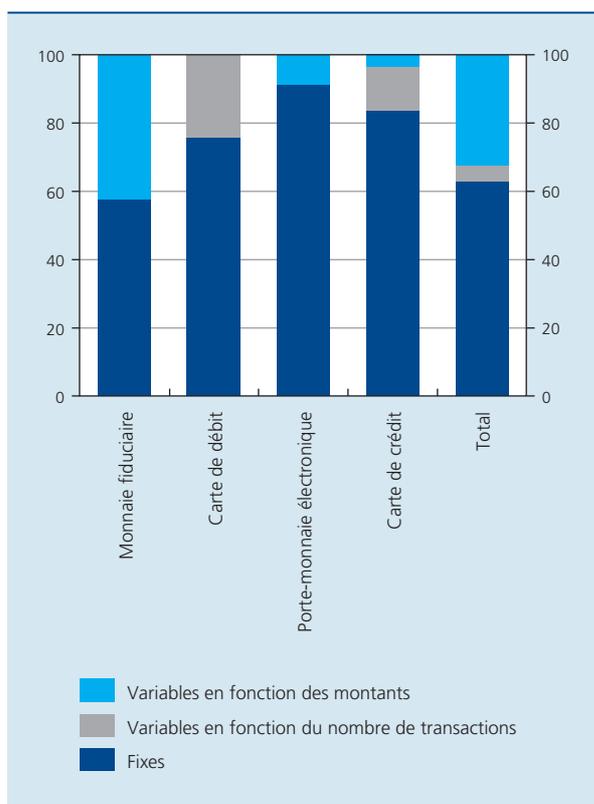
Il convient ensuite de répartir les coûts des instruments de paiement à charge du secteur financier en coûts fixes, coûts variables en fonction du nombre de transactions et coûts variables en fonction des montants payés.

Pour permettre une ventilation correcte, Banksys a élaboré, en collaboration avec des représentants du secteur bancaire, un cadre d'analyse dont les grandes lignes sont exposées à l'annexe 2.

Il n'est pas surprenant que la composition des coûts diffère sensiblement selon les instruments de paiement considérés.

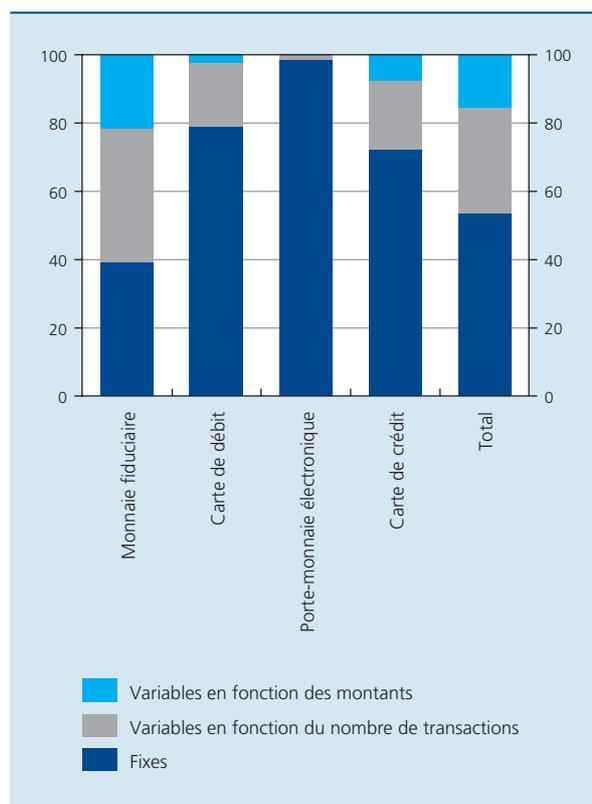
GRAPHIQUE 1 VENTILATION DES COÛTS DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT À CHARGE DU SECTEUR FINANCIER : BELGIQUE, 2003

(en p.c. du total)



GRAPHIQUE 2 VENTILATION DES COÛTS DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT À CHARGE DU SECTEUR FINANCIER : PAYS-BAS, 2002

(en p.c. du total)



En ce qui concerne la monnaie fiduciaire, les coûts fixes représentent environ 58 p.c. du total des coûts. Le solde – 42 p.c. – est attribuable aux coûts variables en fonction des montants.

Comme on pouvait s'y attendre, les coûts relatifs aux moyens de paiement électroniques revêtent essentiellement un caractère fixe: une part importante des coûts se rapporte en effet au système informatique nécessaire à la réalisation des transactions électroniques. C'est pour la carte Proton que les coûts fixes sont les plus élevés (91 p.c.). Viennent ensuite les cartes de crédit (83 p.c.) et les cartes de débit (76 p.c.). En ce qui concerne les cartes de débit, on enregistre 24 p.c. de coûts variables en fonction du nombre de transactions. Pour les cartes de crédit, les coûts variables en fonction du nombre de transactions représentent 13 p.c., contre 4 p.c. pour les coûts variables en fonction des montants. Pour la carte Proton, enfin, on enregistre seulement 9 p.c. de coûts variables en fonction des montants. Globalement, 63 p.c. des coûts inhérents aux moyens de paiement à charge du secteur financier sont des coûts fixes, 32 p.c. sont des coûts variables en fonction des montants et 5 p.c. seulement sont des coûts variables en fonction du nombre de transactions.

Si l'on compare cette ventilation avec la ventilation présentée dans l'étude «Betalen kost geld», on obtient globalement des résultats similaires. Aux Pays-Bas également, les coûts fixes sont très élevés pour les moyens de paiement électroniques, tandis qu'en ce qui concerne la monnaie fiduciaire, la répartition est équilibrée, les coûts variables représentant une part importante.

Toutefois, de nettes différences au niveau de la composition des coûts variables sont à signaler. En particulier, aux Pays-Bas, 39 p.c. des coûts propres à la monnaie fiduciaire varieraient en fonction du nombre de transactions, alors qu'en Belgique, il est supposé qu'un changement du nombre de transactions n'a aucune incidence pour le secteur bancaire si le montant total des transactions réalisées au moyen de la monnaie fiduciaire reste inchangé.

Selon le cadre d'analyse utilisé en Belgique, les coûts varient donc de façon indépendante en fonction des deux variables que sont les montants et le nombre de transactions. Aux Pays-Bas, en revanche, les deux types de coûts variables interagissent. La ventilation des coûts est opérée sur la base d'un horizon à moyen terme de

trois à cinq ans : à moyen terme, une modification du nombre de transactions influence donc le chiffre d'affaires réalisé à l'aide du moyen de paiement.

2.1.3 Les instituts d'émission

Enfin, il y a lieu de prendre en considération les coûts consentis par les instituts d'émission (Banque nationale de Belgique, Monnaie royale de Belgique) pour l'émission de monnaie fiduciaire. Globalement, ces coûts s'élèvent à 47 millions d'euros en 2003.

L'émission de billets de banque, mesurée sur la base de coûts standard, représenterait quelque 40 millions d'euros : d'une part, le comptage/le tri, la réception/l'émission de billets de banque par la Caisse centrale et le réseau de sièges (activités estimées à environ 23 millions d'euros par an); d'autre part, le remplacement des billets usés par de nouveaux billets imprimés par l'imprimerie de la Banque nationale de Belgique (7 millions d'euros par an), auquel s'ajoutent 10 millions d'euros (c'est-à-dire l'amortissement en quatre ans des 40 millions de frais d'impression des billets en euro lors du passage à la monnaie unique).

Il convient par ailleurs d'y ajouter les coûts consentis par la Monnaie royale de Belgique dans le cadre de la gestion de la circulation monétaire. Ces coûts sont estimés à quelque 5 millions d'euros. Les coûts liés à la frappe des pièces de monnaie en euros lors du passage à la monnaie unique sont également pris en considération. Ils s'élèvent à 48 millions d'euros à amortir sur vingt ans. Globalement, les coûts à charge de la Monnaie royale de Belgique peuvent dès lors être estimés à 7 millions d'euros.

TABLEAU 3 COÛTS LIÉS À L'ÉMISSION DE MONNAIE FIDUCIAIRE À CHARGE DES INSTITUTS D'ÉMISSION

	Belgique, 2003	Pays-Bas, 2002
Coûts (en p.c. du PIB)	0,02	0,02
Coûts fixes (en p.c. du total) . .	61	43
Coûts variables en fonction des montants (en p.c. du total)	39	26
Coûts variables en fonction du nombre de transactions (en p.c. du total)	–	31

–: Données non pertinentes.

Exprimés en pourcentage du PIB, les coûts supportés par les instituts d'émission belges affichent finalement le même niveau qu'aux Pays-Bas.

Pour la ventilation des 47 millions d'euros de coûts, on part du principe – comme dans le secteur bancaire – que l'infrastructure reste inchangée, tandis que l'on suppose que les frais de personnel sont variables. On peut dès lors avancer qu'environ 61 p.c. des coûts à charge des instituts d'émission belges sont fixes et que 39 p.c. varient en fonction des montants.

2.2 Les coûts des moyens de paiement propres aux points de vente : quantification et spécification

2.2.1 Inventaire

Pour compléter l'inventaire des coûts des transactions, il convient également de prendre en compte les coûts propres aux points de vente. Ici aussi, il s'agit en premier lieu de **coûts de front-office**, à savoir les coûts générés par le personnel en charge des encaissements effectifs dans les magasins.

Afin d'évaluer correctement les coûts liés aux différents instruments de paiement, il faut en effet déterminer les délais de règlement respectifs de chacun d'entre eux, c'est-à-dire le temps qui s'écoule entre le moment où le consommateur prend connaissance du montant total qu'il doit régler et le moment où il reçoit son ticket de caisse, sa monnaie, etc.

L'association professionnelle Fedis a procédé, auprès d'une dizaine de distributeurs, à une mesure des délais de règlement liés à la monnaie fiduciaire, le porte-monnaie électronique, la carte de débit et la carte de crédit. Après avoir pondéré les délais de règlement moyens pour les différents distributeurs en fonction de leur chiffre d'affaires, on obtient les délais de règlement moyens suivants pour la Belgique: Proton, 20 secondes; monnaie fiduciaire, 32 secondes; carte de débit, 39 secondes et carte de crédit, 56 secondes. Le temps de transaction pour la carte de débit a été corrigé à la baisse afin de tenir compte du fait que, dans les stations d'essence, quelque 97 millions de transactions avec la carte de débit se font automatiquement (c'est-à-dire sans temps de transaction à charge du point de vente). Le temps de transaction corrigé pour la carte de débit revient ainsi à 32 secondes. Le classement en fonction de la vitesse est très similaire à celui du commerce de détail et de l'Horeca aux Pays-Bas, où le délai de règlement du porte-monnaie

électronique – le moyen de paiement le plus rapide – est de 14 secondes, tandis qu’il faut 19 secondes pour payer en espèces, 26 secondes par carte de débit et 28 secondes par carte de crédit. Les délais de règlement sont néanmoins sensiblement – de 6 à 28 secondes – plus élevés en Belgique qu’aux Pays-Bas. Cette différence pourrait être due au fait qu’en Belgique on aurait commencé à mesurer les délais de règlement alors que les clients étaient encore en train d’emballer leurs achats. Ces différences demeurent néanmoins difficiles à expliquer, en particulier celles entre les délais de règlement des différents moyens de paiement électroniques. Il importe de ne pas perdre cette donnée de vue lors de l’interprétation des autres résultats. Comme aux Pays-Bas, il convient donc également de souligner que, en ce qui concerne les délais de règlement, des bases plus précises pourront être utiles lors d’une étude ultérieure.

Par ailleurs, il faut prendre en considération les **coûts de back-office**, c’est-à-dire la préparation, le vidage et le comptage des caisses, le maniement de la monnaie fiduciaire, la préparation à l’enlèvement des recettes journalières, la mise à disposition de monnaie et de tickets de caisse et l’exécution des tâches administratives nécessaires. Les coûts de l’infrastructure de paiement électronique sous la forme de virements et de contrats d’entretien sont également pris en compte, de même que ceux des télécommunications. Enfin, il faut encore ajouter à l’inventaire des coûts ceux liés au transport de fonds, aux vols et à l’assurance. On n’impute aucun des frais généraux aux coûts des paiements dans les points de vente, et ceci contrairement à la méthodologie appliquée au secteur financier.

Certains de ces coûts (infrastructure électronique, télécommunications, transport de valeurs) ont pu être obtenus directement et d’une manière exhaustive auprès d’agents existants.

Un formulaire d’enquête porte sur les coûts qu’il n’est pas possible de quantifier au travers de telles sources externes⁽¹⁾. Ce formulaire a été envoyé aux membres de la Fedis et également publié dans les magazines de l’UCM et de l’UNIZO en février 2005. La réaction des membres des organisations des classes moyennes a au départ été très faible; un volume relativement satisfaisant de réponses n’a pu être obtenu qu’après que des initiatives locales et une nouvelle distribution de l’enquête par Banksys ont été organisées.

Comme pour le secteur financier, le traitement de l’enquête relative aux coûts des moyens de paiement, organisée dans les points de vente, a été centralisé auprès du service Statistiques financières et économiques de la Banque nationale de Belgique. D’importantes vérifications des données ont été nécessaires: il a fallu prendre contact avec plus de 200 commerçants pour obtenir des éclaircissements. Finalement, 491 enquêtes, qui englobent 1.792 points de vente et 6.179 caisses, ont pu être prises en compte.

La représentativité de cet échantillon ad hoc a été considérée comme relativement satisfaisante, de sorte qu’il a été possible de procéder à une extrapolation à la population globale. Pour ce faire, les résultats de l’enquête ont été extrapolés sur la base des chiffres d’affaires déclarés à la TVA par les entreprises concernées. Ces résultats extrapolés ont alors été élargis à la consommation globale dans les points de vente.

Certains de ces coûts ont été directement libellés en euros sur les formulaires d’enquête. Pour d’autres postes, par contre, les réponses ont été formulées en unités de temps. Pour valoriser ces unités de temps, on s’est basé pour 80 p.c. sur les coûts salariaux horaires dans le

(1) Le formulaire d’enquête concerné est repris à l’annexe 3.

TABLEAU 4 COÛTS LIÉS AUX INSTRUMENTS DE PAIEMENT À CHARGE DES POINTS DE VENTE EN 2003
(millions d’euros)

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Total
Coûts de front-office	395	72	9	9	484
Coûts de back-office	395	81	34	12	521
Transport de fonds	22	–	–	–	22
Coûts totaux	812	152	43	21	1.027

–: Données non pertinentes.

TABLEAU 5 COÛTS LIÉS AUX INSTRUMENTS DE PAIEMENT À CHARGE DES POINTS DE VENTE
(en p.c. du PIB)

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Total
Belgique, 2003					
Coûts de front-office	0,14	0,03	0,18
Coûts de back-office	0,14	0,03	0,01	...	0,19
Transport de fonds	0,01	–	–	–	0,01
Coûts totaux	0,30	0,06	0,02	0,01	0,37
Pays-Bas, 2002					
Coûts de front-office	0,09	0,02	0,11
Coûts de back-office	0,13	0,04	0,17
Transport de fonds	0,04	–	–	–	0,04
Coûts totaux	0,26	0,06	0,32

... : Données négligeables.
– : Données non pertinentes.

commerce de détail, tels qu'ils ressortaient des bilans sociaux de l'année 2003. En ce qui concerne les coûts de front-office, on a utilisé les coûts salariaux horaires des sociétés introduisant un schéma abrégé, c'est-à-dire 16,16 euros par heure : on a en effet considéré que le personnel de caisse était relativement peu qualifié. Pour ce qui est des activités de back-office, par contre, on a jugé qu'elles nécessitaient un personnel administratif plus qualifié et on a donc pris en compte un salaire horaire de 20,30 euros (coût salarial horaire moyen pour toutes les entreprises). Pour les autres 20 p.c., on estime que la gestion de caisse se fait par l'indépendant lui-même : pour ces indépendants, un revenu moyen de 10,22 euros par heure est pris en compte (aussi bien pour les activités de front- que de back-office).

Ainsi calculés, les coûts des transactions dans les points de vente peuvent être estimés à quelque 1.027 millions d'euros, soit 0,37 p.c. du produit intérieur brut.

Comme pour le secteur financier, la plus grande partie des coûts assumés par les points de vente, à savoir 0,30 p.c. du PIB, soit un peu moins de 80 p.c. des coûts totaux des points de vente, peut être imputée à la monnaie fiduciaire.

Si l'on compare la Belgique et les Pays-Bas, dont la situation est analysée dans l'étude « Betalen kost geld », le niveau des coûts assumés par les points de vente est également plus élevé en Belgique : 0,37 p.c. du PIB, contre

0,32 p.c. aux Pays-Bas. Cette différence se situe dans une large mesure au niveau des coûts de front-office, ce qui peut donc s'expliquer par les délais de règlement plus longs en Belgique. Cela influence essentiellement les coûts propres à la monnaie fiduciaire. Les coûts de back-office sont eux aussi plus élevés en Belgique. Les coûts liés au transport de valeurs sont par contre sensiblement plus élevés aux Pays-Bas (0,04 p.c. du PIB) qu'en Belgique (0,01 p.c. du PIB). Dans l'ensemble, les coûts liés à la monnaie fiduciaire, mais aussi ceux liés au porte-monnaie électronique et à la carte de crédit, sont donc plus élevés en Belgique.

2.2.2 Ventilation détaillée

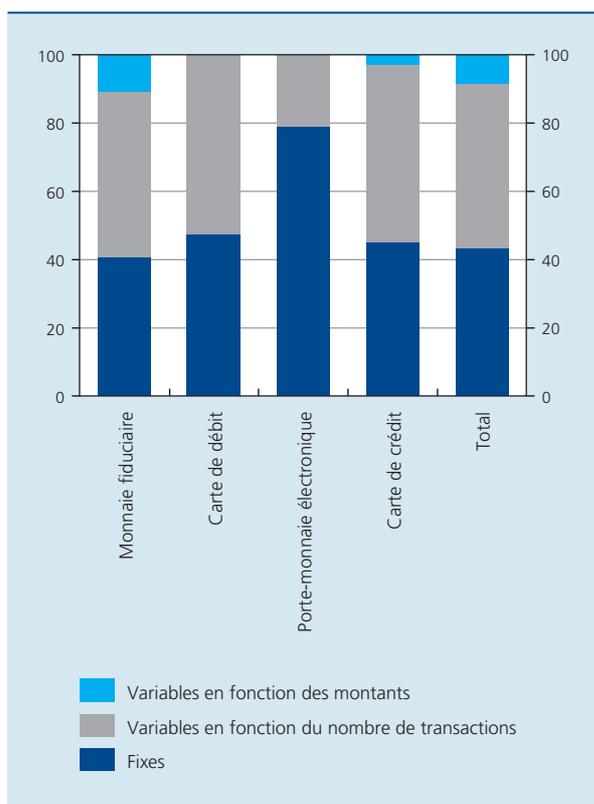
Comme pour les autres secteurs, les coûts des transactions assumés par les points de vente doivent être répartis en coûts fixes, en coûts variables en fonction du nombre de transactions et en coûts variables en fonction du chiffre d'affaires.

Cette ventilation a été opérée sur la base des clés de répartition de l'étude « Betalen kost geld », légèrement modifiées par le groupe de travail⁽¹⁾.

(1) Voir annexe 4 pour les spécifications utilisées.

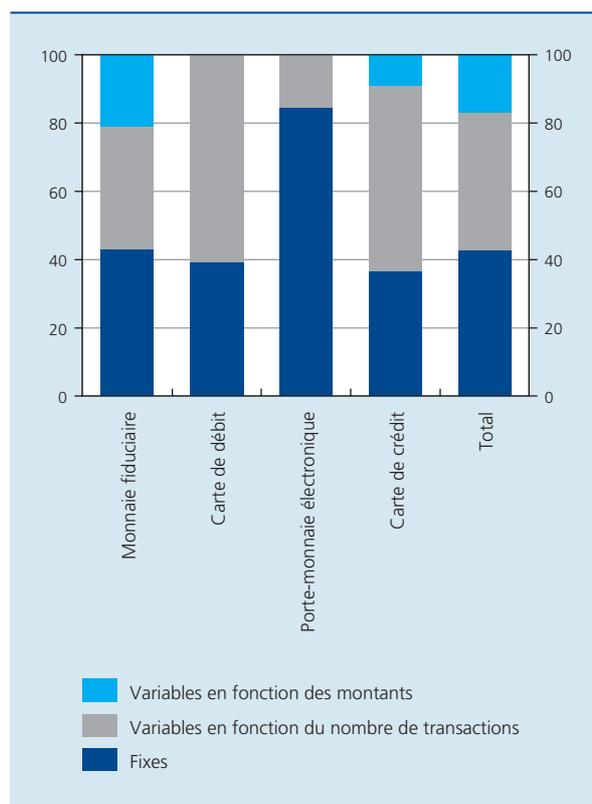
GRAPHIQUE 3 VENTILATION DES COÛTS DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT ASSUMÉS PAR LES POINTS DE VENTE : BELGIQUE, 2003

(en p.c. du total)



GRAPHIQUE 4 VENTILATION DES COÛTS DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT ASSUMÉS PAR LES POINTS DE VENTE : PAYS-BAS, 2002

(en p.c. du total)



Les résultats pour la Belgique et pour les Pays-Bas sont dès lors très comparables. À remarquer que, contrairement à ce que l'on avait constaté pour le secteur financier, les coûts liés aux moyens de paiement électroniques (à l'exclusion du porte-monnaie électronique) ne sont pas majoritairement fixes. Aux Pays-Bas, la part des coûts liés au chiffre d'affaires est plus importante, ce qui peut être dû au montant relativement élevé consacré au transport de fonds.

2.3 Le comportement des consommateurs en matière de paiement

Comme indiqué dans l'introduction, les coûts des instruments de paiement doivent, en fin de compte, être exprimés par transaction effectuée dans les points de vente. Banksys connaît le nombre précis de transactions réalisées au moyen des instruments de paiement électroniques; en revanche, le nombre d'opérations en argent liquide n'est enregistré nulle part. Pour le connaître, il a donc été nécessaire de réaliser une enquête sur le comportement des particuliers en matière de paiement. C'est pourquoi

la société Banksys et la Banque nationale ont commandé – et financé chacune à hauteur de la moitié – une enquête au bureau INRA/IPSOS.

Entre le 1^{er} décembre 2004 et le 15 mars 2005, ce bureau d'enquêtes a réalisé 3.600 interviews téléphoniques sur l'utilisation des instruments de paiement dans sa globalité, mais aussi détaillée en fonction de la catégorie de consommation⁽¹⁾. Une fois les interviews clôturées, les premières analyses et extrapolations ont été opérées. Il en est toutefois ressorti que les participants à l'enquête avaient fait mention de transactions électroniques dont la répartition en fonction des tranches de montants différait de celle réellement observée. Diverses possibilités de correction de ces biais ont été examinées, afin d'obtenir des données acceptables sur le nombre de transactions réglées en argent liquide.

Suivant les hypothèses retenues, le nombre annuel de transactions en espèces est compris entre 2.506 millions et 3.010 millions: le nombre réel de transactions demeure donc entaché d'une certaine imprécision. Il a néanmoins

(1) Le formulaire d'enquête figure en annexe 5.

TABEAU 6 SYNTHÈSE DES DIFFÉRENTES ESTIMATIONS DU NOMBRE DE TRANSACTIONS EN ESPÈCES

	Source	Hypothèse(s) de travail	Nombre annuel de transactions en espèces (millions)
IPSOS	Enquête auprès des consommateurs	Sous-estimation des transactions de faibles montants (0 à 20 euros) (correction appliquée aux paiements en espèces).	3.010 ⁽¹⁾
Banksys 1	Enquête auprès des consommateurs	Sous-estimation, dans les mêmes proportions, des transactions effectuées via un moyen de paiement électronique et en espèces pour des montants de 0 à 20 euros (correction appliquée à tous les moyens de paiement).	2.616 ⁽¹⁾
Banksys 2	Enquête auprès des consommateurs	Sous-estimation, dans les mêmes proportions, des transactions effectuées avec Proton et en espèces pour des montants de 0 à 5 euros (correction appliquée à Proton et aux paiements en espèces).	2.506 ⁽¹⁾
BNB			
Département des Études	Enquête auprès des consommateurs	Surestimation du nombre de transactions. Sous-estimation du nombre de transactions de faibles montants (quel que soit le moyen de paiement). Application d'une méthode de pondération alternative.	2.866 ⁽¹⁾
BNB			
Département Statistique générale	Enquête auprès des points de vente		2.909 ⁽²⁾

(1) Estimations pour l'année 2004.

(2) Estimations pour l'année 2003.

été décidé que le chiffre de 2.866 millions de transactions, qui ressort des extrapolations du département des Études de la BNB, pouvait être pris en considération pour la poursuite des travaux.

En effet, la méthode d'extrapolation est la synthèse de longues discussions d'ordre technique et présente plusieurs avantages :

- elle permet une correction au niveau de toutes les tranches de montants ;
- l'extrapolation à l'ensemble de l'année 2004 repose sur l'évolution des montants prélevés aux distributeurs de billets, ce qui est un critère approprié pour les transactions en espèces ;
- la méthode de pondération des résultats de l'enquête (technique du raking), est apparemment la plus fiable. Elle permet de minimiser les écarts entre les données d'enquête et la réalité. C'est aussi la seule méthode qui permet de reproduire les répartitions marginales de la population suivant les différents critères socio-démographiques considérés.

Par ailleurs, le chiffre de 2.866 millions de transactions est très proche du résultat que le département Statistique générale de la BNB avait obtenu sur la base d'une

extrapolation des réponses à l'enquête menée auprès des points de vente (2.909 millions).

Le chiffre relatif au nombre de transactions en espèces a également été transposé à 2003, en fonction de l'évolution des retraits aux distributeurs de billets.

Enfin, l'utilisation effective d'argent liquide auprès des points de vente a été déterminée : elle a été étendue proportionnellement à l'importance des 12 à 14 ans ⁽¹⁾, avant d'en exclure les transactions « de personne à personne ». On obtient ainsi, en définitive, 2.970 millions de transactions en espèces en 2003. Selon les données de Banksys, Proton, la carte de débit et la carte de crédit ont été effectivement utilisés, respectivement, 107 millions, 539 millions et 37 millions de fois en 2003. En termes de montants, les instruments de paiement représentent

(1) On peut en effet considérer que l'enquête est affectée de plusieurs biais. En raison de l'obligation légale de n'interroger que les personnes de plus de 14 ans, l'utilisation des moyens de paiement par les jeunes de moins de 15 ans n'est pas considérée. La méthode d'enquête (interrogation téléphonique, pendant la journée) implique d'interroger proportionnellement plus de personnes inactives et socialement favorisées (les personnes peu qualifiées sont sous-représentées). Enfin, les personnes interrogées ne mentionneront peut-être pas les dépenses au sujet desquelles elles souhaitent rester discrètes. Afin de corriger quelque peu tous ces biais (qui entraînent une sous-estimation de l'utilisation de la monnaie fiduciaire), on a donc procédé à un relèvement proportionnel à l'importance des 12 à 14 ans. En outre, les opérations de personne à personne, qui ne se déroulent donc pas dans les points de vente, ont été exclues.

TABLEAU 7 UTILISATION DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DANS LES POINTS DE VENTE EN BELGIQUE EN 2003

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Total
1. Nombre de paiements (en millions)	2.970	539	107	37	3.653
2. Part des instruments de paiement respectifs (en p.c.)	81,3	14,8	2,9	1,0	100,0
3. Montants payés (en millions d'euros)	52.185	26.836	553	3.656	83.230 ⁽¹⁾
4. Part des instruments de paiement respectifs (en p.c.)	62,7	32,2	0,7	4,4	100,0
5. Montant moyen par transaction (= 3 / 1) (en euros)	17,57	49,81	5,15	99,02	22,78

(1) On déduit d'abord de la consommation privée totale (141,5 milliards d'euros en 2003) 100 p.c. des loyers imputés, des assurances et des services financiers, ainsi que 75 p.c. des loyers d'habitation réels, des communications, de l'eau, du gaz et de l'électricité, de façon à obtenir la part de la consommation privée qui s'est effectuée dans les points de vente (à savoir 103,1 milliards d'euros). 19,9 milliards d'euros sont déduits de cette somme, à savoir la part de la consommation dans les points de vente qui est réglée par d'autres moyens de paiement (virements, chèques-repas, etc.). Ce chiffre est obtenu par différence en déduisant des 103,1 milliards d'euros le chiffre d'affaires réel des moyens de paiement électroniques ainsi que le chiffre d'affaires en espèces calculé sur la base des données corrigées de l'enquête.

respectivement 52,2 milliards, 0,6 milliard, 26,8 milliards et 3,7 milliards d'euros. On arrive de cette manière à des montants moyens respectifs de 17,57 euros, 5,15 euros, 49,81 euros et 99,02 euros pour les espèces, Proton, la carte de débit et la carte de crédit.

Si l'on compare le comportement de paiement du consommateur belge avec celui de son homologue néerlandais, on constate d'abord que le premier utilise moins fréquemment les moyens de paiement que le second. Le montant moyen par transaction est nettement plus élevé en Belgique qu'aux Pays-Bas (22,78 euros contre 14,39 euros). On retrouve cette information tant dans les données issues de l'enquête auprès des consommateurs que dans celles issues de l'enquête auprès des points de vente. En particulier, le montant moyen réglé en espèces et avec le porte-monnaie électronique est plus élevé en

Belgique. Le montant moyen payé à l'aide de la carte de débit est légèrement supérieur en Belgique, alors que celui acquitté avec la carte de crédit est, en moyenne, inférieur. Cela influe bien entendu sur l'importance respective des moyens de paiement : exprimée en nombre de transactions, la part de la monnaie fiduciaire est plus élevée aux Pays-Bas qu'en Belgique (85,5 p.c. contre 81,3 p.c.), tandis que la situation est exactement inversée en termes de chiffre d'affaires (55,7 p.c. contre 62,7 p.c.).

2.4 Synthèse

Il est à présent possible de globaliser les coûts des trois secteurs considérés – secteur financier, instituts d'émission et points de vente – pour les mettre en relation avec le nombre total de transactions impliquant des instruments

TABLEAU 8 UTILISATION DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT DANS LES POINTS DE VENTE AUX PAYS-BAS EN 2002

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Total
1. Nombre de paiements (en millions)	7.066	1.069	87	46	8.268
2. Part des instruments de paiement respectifs (en p.c.)	85,5	12,9	1,1	0,6	100,0
3. Montants payés (en millions d'euros)	66.263	47.177	236	5.300	118.976
4. Part des instruments de paiement respectifs (en p.c.)	55,7	39,7	0,2	4,5	100,0
5. Montant moyen par transaction (= 3 / 1) (en euros)	9,37	44,13	2,72	115,22	14,39

TABLEAU 9 COÛTS DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT, NOMBRE DE TRANSACTIONS ET CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2003
(millions d'euros, sauf mention contraire)

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Total
1. Coûts totaux du secteur financier	724	144	15	76	959
Fixes	417	109	14	64	603
Variables en fonction du nombre de transactions	–	35	–	10	45
Variables en fonction des montants	307	...	1	3	311
2. Coûts totaux des instituts d'émission	47	–	–	–	47
Fixes	29	–	–	–	29
Variables en fonction du nombre de transactions	–	–	–	–	–
Variables en fonction des montants	18	–	–	–	18
3. Coûts totaux des points de vente	812	152	43	21	1.027
Fixes	330	72	34	9	444
Variables en fonction du nombre de transactions	395	80	9	11	495
Variables en fonction des montants	87	–	–	1	88
4. Coûts totaux (= de 1 à 3)	1.583	296	58	97	2.034
Fixes	776	181	48	73	1.077
Variables en fonction du nombre de transactions	395	115	9	21	540
Variables en fonction des montants	412	...	1	3	417
Nombre total de transactions (en millions)	2.970	539	107	37	3.653
Chiffre d'affaires total	52.185	26.836	553	3.656	83.230
Montant moyen par transaction (en euros)	17,57	49,81	5,15	99,02	22,78

... : Données négligeables.

– : Données non pertinentes.

de paiement et le chiffre d'affaires qu'elles représentent. Sur cette base, il est alors possible de procéder à une simulation qui permettra de calculer d'éventuelles économies de coûts. Il faut bien entendu tenir compte ici du fait que les données relatives aux coûts se rapportent à l'année 2003. Ces données restent certes pour la plupart valables aujourd'hui, mais des innovations – plus particulièrement en ce qui concerne les transactions électroniques – peuvent néanmoins avoir induit certains glissements.

En définitive, les coûts macroéconomiques totaux des moyens de paiement utilisés dans les points de vente peuvent être estimés à 2.034 millions d'euros, soit 0,74 p.c. du PIB. C'est donc légèrement plus qu'aux Pays-Bas, où ces coûts ont représenté 0,65 p.c. du PIB en 2002.

En Belgique, les coûts des moyens de paiement imputables à la monnaie fiduciaire s'élèvent à 0,58 p.c. du PIB, contre 0,11 p.c. pour la carte de débit, 0,04 p.c. pour la carte de crédit et, enfin, 0,02 p.c. pour le porte-monnaie électronique. Aux Pays-Bas, les coûts des moyens de

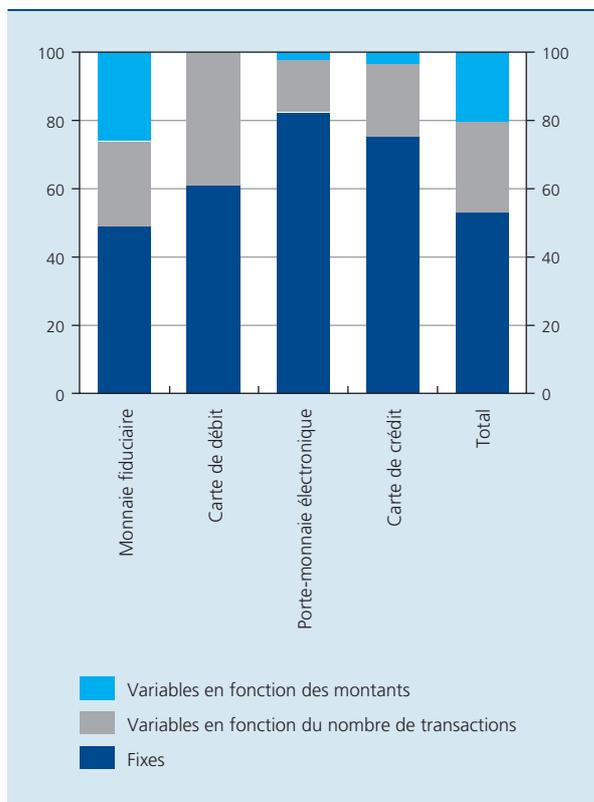
paiement électroniques se situent quasiment au même niveau, mais les coûts liés à la monnaie fiduciaire sont toutefois plus faibles (0,48 p.c.).

En Belgique, quelque 50,5 p.c. des coûts des moyens de paiement trouvent leur origine dans les points de vente, 47,1 p.c. dans le secteur financier et 2,3 p.c. dans les instituts d'émission. On est ainsi très proche de la situation aux Pays-Bas (où ces parts respectives sont de 49,6 ; 48 et 2,4 p.c.).

Si l'on considère la ventilation des coûts totaux, le profil observé pour le secteur financier – c'est-à-dire une part très élevée des coûts fixes pour les moyens de paiement électroniques – reste d'application. Ceci influence les simulations qui suivent.

Pour pouvoir comparer les coûts totaux de chaque instrument de paiement, il faut néanmoins tenir compte du nombre de transactions effectuées par cet instrument, ainsi que du chiffre d'affaires qu'il génère.

GRAPHIQUE 5 VENTILATION DES COÛTS TOTAUX DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT : BELGIQUE, 2003
(en p.c. du total)



GRAPHIQUE 6 VENTILATION DES COÛTS TOTAUX DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT : PAYS-BAS, 2002
(en p.c. du total)

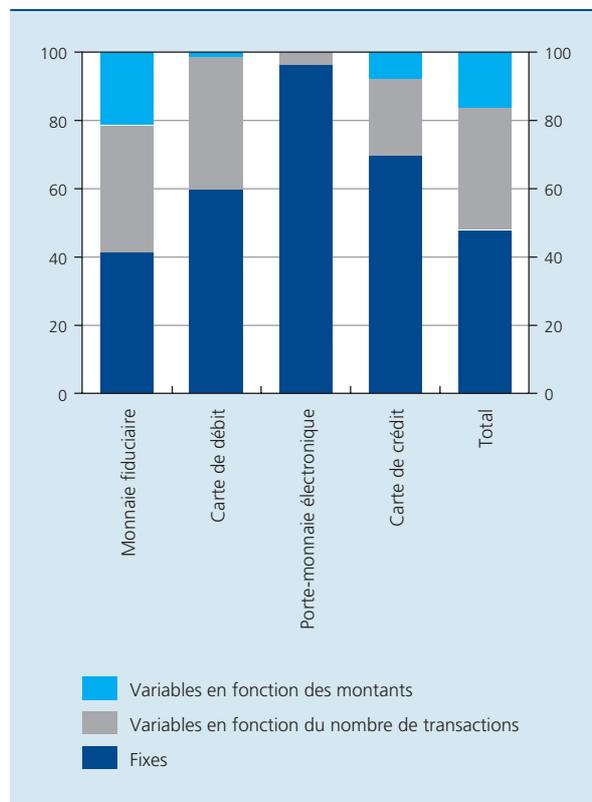


TABLEAU 10 INDICATEURS DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT EN BELGIQUE
(en euros)

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Total
Coûts moyens totaux par transaction	0,53	0,55	0,54	2,62	0,56
dont :					
secteur financier	0,24	0,27	0,14	2,07	0,26
instituts d'émission	0,02	-	-	-	0,01
points de vente	0,27	0,28	0,40	0,56	0,28
Coûts moyens totaux par euro de chiffre d'affaires	0,03	0,01	0,10	0,03	0,02
dont :					
secteur financier	0,01	0,01	0,03	0,02	0,01
instituts d'émission	-	-	-	...
points de vente	0,02	0,01	0,08	0,01	0,01
<i>p.m. Coûts moyens totaux par transaction aux Pays-Bas</i>	<i>0,30</i>	<i>0,49</i>	<i>0,93</i>	<i>3,59</i>	<i>0,35</i>
<i>Coûts moyens totaux par euro de chiffre d'affaires aux Pays-Bas</i>	<i>0,03</i>	<i>0,01</i>	<i>0,34</i>	<i>0,03</i>	<i>0,02</i>

... : Données négligeables.

- : Données non pertinentes.

TABLEAU 11 COÛTS VARIABLES DES MOYENS DE PAIEMENT
(en euros)

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit
Belgique, 2003				
Coûts variables par transaction supplémentaire (α) ⁽¹⁾	0,1331	0,2139	0,0835	0,5575
Coûts variables par euro de chiffre d'affaires supplémentaire (β) ⁽²⁾	0,0079	...	0,0024	0,0009
Coûts variables par transaction moyenne ⁽³⁾	0,2718	0,2141	0,0960	0,6491
Pays-Bas, 2002				
Coûts variables par transaction supplémentaire (α) ⁽¹⁾	0,1117	0,1903	0,0333	0,7978
Coûts variables par euro de chiffre d'affaires supplémentaire (β) ⁽²⁾	0,0069	0,00014	0,00001	0,0025
Coûts variables par transaction moyenne ⁽³⁾	0,1764	0,1965	0,0333	1,0859

... : Données négligeables.

(1) Coûts variables en fonction de nombres des transactions divisés par le nombre de transactions.

(2) Coûts variables en fonction des montants divisés par le chiffre d'affaires global.

(3) $\alpha + (\beta \times \text{montant moyen d'une transaction})$.

Les niveaux des coûts par transaction effectuée sont du même ordre de grandeur pour trois instruments. Ce niveau est le plus bas pour la monnaie fiduciaire, pour laquelle il représente 53 centimes d'euro. La monnaie fiduciaire est toutefois suivie de très près par Proton (54 centimes d'euro) et par la carte de débit (55 centimes d'euro). En ce qui concerne la carte de crédit, les coûts sont sensiblement plus élevés (2,62 euros). Les Pays-Bas affichent pour leur part des coûts plus faibles pour la monnaie fiduciaire (30 centimes d'euro) et la carte de débit (49 centimes d'euro). À respectivement 93 centimes d'euro et 3,59 euros, le porte-monnaie électronique et la carte de crédit sont par contre plus chers.

Par euro de chiffre d'affaires, la carte de débit est l'instrument de paiement le moins onéreux (1 centime d'euro); la monnaie fiduciaire et la carte de crédit (3 centimes d'euro dans les deux cas) et, surtout, Proton, génèrent des coûts plus élevés. Néanmoins, le niveau des coûts du porte-monnaie électronique belge est plus faible qu'aux Pays-Bas, et, grâce aux montants moyens plus élevés des transactions, les coûts de la monnaie fiduciaire et de la carte de débit sont aux niveaux de ceux aux Pays-Bas. Les coûts pour la carte de crédit se situent finalement au même niveau.

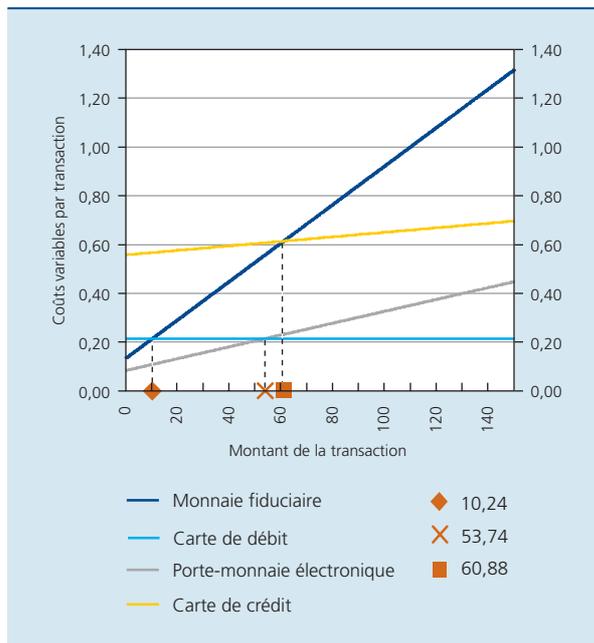
Ces différences de niveau des coûts ne fournissent toutefois aucune indication sur les économies qui peuvent être réalisées en remplaçant des instruments de paiement présentant des coûts variables élevés par des instruments présentant des coûts variables plus faibles.

Pour ce faire, il convient de mettre les coûts variables des instruments de paiement en relation avec le chiffre d'affaires et le volume des transactions.

Comme aux Pays-Bas, les coûts variables par transaction supplémentaire sont les plus faibles pour le porte-monnaie électronique, suivi de la monnaie fiduciaire, de la carte de débit et de la carte de crédit.

En Belgique comme aux Pays-Bas, les coûts variables par euro de chiffre d'affaires supplémentaire sont les plus élevés pour la monnaie fiduciaire, dont les coûts variables par transaction augmentent fortement en fonction du montant à payer. En Belgique, la carte de débit n'affiche pas de coûts variables par euro de chiffre d'affaires supplémentaire et présente donc une évolution plane des coûts variables en fonction du chiffre d'affaires. En fin de compte, les coûts variables de la monnaie fiduciaire et de la carte de débit sont identiques pour une transaction de 10,24 euros: il est préférable de régler les montants inférieurs à cette somme en espèces et les montants supérieurs par carte de débit. Il faut par ailleurs souligner que les coûts liés à Proton restent toujours inférieurs à ceux liés

GRAPHIQUE 7 COÛTS VARIABLES PAR TRANSACTION
(euros)



à la monnaie fiduciaire mais que dès que la transaction atteint 53,74 euros, Proton devient toutefois plus cher que la carte de débit.

Enfin, dans le cadre d'une simulation, il est possible de quantifier une éventuelle amélioration de l'efficacité dans l'usage des instruments de paiement. Pour ce faire, on a posé l'hypothèse du remplacement de 750 millions de transactions réglées en monnaie fiduciaire par 250 millions de transactions (d'en moyenne 5 euros) réglées par Proton et par 500 millions de transactions (d'en moyenne 20 euros) réglées par carte de débit. Au bout du compte, l'économie représente quelque 58 millions d'euros. Comme dans l'étude « Betalen kost geld », où une simulation similaire était effectuée, on dégage alors une économie avoisinant 0,02 p.c. du PIB.

Cette économie est donc, en définitive, relativement modeste, même si on la compare au niveau des coûts globaux (0,74 p.c. du PIB). Seul le passage à une « cashless society » pourrait induire des économies substantielles. Ceci est toutefois un scénario purement hypothétique compte tenu du fait que la monnaie fiduciaire est largement demandée par le public. De plus, il ne faut pas perdre de vue que, dans le cadre d'un scénario aussi radical, les coûts fixes des moyens de paiement électroniques devraient fortement augmenter : d'importants investissements en infrastructure, plus particulièrement l'augmentation du nombre de terminaux, devraient être effectués, lesquels pourraient néanmoins induire à leur tour des effets d'échelle positifs.

TABEAU 12 SCÉNARIO DE SUBSTITUTION

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Total
Situation en 2003					
Nombre de transactions (en millions)	2.970	539	107	37	3.653
Montant total (en millions d'euros)	52.185	26.836	553	3.656	83.230
Montant moyen (en euros)	17,57	49,81	5,15	99,02	22,78
Coûts totaux (en millions d'euros)	1.583	296	58	97	2.034
Simulation					
Variation du nombre de transactions (en millions)	-750	500	250	0	0
Nombre de transactions (en millions)	2.220	1.039	357	37	3.653
Montant total (en millions d'euros)	40.935	36.836	1.803	3.656	83.230
Montant moyen (en euros)	18,44	35,46	5,05	99,02	22,78
Coûts totaux (en millions d'euros)	1.394	403	82	97	1.976
Économie (en millions d'euros)	189	-107	-24	0	58

3. Analyse des avantages et inconvénients des différents moyens de paiement

Introduction

Le groupe de travail « Étude des coûts et avantages des différents moyens de paiement » s'est fixé comme premier objectif de dresser l'inventaire des coûts liés aux moyens de paiement.

Par analogie avec l'étude néerlandaise « Betalen kost geld », l'étude lancée en Belgique se concentre en premier lieu sur les coûts macroéconomiques des instruments de paiement les plus utilisés lors de transactions dans les points de vente, à savoir l'argent liquide, les cartes de débit, Proton et les cartes de crédit. Les coûts macroéconomiques correspondent à la somme des coûts internes que les parties impliquées dans la chaîne des paiements – à savoir le secteur financier (la Banque nationale de Belgique, la Monnaie Royale de Belgique, les banques, les sociétés de cartes de crédit, Banksys) et les points de vente (commerce et distribution) – consentent pour procéder aux paiements et encaissements. Dans ce cadre, et en raison des difficultés que cela pourrait entraîner pour l'estimation, il a été supposé que les consommateurs n'encourent pas de coût interne. Le temps consacré, par exemple, à l'approvisionnement en argent liquide ou aux caisses des points de vente est certes perçu par les consommateurs comme un coût interne mais ne peut être considéré comme un coût au sens macroéconomique du terme.

Plusieurs enquêtes permettent de quantifier ces coûts macroéconomiques avec la plus grande précision possible, non seulement au niveau de l'économie dans son ensemble mais aussi par transaction effectuée avec chaque instrument de paiement considéré.

Parallèlement aux coûts mesurables, des avantages et des inconvénients non quantifiables sont également pertinents lors de l'évaluation de l'utilité des différents instruments de paiement pour la société. L'objectif du présent document est d'en constituer une synthèse aussi complète que possible. Il convient de préciser que cette analyse ne s'appuie pas sur une enquête ad hoc auprès d'un échantillon de consommateurs ou de commerçants. Elle est essentiellement basée sur un échange de vues argumenté entre les membres du groupe de travail tout en étant documentée par différentes études et enquêtes. Par souci de simplification, et en l'absence d'indications claires sur les priorités des utilisateurs, il n'a pas été jugé souhaitable d'établir un ordre d'importance entre les différents critères qui ont été pris en considération.

Il conviendrait également de tenir compte des coûts externes, c'est-à-dire les indemnités réciproques entre les parties concernées. Bien que s'annulant mutuellement dans une perspective globale, ces coûts influencent la position des parties impliquées dans la chaîne de paiement et, de ce fait, peuvent affecter la mesure dans laquelle celles-ci sont incitées à utiliser des instruments de paiement efficaces. Cependant, à défaut de données disponibles, et en dépit de sa pertinence pour la discussion à mener sur la promotion de l'utilisation des instruments de paiement les plus efficaces, cet aspect n'a pas été pris en compte dans le cadre de l'étude quantitative. Dans la mesure du possible, il en est tenu compte dans le présent document.

TABLEAU 13 APERÇU GLOBAL DES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT POUR LES CONSOMMATEURS

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit
Degré d'acceptation				
Moyen de paiement légal	+	-	-	-
Nécessité de disposer d'un terminal	+	-	-	-
Généralement accepté	+	o	-	-
Paiements à des particuliers	+	-	-	-
Utilisation à l'étranger	+	o	-	+
Paiements à distance	-	-	-	+
Utilisable en permanence	+	+	+	+
Facilité d'utilisation				
Simplicité	o	+	+	+
Place dans le portefeuille	-	+	+	+
Nécessité de s'approvisionner	-	+	-	+
Sécurité				
Perte ou vol	-	+	-	o
Attaque, vol avec violence	-	+	o	+
Contrefaçon et fraude	o	+	+	+
Fiabilité				
Perturbations	+	-	o	-
Élément de preuve en cas d'erreur	-	+	o	+
Confidentialité et protection de la vie privée	+	-	o	-
Gestion du budget				
Facilité de crédit	-	-	-	+
Prévention du surendettement	+	o	+	-
Compensation	-	+	-	+
Identification des dépenses	-	+	-	+
Coûts				
Tarifification	+	-	-	-
Temps nécessaire à l'approvisionnement	-	+	-	+
Coût d'opportunité	-	o	-	+

Légende: + = avantage; - = inconvénient; o = neutre.

Celui-ci a été établi sur la base des caractéristiques des différents instruments de paiement tels qu'ils existaient en 2004, mais il a également été tenu compte des innovations intervenues en 2005.

Plusieurs facteurs, tels que différents aspects de la stabilité financière qui n'ont pas été jugés pertinents pour l'évaluation de l'utilisation des instruments de paiement dans les points de vente, n'ont pas été pris en compte.

3.1 Avantages et inconvénients des différents instruments de paiement

Les tableaux 13 et 14 donnent une vue d'ensemble, respectivement pour les consommateurs et les commerçants, des avantages (symbolisés par des «+») et des inconvénients (représentés par des «-») de chacun des quatre instruments de paiement en fonction de plusieurs critères. La neutralisation mutuelle d'un avantage et d'un inconvénient pour un instrument de paiement donné est symbolisée par un «o». Il importe de préciser que ces symboles ne tiennent pas lieu d'échelle de gradation et qu'ils ne fournissent pas d'indication quant à une

TABLEAU 14 APERÇU GLOBAL DES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT POUR LES COMMERÇANTS

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit
Degré d'acceptation				
Nécessité de disposer d'un terminal	+	-	-	-
Paiements à des particuliers	+	-	-	-
Utilisation par des étrangers	+	0	-	+
Paiements à distance	-	-	-	+
Utilisable en permanence	+	+	+	+
Facilité d'utilisation				
Manipulation	-	+	+	+
Place dans le caisse	-	+	+	+
Nécessité de disposer de monnaie en suffisance	-	+	+	+
Achats impulsifs	-	+	-	+
Sécurité				
Perte ou vol	-	+	+	+
Attaque, vol avec violence	-	+	+	+
Contrefaçon et fraude	0	+	+	+
Fiabilité				
Perturbations	+	-	0	-
Élément de preuve en cas d'erreur	-	+	+	+
Confidentialité et protection de la vie privée				
	+	-	-	-
Gestion financière				
Créditation	-	+	+	+
Réconciliation avec la comptabilité	-	+	+	+
Compensation	-	+	+	+
Coûts				
Terminaux	+	-	-	-
Tarifification	+	-	-	-
Coûts logistiques	-	+	+	+
Coût d'opportunité	-	0	0	0

Légende: + = avantage; - = inconvénient; 0 = neutre.

éventuelle hiérarchie entre les différents critères mentionnés dans les tableaux.

Parmi ceux-ci, une distinction a été opérée entre les avantages et inconvénients qui relèvent du degré d'acceptation, de la facilité d'utilisation, de la sécurité, de la fiabilité, de la confidentialité et de la protection de la vie privée, de la gestion du budget et de la gestion financière. Les coûts spécifiques encourus par les utilisateurs des instruments de paiement sont également pris en considération.

Outre les avantages et les inconvénients, certains facteurs, tels que le montant de la transaction, peuvent influencer l'utilisation d'un ou de plusieurs instruments de paiement par le consommateur. Ces facteurs supplémentaires sont discutés dans la section suivante.

3.1.1 Acceptation

La monnaie fiduciaire reste, à ce jour, le seul instrument de paiement universellement accepté pour essentiellement deux raisons.

D'une part, il est le seul moyen de paiement à bénéficier du cours légal⁽¹⁾ et les commerçants ne sont donc pas tenus d'accepter les instruments de paiement alternatifs, si ce n'est pour des raisons commerciales ou de convenance personnelle. Il existe néanmoins certaines raisons objectives et licites pouvant motiver une dérogation à ce principe. Outre les présomptions de contrefaçon, ces raisons peuvent notamment concerner le refus des grosses coupures (à savoir les billets de 200 et 500 euros) quand les paiements avec ces dernières portent atteinte au principe de proportionnalité. De fait, une disproportion entre la valeur du billet proposé par un client et le montant sur lequel porte la transaction peut engendrer des désagréments, des frais et des risques supplémentaires pour le commerçant qui peuvent notamment se traduire par des problèmes de sécurité ou par la nécessité de prévoir un stock d'argent liquide excessif pour être en mesure de rendre la monnaie.

D'autre part, les paiements électroniques imposent l'utilisation d'un terminal et une transaction ne peut avoir lieu si le point de vente n'en est pas équipé⁽²⁾. Bien que les terminaux destinés au paiement par carte de débit soient très largement répandus, il existe certaines catégories de commerces dans lesquels la possibilité de payer avec des instruments de paiement électroniques reste limitée, notamment les secteurs ayant recours à la livraison à domicile, les marchés ambulants et les professions

libérales. L'acceptation des cartes de crédit est relativement courante dans la restauration tandis que celle des cartes de débit et de Proton y est encore peu fréquente (voir tableau 15). En ce qui concerne les livraisons à domicile, les marchés ambulants et l'Horeca, des terminaux mobiles⁽³⁾, plus adaptés à ces activités, ont été récemment mis sur le marché. Dans certaines circonstances néanmoins – par exemple en période de soldes –, des commerces parfaitement équipés pour recevoir des paiements électroniques préfèrent ne pas en accepter certains.

Il a été estimé, sur la base de données rassemblées lors d'une enquête auprès des consommateurs belges, que ceux-ci ont réalisé environ 2.995 millions de transactions en espèces en 2004, ce qui illustre le degré d'utilisation généralisé de cet instrument de paiement. Au cours de la même année, Banksys avait enregistré 587 millions de transactions effectuées avec des cartes de débit, 37 millions avec des cartes de crédit⁽⁴⁾ et 107 millions avec des cartes Proton.

- (1) Le cours légal des billets et des pièces en euros a été établi par le règlement n° 974/98 du Conseil des Communautés européennes du 3 mai 1998 concernant l'introduction de l'euro. En droit belge, cette notion de cours légal des signes monétaires a pour conséquence que le créancier d'une dette est, sauf exception légale explicite ou sauf convention contraire convenue entre les parties, tenu de les accepter comme paiement légal, car ils ont force libératoire en toutes circonstances.
- (2) Les transactions par carte de débit ou par carte Proton nécessitent dans tous les cas la présence d'un terminal dans le point de vente. Pour les paiements par carte de crédit, l'utilisation d'un terminal n'est pas indispensable: ils peuvent être effectués au moyen d'un « sabot », mais cette pratique est devenue marginale en Belgique (0,32 p.c. des transactions par carte de crédit en 2004) et le devient de plus en plus à l'étranger.
- (3) Actuellement, 8.000 terminaux mobiles de Banksys sont utilisés en Belgique, dont 4.000 utilisables dans un rayon d'environ 50 mètres autour d'une connexion à une ligne de téléphone fixe.
- (4) Les chiffres cités pour les cartes de débit et de crédit ne concernent que les opérations effectuées par des résidents en Belgique. Le chiffre portant sur le nombre de transactions par carte de débit mentionné ici ne tient pas compte des opérations de paiements réalisées avec des cartes d'entreprise, lesquelles s'élevaient à 25 millions en 2004.

TABEAU 15 DEGRÉ D'ACCEPTATION DES DIFFÉRENTS INSTRUMENTS DE PAIEMENT SELON UNE ENQUÊTE RÉALISÉE AUPRÈS DES POINTS DE VENTE

(pourcentages du nombre de points de vente couverts par l'enquête)

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Autres ⁽¹⁾
Supermarchés et chaînes de magasins	100,0	100,0	42,8	75,4	79,4
Autres commerces spécialisés et de détail	99,8	85,0	55,2	58,4	29,1
Stations-service	100,0	100,0	97,9	100,0	91,7
Horeca	100,0	35,0	42,5	55,0	45,0
Total des secteurs	99,9	92,5	47,8	68,9	61,1

Source : BNB.

Remarques: Ces chiffres sont issus d'une enquête auprès d'un échantillon d'entreprises, menée en collaboration avec Banksys, la Fedis, l'UCM et l'UNIZO. Près de 45 p.c. des réponses à cette enquête ont été obtenues via un questionnaire transmis par Banksys à ses clients. Ces derniers acceptant forcément toujours des paiements électroniques, cela peut avoir conduit à une surestimation de leur degré d'acceptation. Par ailleurs, l'enquête n'ayant pas permis de recueillir des réponses en nombre suffisant pour certains secteurs (comme les professions libérales ou les services de soins personnels), les résultats propres à ces derniers n'ont pas été repris ici.

(1) Virements, chèques-repas, cartes de paiement privées, etc.

TABLEAU 16 UTILISATION DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT PAR SECTEUR

(pourcentages du total des transactions réalisées dans chaque secteur)

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit	Virement	Autres ⁽¹⁾
Supermarchés	42,1	50,6	0,8	3,0	0,0	3,5
Commerces de détail hors magasin	98,1	1,0	0,9	0,0	0,0	0,0
Autres commerces spécialisés et de détail	77,9	16,3	3,2	1,4	0,4	0,9
Stations-service	40,6	52,9	0,6	2,6	1,5	1,8
Automates	84,4	0,7	13,0	1,2	0,0	0,7
Transports	89,8	1,2	2,8	0,0	1,4	4,7
Horeca	90,9	2,7	2,6	1,5	0,0	2,3
Loisirs	87,1	8,3	0,0	0,9	3,8	0,0
Soins personnels	88,3	10,0	0,0	0,0	0,0	1,7
Professions libérales	96,6	2,6	0,0	0,0	0,0	0,8
Person to person	92,4	0,0	0,0	0,0	6,9	0,7
Autres	38,1	6,6	2,0	0,4	50,6	2,3
Total des secteurs	70,6	21,1	2,4	1,6	2,4	1,8

Source : Enquête IPSOS, calculs BNB.

(1) Chèques-repas, cartes de paiement privées, etc.

Les différences du degré d'acceptation de chaque instrument de paiement selon les secteurs se reflètent également dans leur utilisation par les consommateurs. Les statistiques issues de l'enquête auprès des consommateurs présentées dans le tableau 16 montrent en effet que les habitudes de ces derniers en matière de paiement peuvent varier sensiblement selon le type de point de ventes où ils réalisent leurs achats. Ainsi, la carte de débit est l'instrument de paiement le plus utilisé pour régler des achats dans les supermarchés et les stations-service, tandis que l'argent liquide reste privilégié dans les commerces spécialisés et de détail, l'Horeca et la plupart des autres secteurs. La carte Proton représente une part marginale des transactions dans tous les secteurs mais occupe une place relativement plus importante dans les transactions opérées auprès des automates de vente, ce qui peut indiquer qu'une part considérable de ceux-ci accepte ce mode de paiement.

La monnaie fiduciaire est le seul des instruments de paiement examinés qui peut être utilisé pour effectuer des paiements entre particuliers sans que l'on doive pour cela recourir à un quelconque dispositif⁽¹⁾. Dans le contexte des points de vente, elle est également le seul instrument de paiement avec lequel il est possible de payer un particulier, par exemple pour rembourser un produit défectueux.

En dehors de Proton, tous les instruments de paiements utilisés en Belgique sont utilisables à l'étranger. S'il est évidemment possible d'utiliser les billets et les pièces en euros dans toute la zone euro, cette devise est également de plus en plus fréquemment utilisée en dehors de celle-ci. Les cartes de débit munies de la fonction «Maestro» (qui équipe la majorité des cartes bancaires) peuvent être utilisées aussi bien pour retirer des billets que pour régler des achats dans bon nombre de pays. Les opérateurs de cartes de crédit offrant leurs services dans bien plus de pays que ceux couverts par la fonction «Maestro», la carte de crédit reste plus souvent utilisée par les Belges lors de leurs voyages à l'étranger, mais le recours à la carte de débit tend à s'accroître d'année en année. Parmi les opérations de paiement qu'ils y ont effectuées en 2004, 27,6 millions ont été réalisées avec une carte de crédit et 6,8 millions avec une carte de débit. Les normes internationales en la matière permettent également aux étrangers de régler leurs achats en Belgique au moyen de leurs cartes de crédit (14,1 millions de transactions en 2004) ou de leurs cartes de débit (4,8 millions de transactions avec Maestro et 1,5 millions avec Visa Electron⁽²⁾).

(1) Selon les résultats de l'enquête menée auprès des consommateurs belges, les transferts entre particuliers concerneraient 3,1 p.c. des transactions réalisées en espèces.

(2) Cette carte de débit émise par Visa n'est pas distribuée en Belgique mais peut y être utilisée par des non-résidents.

Les transactions commerciales ne se réalisent pas toujours aux points de vente: un certain nombre d'entre elles s'effectuent à distance, notamment par téléphone ou sur Internet. À ce jour, la carte de crédit est l'instrument de paiement le plus utilisé pour les achats à distance. Si un particulier dispose du dispositif approprié, il peut utiliser sa carte de débit pour effectuer des achats en ligne sur Internet, mais il n'existe pas encore beaucoup de sites qui proposent cette option.

Selon les circonstances, chacun des quatre instruments de paiement peut être utilisé en permanence et en dehors des heures d'ouverture des magasins. L'argent liquide et la carte Proton peuvent être utilisés sur les automates de ventes. Les cartes de crédit et de débit peuvent, quant à elles, servir pour se réapprovisionner en essence dans les stations-service 24 heures sur 24.

3.1.2 Facilité d'utilisation

D'après les résultats d'une enquête commanditée par Banksys (IPSOS, 2004), la dimension pratique d'un instrument de paiement est l'un des aspects qui importent le plus aux yeux des consommateurs (le deuxième en ordre d'importance après la sécurité). Il ressort d'un sondage réalisé aux Pays-Bas (Hoofdbedrijfschap Detailhandel, 2002) que 47 p.c. des consommateurs néerlandais estiment que la carte de débit est l'instrument de paiement le plus simple à utiliser, contre 41 p.c. pour l'argent liquide, 9 p.c. pour le porte-monnaie électronique et 3 p.c. pour les cartes de crédit. Ces résultats propres aux Pays-Bas ont été, du moins partiellement, confirmés par une enquête réalisée récemment par la Nederlandsche Bank (2005). Dans le cadre de cette dernière, on a entre autres demandé aux personnes interrogées de donner une appréciation à chaque instrument de paiement en matière de facilité d'utilisation. En moyenne, l'appréciation la plus élevée a été attribuée à la carte de débit et les moins élevées à la carte de crédit et au porte-monnaie électronique, qui se situent au même niveau. L'appréciation de la facilité d'utilisation de l'argent liquide s'élève quant à elle à un niveau intermédiaire. Pour la Belgique, les résultats de l'enquête commanditée par Banksys et conduite par IPSOS (2004) livrent des indications plus détaillées mais assez différentes: 73,5 p.c. des utilisateurs de la carte Proton (55,9 p.c. des non-utilisateurs) estiment que celle-ci est un système de paiement simple, tandis que 70,1 p.c. des sondés affirment la même chose pour l'argent liquide. Pour les cartes de débit et de crédit, ces pourcentages s'élèvent respectivement à 69,9 et 76,2 p.c. auprès des utilisateurs de ces deux instruments de paiement (et respectivement à 27,1 p.c. et à 52,2 p.c. des non-utilisateurs).

Du point de vue des commerçants, la simplicité d'utilisation d'un instrument de paiement peut en partie s'apprécier par le temps nécessaire au règlement d'une transaction. Selon les résultats d'une enquête menée sur le sujet auprès des entreprises de distribution dans le cadre de l'étude sur le coût des moyens de paiement en Belgique, le porte-monnaie électronique est l'instrument de paiement pour lequel ce délai est le plus court, avec un temps de transaction moyen de 20 secondes (contre 32 pour les paiements en liquide, 39 pour les paiements par carte de débit et 56 par carte de crédit).

Les paiements par carte, en offrant une simplicité d'utilisation accrue et un encombrement réduit, présentent un avantage par rapport à l'argent liquide, tant pour les consommateurs que pour les commerçants. Pour ces derniers, l'utilisation des cartes de paiement réduit la nécessité de disposer d'une quantité importante de pièces et de billets dans leur caisse, réduisant par la même occasion le sentiment d'insécurité.

Contrairement aux cartes de débit et de crédit, avec lesquelles les montants payés sont déduits d'un compte bancaire, le consommateur doit systématiquement se réapprovisionner en billets ou recharger sa carte Proton s'il a l'intention d'utiliser l'un de ces deux modes de paiement. Certains commerces, en particulier les grandes surfaces, permettent toutefois aux utilisateurs des cartes de débit de retirer de l'argent liquide lors du paiement des achats à la caisse. Pour les commerçants, il reste cependant nécessaire de s'approvisionner régulièrement en pièces et en petites coupures pour pouvoir rendre la monnaie aux clients lorsque ceux-ci ne paient pas le montant exact.

La disponibilité d'un terminal de paiement par carte de débit et de crédit dans les points de vente permet aux commerçants de réaliser des transactions quand leurs clients ne disposent pas de suffisamment d'argent liquide ou quand le solde de leurs cartes Proton est trop limité pour pouvoir effectuer des achats imprévus ou impulsifs. Le montant maximal de dépenses admises par jour ou par semaine au moyen d'une carte de débit peut cependant constituer une entrave pour les paiements importants. La carte de crédit reste quant à elle l'instrument de paiement le plus facilement utilisable pour les achats non anticipés portant sur des gros montants. Il va donc de soi que disposer des instruments de paiement adéquats offre aux consommateurs une plus grande liberté pour effectuer des achats à tout moment, indépendamment du montant à payer.

3.1.3 Sécurité

La détention d'argent liquide expose les consommateurs à des risques de pertes ou de vols, lesquels peuvent parfois être accompagnés d'actes de violence. Les pertes financières qui en découlent restent toutefois limitées au montant contenu dans le portefeuille. De tels risques peuvent également être encourus par les détenteurs d'une carte Proton, avec laquelle les pertes restent plafonnées au montant maximal pouvant y être stocké, soit 125 euros. En les exposant, eux aussi, à des vols avec violence, la détention d'argent liquide représente un risque plus important pour les commerçants, compte tenu des sommes parfois considérables détenues en caisse⁽¹⁾. Ce risque peut être réduit grâce aux instruments de paiement électronique, les sommes payées n'étant pas physiquement présentes dans les points de vente.

En ce qui concerne les cartes de débit et de crédit, la loi du 17 juillet 2002 relative aux opérations effectuées au moyen d'instruments de transfert électronique de fonds limite la perte pour le titulaire à une franchise de 150 euros avant notification du vol ou de la perte de sa carte. Après la notification, sauf en cas de fraude ou de négligence grave (par exemple, noter le code secret sur la carte), le titulaire d'une carte de débit ou de crédit n'assume plus aucune responsabilité. De plus, cette loi prévoit la possibilité pour le titulaire de personnaliser les plafonds d'utilisation de sa carte; il a ainsi la faculté de définir le niveau de risque qu'il souhaite assumer.

Les instruments de paiement utilisant un code PIN comme la carte de débit en Belgique peuvent ainsi être considérés comme relativement sûrs, les pertes ou les vols ne se traduisant pas par une perte financière pour le consommateur si le code demeure secret. Néanmoins, les pertes ou les vols de cartes de crédit peuvent, tant qu'elles ne sont pas bloquées via Card Stop, engendrer des pertes financières pour les émetteurs de cartes qui, en vertu de la loi du 17 juillet 2002, sont tenus de les supporter lorsque les consommateurs et les commerçants ont satisfait à toutes les exigences en matière de sécurité. Dans les faits, même si les consommateurs et les commerçants remplissent tous les critères qui leurs sont imposés, les pertes ou les vols de carte de débit et de crédit peuvent parfois les contraindre à entreprendre un certain nombre de démarches pour prouver qu'ils n'ont pas commis de négligence et, dans le cas des consommateurs, pour se procurer une nouvelle carte de débit ou de crédit.

Les statistiques disponibles sur les pertes financières dues aux pertes et aux vols de cartes ne concernent que celles assumées par les émetteurs de cartes. En 2004, ces pertes étaient équivalentes à 0,028 p.c. des montants

des transactions effectuées à l'aide des cartes Visa et à 0,038 p.c. des montants des transactions réalisées avec des cartes Eurocard/MasterCard. À titre de comparaison, les pertes financières imputables aux pertes et aux vols de cartes bancaires ne représentaient que 0,002 p.c. des montants des transactions réalisées au moyen d'une carte de débit. L'introduction de nouvelles normes de sécurité applicables aux cartes de crédit, telles les cartes à puces et les codes PIN dont l'usage s'est généralisé en 2005, devrait exercer une pression à la baisse sur ces statistiques.

Tant pour les billets de banque que pour les instruments de paiement électronique, les risques de fraude ou de contrefaçon sont limités par rapport aux montants payés. Comme elles peuvent être utilisées sans terminal, ces risques sont plus élevés pour les cartes de crédit, pour lesquelles on dénombre encore des contrefaçons. Celles-ci ont concerné 0,064 p.c. des montants payés par carte Visa en 2004 et 0,097 p.c. de ceux payés par carte Eurocard/MasterCard (en ce compris les transactions internationales). En ce qui concerne les cartes de débit, le risque de fraude est pour ainsi dire nul. Il ne concerne en fait que des cartes copiées utilisées sur certains terminaux de pompes à essence voués à disparaître.

En dépit du nombre de protections contre la falsification, la contrefaçon des billets de banque subsiste. Selon les statistiques de la BCE, environ 594.000 faux billets ont été retirés de la circulation en 2004, dont 20.751 – soit 3,5 p.c. du total – en Belgique. Ces chiffres sont toutefois à relativiser si l'on considère le nombre total de billets en euros actuellement en circulation (environ 9 milliards).

3.1.4 Fiabilité

Le bon fonctionnement du circuit fiduciaire étant tributaire du transport de fonds, il peut être compromis en cas de grève des transporteurs, comme cela fut le cas en 1997. Une telle grève ne peut cependant avoir des conséquences au niveau de l'approvisionnement en liquidités que si elle a lieu sur une période relativement longue, compte tenu du fait qu'il est possible pour les commerçants et les consommateurs de faire appel à des circuits d'approvisionnement alternatifs en argent liquide.

La nécessité de recourir à un terminal expose les utilisateurs des instruments de paiement électroniques à des risques de pannes pouvant les mettre dans l'impossibilité de réaliser des transactions. Le risque d'une panne

(1) En 2003, les statistiques établies par Police Fédérale faisaient état de 1.685 vols à main armée dans des points de vente.

systémique est également présent en cas de perturbation du réseau de télécommunication qui gère les opérations de paiement électroniques, mais ce genre d'occurrence reste très rare au regard du taux de disponibilité⁽¹⁾ du réseau pour l'ensemble de l'année. Celui-ci s'est en effet élevé à 99,98 p.c. en 2004⁽²⁾ et même à 100 p.c. en 2003. Par ailleurs, les paiements par carte Proton ne sont pas affectés par les pannes de réseau car ils peuvent être réalisés sans connexion.

L'implication d'un réseau informatique dans le fonctionnement des paiements électroniques présente néanmoins l'avantage de garder une trace des transactions, contrairement à celles qui sont réglées avec de l'argent liquide. Tant pour le commerçant que pour le consommateur, cela peut s'avérer utile en cas de litige sur le montant effectivement payé lors de la transaction. Le consommateur peut par exemple se servir de ses extraits de compte ou des factures de l'opérateur de sa carte de crédit comme élément de preuve. La carte Proton offre à cet égard des possibilités plus limitées que les cartes de débit et de crédit, le consommateur pouvant seulement consulter les cinq dernières opérations à l'aide d'un lecteur de solde prévu à cet effet ou d'un terminal de chargement.

3.1.5 Confidentialité et protection de la vie privée

Les parties peuvent tout à fait légitimement souhaiter conserver une certaine discrétion lors de leurs opérations de paiement. La problématique de la confidentialité ne se limite pas aux activités illégales mais concerne également des transactions légales qui relèvent de la vie privée du consommateur. À ce jour, seule la monnaie fiduciaire garantit totalement la confidentialité et l'anonymat des transactions et fournit toutes les assurances en matière de protection de la vie privée, à l'inverse des paiements scripturaux. La carte Proton le permet également mais dans une moindre mesure car il est possible de retrouver la trace du consommateur à partir de sa carte à puce⁽³⁾.

D'une manière plus générale, ce sont les banques qui, étant soumises à la loi sur la protection de la vie privée, garantissent l'anonymat des paiements électroniques, mais ceux-ci restent néanmoins traçables. Ainsi, les paiements électroniques reçus par les commerçants sont systématiquement enregistrés mais ils ne leur permettent pas de prendre connaissance de l'identité de leurs clients.

3.1.6 Gestion du budget et gestion financière

Sur le plan de la gestion d'un budget, les quatre instruments de paiement sont susceptibles de présenter des avantages distincts. De par sa matérialité, la monnaie fiduciaire peut rendre le consommateur conscient des limites de son budget. Le montant stocké dans le portemonnaie électronique peut également constituer une sorte de « seuil psychologique ». Les paiements par carte de débit offrent quant à eux la possibilité de répertorier les dépenses mentionnées dans les extraits de compte, ce qui permet au consommateur d'évaluer les montants qu'il consacre à plusieurs catégories de dépenses et d'établir son budget en conséquence. D'une certaine façon, la carte de crédit peut également faciliter la gestion d'un budget en postposant la date du déboursement. L'enquête de la Hoofdbedrijfschap Detailhandel (2002) montre toutefois que l'argent liquide reste l'instrument de paiement le plus utilisé par les consommateurs néerlandais (55 p.c. des sondés) lorsqu'ils souhaitent limiter leurs dépenses.

L'argent liquide ne peut conduire à aucun surendettement si les fonds sont obtenus via un canal d'approvisionnement n'autorisant pas l'endettement (comme les transferts « person to person »). La facilité de crédit offerte par la carte de crédit, pour sa part, peut mener à un surendettement des consommateurs. Les lignes de crédit disponibles sur un certain nombre de comptes à vue peuvent également y contribuer, même si elles doivent en principe rester limitées à un certain montant. Les cartes de crédit et de débit permettent néanmoins de conserver les montants destinés aux paiements des achats sur un compte en banque. L'argent liquide que les particuliers détiennent sur eux et le montant stocké dans la carte Proton ne renforcent pas le solde du compte bancaire, alors que celui-ci peut être négatif. L'impossibilité de compenser le compte bancaire par la monnaie électronique ne constitue pas réellement un inconvénient pour les commerçants, compte tenu du fait qu'ils peuvent décharger leur terminal Proton à tout moment. Lors des transactions par carte de crédit ou par carte de débit, leur compte bancaire est immédiatement crédité.

(1) Le taux de disponibilité est défini comme le rapport entre la durée de la disponibilité effective au cours d'une année et la durée des périodes pendant lesquelles le système est supposé fonctionner correctement, c'est-à-dire en dehors des interruptions planifiées.

(2) Une perturbation s'est produite dans la journée du 4 décembre 2004 à la suite d'un dysfonctionnement survenu dans une des applications du système informatique de Banksys. Les conséquences de ce dysfonctionnement ont en outre été amplifiées par le niveau particulièrement élevé du volume des transactions gérées par le réseau à cette date. Selon les estimations de Banksys, 7 p.c. des transactions par carte de débit et 32 p.c. des transactions par carte de crédit prévues pour cette journée auraient été manquées.

(3) Lors du transfert sur leur compte en banque des montants payés avec Proton via le réseau de Banksys, les données transmises par les commerçants comprennent les numéros des cartes utilisées pour chaque transaction mais Banksys n'a pas accès à l'identité des porteurs de cartes. Seule les banques sont en mesure d'établir le lien entre le numéro d'une carte et l'identité de son détenteur. La mise en commun des informations recueillies par Banksys et celles des banques ne peut se réaliser que dans des circonstances exceptionnelles, comme par exemple dans le cadre d'une enquête judiciaire.

Enfin, les transactions effectuées à l'aide d'instruments de paiement électroniques sont listées dans des extraits de comptes électroniques envoyés par les banques aux commerçants. Ces derniers peuvent ensuite les utiliser pour réconcilier, de façon automatique, les montants des transactions avec leur comptabilité.

3.1.7 Coûts

Si l'utilisation d'argent liquide ne fait pas l'objet d'une tarification, l'approvisionnement du consommateur auprès des banques génère certains coûts. En effet, les retraits d'argent liquide au guichet des banques sont tarifés par de nombreuses banques, parmi lesquelles les plus grandes (0,15 à 0,3 €); quant aux retraits effectués aux ATM, ils sont dans la plupart des cas gratuits⁽¹⁾; certaines banques, parmi lesquelles les plus grandes, tarifient cependant les retraits effectués en-dehors de leur réseau (0,06 à 0,1 €).

La cotisation annuelle demandée par les banques pour une carte de débit varie de 0 à plus de 20 euros, auxquels il faut ajouter le coût de la fonction Maestro (0 à 9,9 €) et de Proton (0 à 5 €) tandis que la cotisation annuelle d'une carte de crédit de base varie entre 0 et 22 euros, selon les banques. Celle-ci reste l'instrument de paiement le plus onéreux pour le consommateur.

Le commerçant qui souhaite offrir des facilités de paiement électroniques à ses clients doit également consentir un certain nombre de frais portant sur l'achat ou la location d'un ou de plusieurs terminaux, l'installation et l'activation de ceux-ci, l'assistance technique et les coûts par transaction effectuée. Les coûts par transaction se répartissent en deux catégories : ceux liés aux communications téléphoniques et ceux liés aux tarifs imposés par les émetteurs de cartes de crédit ou par l'opérateur du réseau de paiement électronique, c'est-à-dire Banksys.

Le prix payé par le commerçant à Banksys pour la réalisation d'une transaction varie à la fois suivant les instruments de paiement et suivant les plans de tarification proposés. À l'instar des opérateurs de téléphonie, les plans tarifaires établis par Banksys pour des opérations effectuées au moyen d'une carte de débit⁽²⁾ sont composés d'un abonnement mensuel et d'un coût unitaire par transaction. Les frais encourus par les commerçants lors d'une transaction avec une carte de débit ne varient pas suivant les montants et sont donc plafonnés. La tarification des transactions réalisées avec Proton s'opère d'une manière différente : Banksys prélève une commission équivalente à 0,55 p.c. des montants payés lors du déchargement des terminaux. Ce procédé permet par ailleurs de minimiser les coûts liés à la télécommunication lors du transfert des données.

Les émetteurs de cartes de crédit, quant à eux, facturent leurs services aux commerçants en prélevant un pourcentage (variable selon les cartes de crédit) sur les montants payés. Les montants payés avec une carte de crédit étant généralement plus élevés que ceux payés avec d'autres instruments de paiement, ce système de facturation fait de la carte de crédit l'instrument de paiement dont l'usage est le plus onéreux pour les commerçants. Ce sont du reste les montants relativement élevés que les commerçants doivent assumer pour les transactions effectuées par carte de crédit qui justifient parfois le refus de certains d'entre eux d'accepter cet instrument de paiement lors des ventes d'articles soldés.

L'utilisation de l'argent liquide les expose pour sa part à des coûts logistiques (comme ceux liés au comptage, au stockage, au transport, à des dispositifs de sécurité ou encore au contrôle de l'authenticité des billets). Le consommateur doit également consacrer une partie de son temps à l'approvisionnement en argent liquide ou au rechargement de sa carte Proton aux terminaux de chargement.

En outre, les consommateurs subissent un coût d'opportunité en fonction du montant d'argent liquide qu'ils ont en leur possession et de celui stocké dans leur carte Proton étant donné que, contrairement au solde d'un compte en banque, aucun d'eux n'est rémunéré avec des intérêts. La situation n'est toutefois pas fondamentalement différente pour les paiements par carte de débit ou de crédit, étant donné que les comptes à vue, sur lesquels sont placés les montants que les consommateurs destinent à leurs transactions, n'offrent qu'un taux d'intérêt largement inférieur au taux du marché. Les montants payés au moyen d'une carte de crédit peuvent être, pour leur part, déboursés ultérieurement tout en évitant le paiement de taux débiteurs élevés.

Les commerçants encourent également un coût d'opportunité pour l'argent liquide en leur possession et les montants que leurs clients payent avec Proton tant que ceux-ci n'ont pas été crédités sur leur compte en banque.

(1) À partir de 2005, à la suite d'un accord conclu entre le gouvernement et l'Association belge des Banques, les consommateurs ont droit à un minimum de 24 retraits d'argent gratuits par an.

(2) Il en existe deux. Un commerçant choisira l'un ou l'autre en fonction du nombre de transactions qu'il effectue au cours d'un même mois. Si le nombre de transactions est élevé, il sera plus rationnel d'opter pour le plan de tarification proposant un abonnement plus élevé mais un coût par transaction moindre.

3.2 Autres facteurs pouvant influencer l'utilisation des instruments de paiement

Selon le contexte, certains facteurs peuvent influencer l'utilisation par le consommateur d'un ou de plusieurs instruments de paiement sans pouvoir être considérés pour autant comme des avantages ou des inconvénients. Ceux qui ont été recensés ici concernent :

- le montant de la transaction ;
- la propension à utiliser de nouvelles technologies ;
- la disponibilité d'ATM et d'autres canaux ;
- la thésaurisation ;
- l'importance de l'économie informelle ou souterraine ;
- le degré de criminalité ;
- les contacts sociaux ;
- le « cash back ».

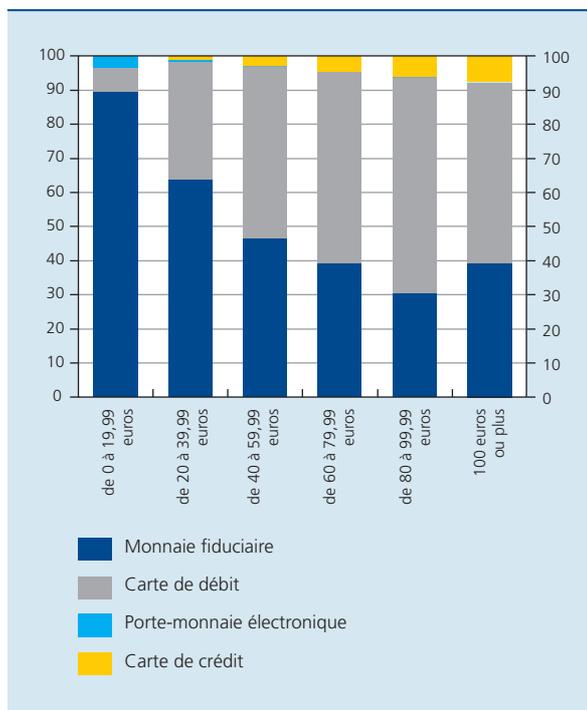
Comme le montrent différentes études, le montant d'une transaction exerce une influence significative sur le choix de l'instrument de paiement utilisé pour la régler. D'après le sondage de la Hoofdbedrijfschap Detailhandel (2002), 91 p.c. des consommateurs néerlandais utiliseraient de l'argent liquide pour des transactions portant sur des montants inférieurs à 10 euros tandis que 76 p.c. d'entre eux paieraient des montants supérieurs à 50 euros avec leur carte de débit. Partant des résultats d'une enquête auprès d'un échantillon de consommateurs américains, Hayashi et Klee (2003) aboutissent à des résultats similaires sur la base d'une étude économétrique. D'après les résultats de leur régressions, la probabilité qu'un consommateur utilise de l'argent liquide est plus élevée quand il s'agit de payer des petits montants, l'usage d'une carte de débit devenant plus fréquent pour les montants intermédiaires. La carte de crédit reste quant à elle l'instrument de paiement le plus utilisé pour les achats les plus onéreux.

Les résultats de l'enquête sur l'utilisation des instruments de paiements menée en Belgique s'inscrivent dans la même ligne que ceux des enquêtes réalisées dans d'autres pays (voir graphique 8). Il ressort notamment que l'argent liquide et la carte Proton sont utilisés pour régler respectivement 89 p.c. et 3,5 p.c. des transactions portant sur des montants de moins de 20 euros. Ces parts diminuent à mesure que le montant à payer devient plus important, tandis que le degré d'utilisation de la carte de débit tend, quant à lui, à s'accroître. Pour sa part, la carte de crédit est surtout utilisée pour régler des sommes importantes, sans l'être pour autant plus que la carte de débit.

Hayashi et Klee (2003) ont par ailleurs montré qu'il existe une corrélation positive entre le degré d'utilisation des paiements électroniques par les consommateurs et leur propension à adopter de nouvelles technologies.

GRAPHIQUE 8 UTILISATION DES INSTRUMENTS DE PAIEMENT PAR TRANCHE DE MONTANTS

(pourcentages du total des transactions réalisées entre décembre 2004 et février 2005)



Sources : Banksys, enquête IPSOS, calculs BNB.

Dans le même ordre d'idées, l'enquête réalisée par la Nederlandsche Bank (2005) met en évidence des corrélations positives entre le niveau de formation et les revenus des consommateurs d'une part et l'utilisation des instruments de paiement les plus modernes, comme la carte de débit et le porte-monnaie électronique, d'autre part. Elle révèle notamment que les personnes qui utilisent le plus activement leur porte-monnaie électronique sont celles qui disposent à la fois d'un niveau de formation et d'un revenu élevés.

Outre les montants des transactions, la disponibilité et l'accessibilité des différents moyens de paiement conditionnent également leur utilisation. Drehman, Goodhart et Krueger (2002) relèvent, à l'aide d'une analyse économétrique sur un panel de seize pays industrialisés, un impact faible, mais significativement négatif, du nombre de terminaux de paiement électronique disponibles dans les points de vente sur la demande d'argent liquide. Ils mettent également en évidence un faible effet positif – mais non significatif – du nombre d'ATM sur la même variable. Rinaldi (2001) identifie, elle aussi, une relation de cause à effet entre la multiplication des cartes et des terminaux de paiement électronique et une diminution de

la demande de monnaie utilisée à des fins de transaction en Belgique, mais conclut à un impact négatif du nombre d'ATM. Elle explique cette relation négative par le fait qu'une plus grande disponibilité de sources d'approvisionnement en argent liquide permet de ne retirer que des petits montants en vue de payer des achats dans un futur proche, ce qui a pour effet de limiter la masse monétaire en circulation. Néanmoins, comme le démontrent, Callado Muñoz et Utrero González (2004) sur la base d'une analyse couvrant plusieurs pays européens, le nombre d'ATM influence de façon significativement positive le nombre de retraits d'argent liquide auprès de ceux-ci. Ils confirment par ailleurs le fait que la disponibilité dans les points de vente de terminaux de paiement électronique encourage l'utilisation de ces derniers.

À l'instar des comportements de thésaurisation, l'importance de l'économie informelle ou souterraine est un des facteurs qui peuvent alimenter la demande d'argent liquide, celui-ci étant le seul instrument de paiement garantissant totalement l'anonymat des transactions. Les transactions réalisées dans le cadre d'activités illégales requièrent, par nature, de la discrétion mais la criminalité, en engendrant un sentiment d'insécurité, peut également contribuer à réduire la demande de monnaie fiduciaire. Cela est démontré par Humphrey, Pulley et Vesala (1996) sur la base d'un modèle économétrique dans lequel le degré de criminalité dans un pays (approché par le nombre de crimes avec violence) tend à y diminuer l'utilisation d'argent liquide et à augmenter celle des moyens de paiements scripturaux.

Le temps que le consommateur consacre au réapprovisionnement en argent liquide peut être considéré comme un inconvénient propre à cet instrument de paiement mais, pour certaines catégories de personnes (plus particulièrement les personnes âgées), ce type d'activité peut tenir lieu de facteur d'intégration sociale – par exemple via les discussions avec les guichetiers des banques – et stimuler ainsi la demande d'argent liquide.

Comme indiqué plus haut, certaines grandes surfaces proposent à leurs clients de retirer des billets de banque au moment de payer leurs achats à la caisse dans le but d'écouler leur surplus d'argent liquide. Il suffit pour cela que le consommateur paye un excédent correspondant au montant demandé avec sa carte de débit. Cette pratique, connue sous le nom de « cash back », tend à encourager les paiements par carte de débit par rapport aux deux autres instruments de paiement électronique. Elle démontre par ailleurs qu'il existe une certaine complémentarité entre les différents instruments de paiement et que le consommateur utilise tantôt l'un et tantôt l'autre en fonction de ses besoins.

Références

Callado Muñoz F. J. et N. Utrero González (2004): « European payment systems and monetary union ». *Journal of Financial Transformation* 12, 85-92.

De Nederlandsche Bank (2005): « Hoe consumenten betaalmiddelen beleven: een publiekmeting ». *Kwartaalbericht maart*, 59-67.

Drehmann M., C. Goodhart et M. Krueger (2002): « The challenges facing currency usage: will the traditional transaction medium be able to resist competition from new technologies? ». *Economic Policy* 34, 195-227.

Hayashi F. et E. Klee (2003): « Technology Adoption and Consumer Payments: Evidence from Survey Data ». *Review of Network Economics* 2 (2), 175-190.

Hoofdbedrijfschap Detailhandel (2002): « Afrekenen in winkels 2002: Meningen, feiten en mogelijkheden tot verandering ». Den Haag.

Humphrey D., L. Pulley et J. Vesala (1996): « Cash, Paper, and Electronic Payments: A Cross-Country Analysis ». *Journal of Money, Credit, and Banking* 28 (4), 914-939.

IPSOS (2004): « L'avenir du paiement électronique ». Enquête commanditée par Banksys.

Rinaldi L. (2001): « Payment Cards and Money Demand in Belgium ». mimeo.

Annexes

ENQUETE SECTEUR FINANCIER
Inventaire, par le secteur financier, des coûts macroéconomiques liés aux moyens de paiement

Veillez remplir les rubriques ci-dessous, en milliers d'euros

Année de référence 2003	Monnaie fiduciaire	Carte de débit ¹	Proton	Carte de crédit
<u>1. Coûts de front-office</u>				
<u>- agences bancaires²</u>				
• personnel				
• bâtiments				
• machines + systèmes				
<u>- guichets automatiques³</u>		-		-
• amortissement		-		-
• entretien/approvisionnement		-		-
<u>2. Coûts de back-office</u>				
<u>- coûts de production au sens large</u>				
• coûts de production				
• coûts de distribution				
• coûts développement de produits				
• applications TIC				
<u>- centrales de comptage de monnaie</u>		-	-	-
• en gestion propre		-	-	-
• personnel		-	-	-
• bâtiments		-	-	-
• machines + systèmes		-	-	-
• en sous-traitance		-	-	-
<u>- autres frais de back-office⁴</u>				
• coûts unité de contrôle/gestion				
• télécommunications				
• frais d'abonnements				
• coûts tarifaires				
• informations fournies par le biais des extraits de compte				
• frais d'assurances				
• <u>coûts engendrés par la fraude</u>				
<u>3. Frais généraux⁵</u>				
<u>4. Coûts du transport de fonds</u>		-	-	-
<u>Coûts totaux (= 1 à 4)</u>				
<u>p.m. coûts de "financement"</u>		-	-	

- : pas d'application

¹ cf. annexe 1; ² cf. annexe 2; ³ cf. annexe 3; ⁴ cf. annexe 4; ⁵ cf. annexe 5

Annexes au tableau

"Inventaire, par le secteur financier, des coûts macroéconomiques liés aux moyens de paiement"

Prière de remplir les rubriques suivantes, en pourcentages, avec une décimale (par ex., pour 15,3%, mettre 15,3).

Annexe 1 : Part des coûts des cartes de débit attribuable à la monnaie fiduciaire : %

Dans le tableau, les coûts des cartes de débit sont intégrés après cette attribution.

Annexe 2 : Prière de préciser le pourcentage que représentent les coûts des moyens de paiement dans le total des coûts des agences bancaires¹ (en p.c.)

	Total moyens de payment	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Proton	Carte de crédit
Agences bancaires					
- personnel					
- bâtiments					
- machines + systèmes					

Annexe 3 : Part (en p.c.) des coûts des guichets automatiques attribuable :

- à la distribution de billets : %

- au chargement de Proton : %

- à d'autres activités : %

Annexe 4 : Prière de préciser le pourcentage que représentent les coûts des moyens de paiement dans les autres coûts de back-office¹ (en p.c.)

	Total moyens de payment	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Proton	Carte de crédit
Autres coûts de back-office					
- coûts unités de contrôle/gestion					
- télécommunications					
- frais d'abonnements					
- coûts tarifaires					
- information fournie par le biais des extraits de comptes					
- frais d'assurances					
- coûts engendrés par la fraude					

Annexe 5 : Prière de préciser le pourcentage que représentent les coûts des moyens de paiement dans les frais généraux (overhead)¹ (en p.c.)

	Total moyens de payment	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Proton	Carte de crédit
Total des frais généraux					

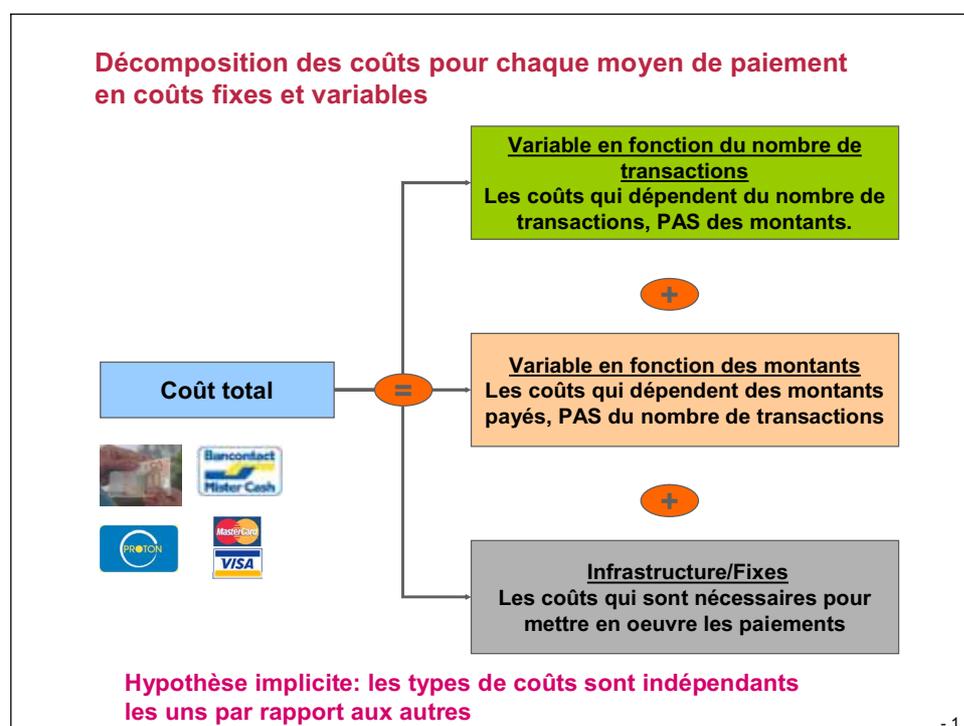
¹ Prière de tenir compte également de l'annexe 1.

Méthode de répartition des coûts des moyens de paiement propres au secteur financier en frais fixes et frais variables

Des représentants de Banksys et des quatre grandes banques ont élaboré, au printemps de 2005, un cadre d'analyse qui doit permettre aux gestionnaires de réseau et aux institutions financières de répartir leurs coûts. Les principes théoriques de base, ainsi que les hypothèses de travail spécifiques, sur lesquels repose cette ventilation sont brièvement exposés ci-après.

1. Principes de base et cadre théorique

La méthode part d'abord du principe que le niveau des coûts des instruments de paiement, dans le secteur financier, ne peut être influencé que par le nombre de transactions aux points de vente ou par le chiffre d'affaires qui y est réalisé. Les coûts varient de manière indépendante en fonction des deux variables.

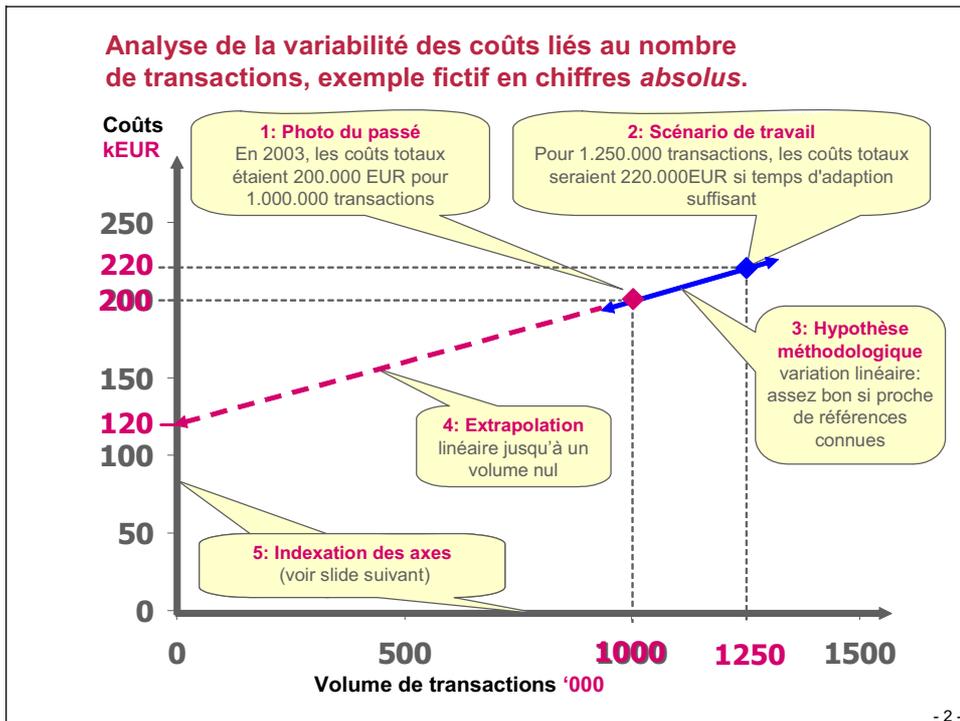


Il faut formuler un scénario permettant de vérifier comment les coûts de chaque instrument de paiement évoluent en fonction du nombre de transactions et du volume.

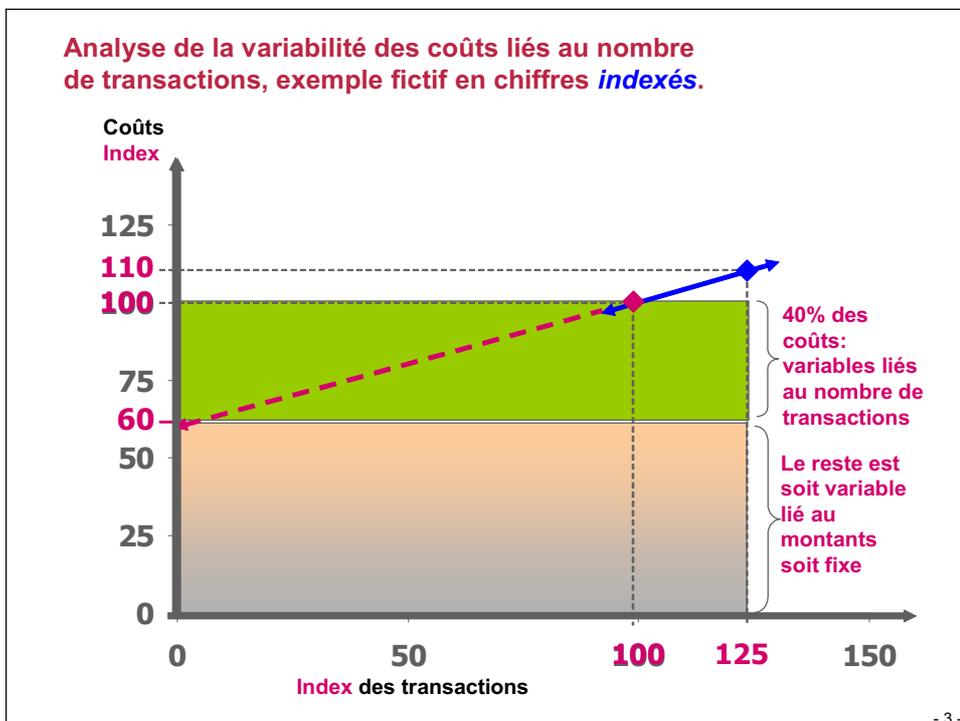
Il est supposé, à cet égard, que:

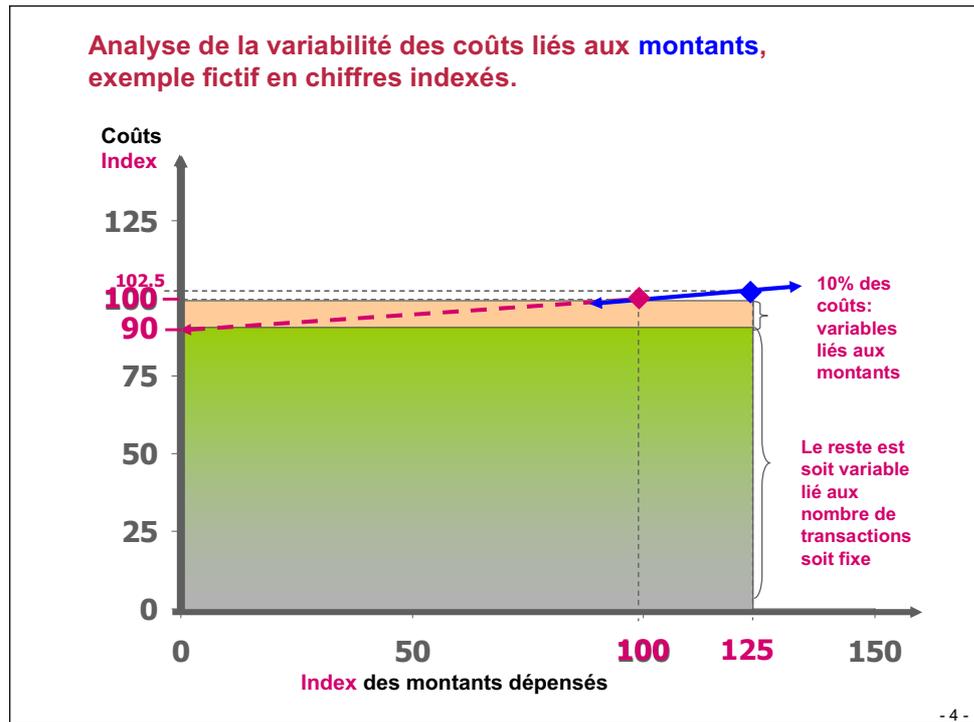
- les acteurs économiques ont suffisamment de temps pour s'adapter, mais que les coûts unitaires des services fournis ne sont pas modifiés;
- l'infrastructure aux points de vente et dans les agences bancaires (nombre de distributeurs automatiques de billets) ne change pas. L'utilisation de transports de fonds et de personnel de guichets varie toutefois.

Un lien linéaire est supposé exister entre les coûts et chacune des deux variables.

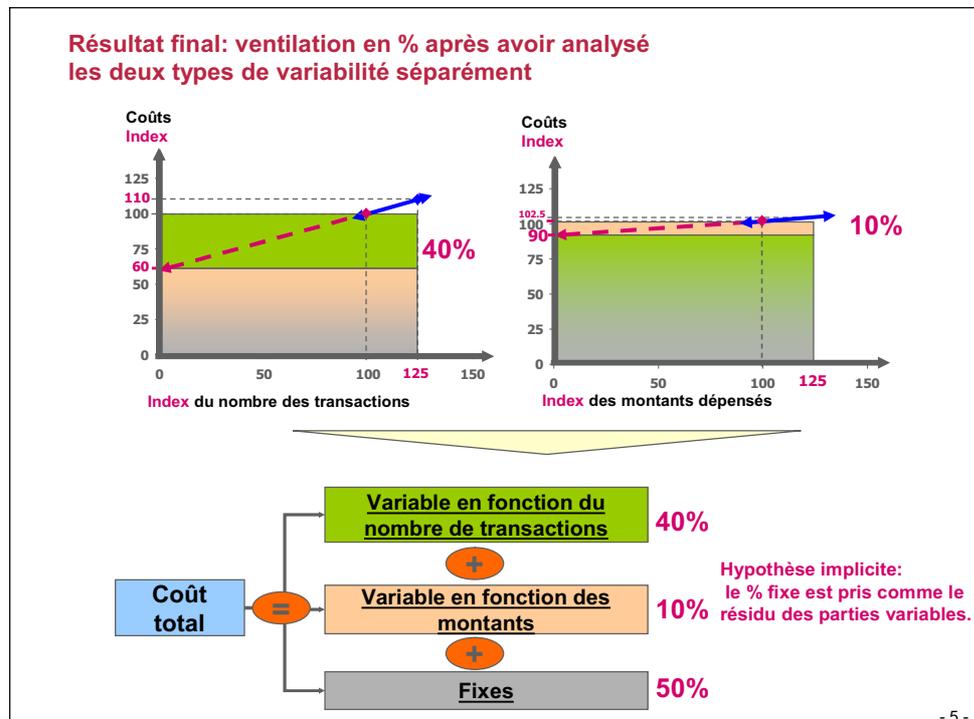


Ce lien linéaire entre le point de départ et le point final du scénario est extrapolé à la ligne de zéro pour les volumes (où les coûts apparaissent sous forme indexée). Ainsi, il est possible de déterminer respectivement la part des coûts variables liée au nombre de transactions et la part des coûts variables liée au chiffre d'affaires.





Le pourcentage des coûts fixes est ensuite obtenu comme étant le solde résultant de la déduction de la part en pourcentage des deux types de coûts variables.

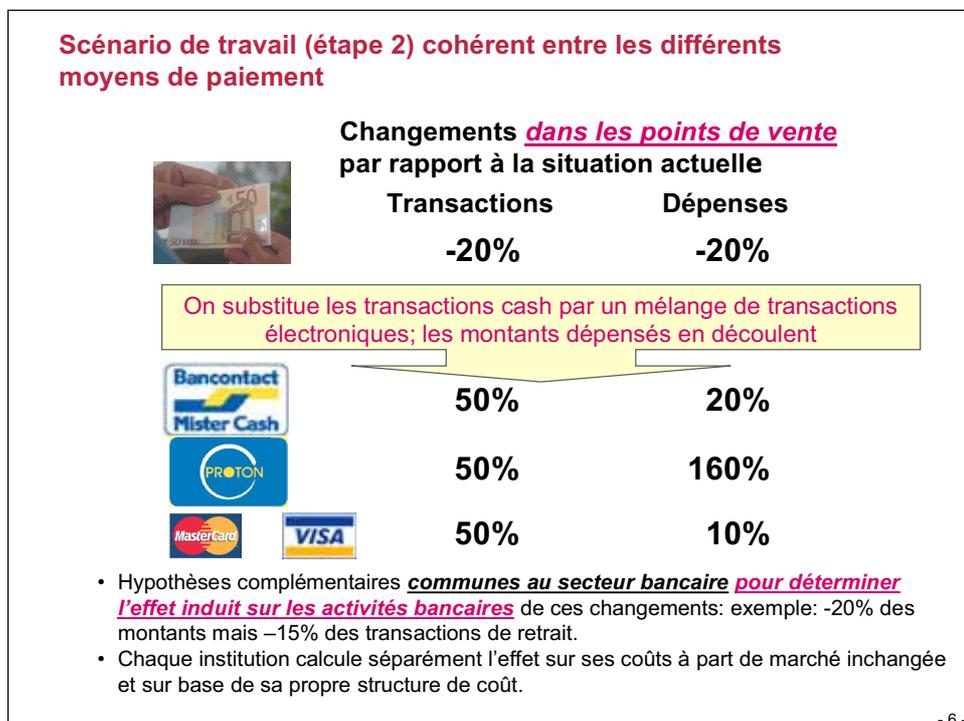


2. Hypothèses de travail

Une baisse de 20 p.c. des paiements effectués aux points de vente avec de la monnaie fiduciaire (exprimée tant en volume qu'en nombre de transactions) est prise comme point de départ du

scénario. Cette baisse entraîne une augmentation des paiements électroniques, proportionnellement aux transactions et chiffres d'affaires existants¹.

Concrètement, ceci entraîne une hausse de 50 p.c. des transactions effectuées aux points de vente avec chaque instrument de paiement électronique; les transactions réglées au moyen de Proton, de cartes de débit et de cartes de crédit augmentent respectivement de 160, 20 et 10 p.c.



En outre, des hypothèses communes sont formulées pour le secteur financier afin de pouvoir déterminer, pour ce secteur, l'effet induit de ces glissements aux points de vente.

Ainsi, l'on suppose que pour:

- la monnaie fiduciaire:

- la baisse de 20 p.c. des dépenses réalisées en présence d'un nombre inchangé de transactions n'engendre qu'une diminution de 15 p.c. du nombre de retraits d'argent auprès du secteur financier;
- une baisse du nombre de transactions, en cas de dépenses réalisées inchangées, ne produit pas d'effet sur le secteur bancaire;

- la carte de débit

- la hausse de 20 p.c. des dépenses effectuées, en présence d'un nombre inchangé de transactions, n'entraîne qu'un effet marginal (coûts de la fraude);
- la hausse de 50 p.c. du nombre de transactions a un effet induit important pour le secteur financier (informatique, télécommunications, relevés de compte) si le niveau des dépenses effectuées reste inchangé.

¹ Les données mentionnées ne tiennent pas compte des résultats définitifs de l'enquête sur le comportement de paiement des particuliers.

- Proton
 - la hausse de 160 p.c. des dépenses effectuées n'a d'effet, en présence d'un nombre égal de transactions, que sur les coûts du rechargement;
 - la hausse de 50 p.c. du nombre de transactions n'a pas d'effet dérivé sur les banques si le niveau des dépenses effectuées reste inchangé.

- cartes de crédit
 - la hausse de 10 p.c. des dépenses effectuées, pour un nombre égal de transactions, n'implique qu'un effet limité pour les coûts de la fraude;
 - la hausse de 50 p.c. du nombre de transactions a un important effet dérivé pour le secteur financier en présence d'un niveau inchangé des dépenses effectuées (cf. carte de débit).

En se fondant sur ces hypothèses, chaque institution financière peut établir une ventilation des coûts en tenant compte de sa propre structure de coûts. Les quatre grandes banques ont effectué cet exercice. Leurs coûts détaillés ont été globalisés par la BNB et extrapolés à l'ensemble du secteur bancaire. Banksys, en tant que gestionnaire de réseau, a également établi une ventilation des coûts. Les coûts de Bank Card Company sont déterminés suivant la clé de répartition du reste du secteur financier.

Les paiements ont un prix: participez à l'enquête et gagnez!

Prix pour un montant total de 1000 euros en cash

Chez vous aussi, les clients paient peut-être de moins en moins avec des billets et des pièces de monnaie et de plus en plus autrement: les moyens de paiement ne manquent pas, mais ils ont tous leurs avantages et leurs inconvénients. Ainsi le gouvernement souhaite-t-il examiner comment les rendre meilleur marché et plus efficaces. Par conséquent, il aimerait entre autres savoir combien ces différents moyens de paiement vous coûtent. Complétez ce questionnaire et vous gagnerez peut-être 500, 300 ou 200 euros, offerts par la Banque nationale de Belgique.

Cette enquête fait partie d'une étude globale supervisée par la Banque nationale de Belgique grâce à laquelle les ministres fédéraux des Finances, de la Protection des Consommateurs et de l'Économie souhaitent mettre "l'avenir des moyens de paiement" en perspective. Plusieurs partenaires, dont les organisations professionnelles, ainsi que les consommateurs, le secteur bancaire, les indépendants et la distribution, y participent.

Les questions portent sur le coût des moyens de paiement les plus courants aux points de vente, à savoir: (1) l'argent liquide, (2) la carte de débit Bancontact/Mister Cash, (3) la carte de crédit du type VISA et (4) le porte-monnaie électronique PROTON. Le but de cette enquête est de recueillir des informations qui ne sont pas disponibles par d'autres sources.

Outre l'UCM, la Fedis et l'UNIZO enverront également ce questionnaire à leurs membres. Ainsi, après un traitement approprié des réponses, une estimation fiable du coût total des moyens de paiement aux points de vente pourra être obtenue. Une analyse plus approfondie de ces données pourrait mener à des mesures visant à une utilisation plus efficace et meilleur marché des instruments de paiement. Votre collaboration à cette enquête permettra donc de fournir des résultats tangibles à nos membres. Il va de soi que vos réponses seront traitées avec la plus stricte confidentialité.

Données personnelles

Nom et adresse :

Ou votre numéro d'entreprise : 0 (mentionnez 9 chiffres)

Nombre de points de vente :

Nombre de caisses dans ces points de vente :

Veuillez donner une estimation de votre chiffre d'affaires pour l'année 2003, se rapportant aux points de vente traités dans l'enquête :

Veuillez cocher l'activité de votre entreprise et précisez, le cas échéant :

- commerce de détail ; lequel ?
- services liés au bâtiment et au jardinage
- commerce ambulancier
- automates de vente
- station-service
- professions (para)médicales et pharmacies
- entreprises de services/professions libérales (non médicales)
- services liés aux soins corporels (non médicaux)
- horeca
- services en rapport avec les activités de loisirs
- services de transport
- service public ; lequel ?

Cette liste de questions concerne TOUS les points de vente dans lesquels vous avez réalisé le chiffre d'affaires mentionné ci-dessus.

- Combien d'opérations de paiement ont lieu chez vous, en moyenne, au cours d'une semaine complète ? opérations par semaine
- Cochez les moyens de paiement que vous acceptez et mentionnez la part (en pourcentage) de chacun d'entre eux dans le **nombre** total (et non dans le montant total) des opérations de paiement :

<input type="checkbox"/> Espèces %	<input type="checkbox"/> Proton %
<input type="checkbox"/> BC/MC %	<input type="checkbox"/> Carte de crédit %
<input type="checkbox"/> Autres* %	Total	100 %

* Exemples : chèques-(repas), cartes privatives de distributeurs

Paiements en espèces

- Quel est le temps total que vous consacrez, en moyenne, vous-même (ou votre (vos) collaborateur(s)) au cours d'une semaine complète, à l'ensemble des opérations listées ci-dessous (si vous devez les effectuer) :
 - préparer toutes vos caisses pour les rendre opérationnelles ;
 - les vider et contrôler leurs contenus ;
 - gérer les pièces et les billets (à l'exclusion des chèques-(repas)) ;
 - préparer l'envoi de vos recettes journalières ;
 - préparer la monnaie à rendre ;
 - préparer les tickets de caisse ;
 en tenant compte du temps nécessaire à la gestion administrative, mais **sans tenir compte du temps de transaction** des paiements en espèces ? heures minutes par semaine
- Recourez-vous aux services d'un transporteur de fonds ?
 - oui non
 Si oui : quel est le coût de la sous-traitance du transport de fonds ? € par mois
 Si la réponse est non : combien de temps consacrez-vous, en moyenne, vous-même (ou votre (vos) collaborateur(s)) au transport de fonds entre votre entreprise et votre banque ? heures minutes par semaine

- Êtes-vous assuré contre le vol d'argent et/ou les faux billets ?
 - oui non
 Si oui : combien coûte cette assurance ? € par mois
- Donnez une estimation du coût moyen, à votre charge, de l'argent volé, des faux billets et des erreurs de caisse, sans tenir compte du coût éventuel d'assurance :
 Le coût moyen à ma charge pour :
 - l'argent volé s'élève à € par mois
ou % de mon chiffre d'affaires
 - les faux billets s'élève à € par mois
ou % de mon chiffre d'affaires
 - les erreurs de caisse s'élève à € par mois
ou % de mon chiffre d'affaires
- Combien vous coûte le stockage d'argent, par exemple la location d'un coffre de nuit ou l'amortissement d'un espace protégé ? € par mois
- Combien payez-vous, en moyenne, pour rentrer (verser) les pièces et billets auprès de votre banque ? € par mois

Paiements au moyen d'instruments de paiement électroniques

- Acceptez-vous au moins l'un des instruments de paiement électroniques suivants : Proton, BC/MC, carte de crédit ?
 - oui non
 - Si la réponse est non : l'enquête se termine ici.
 - Si oui : indiquez dans le tableau ci-dessous le nombre de terminaux de chaque type dont vous disposez et mentionnez le temps que vous consacrez (ou que votre (vos) collaborateur(s) consacre(nt)) à rendre/maintenir votre (vos) système(s) de paiement électronique(s) opérationnel(s) (placement des rouleaux de papier dans le terminal, entretien du terminal, etc.) et le temps nécessaire à la gestion administrative correspondante (par exemple la facturation), mais **ne tenez pas compte du temps de transaction** des opérations.

Je dispose des terminaux suivants (indiquez le nombre)	Temps hebdomadaire de maintenance et de gestion
... Uniquement Proton	... heures ... minutes/semaine
... Uniquement BC/MC	... heures ... minutes/semaine
... Uniquement cartes de crédit	... heures ... minutes/semaine
... Proton + BC/MC	... heures ... minutes/semaine
... + cartes de crédit	... heures ... minutes/semaine
... BC/MC + cartes de crédit	... heures ... minutes/semaine

- Êtes-vous assuré contre la fraude commise au moyen de cartes de crédit ?
 - oui non
 Si oui : combien coûte cette assurance ? € par mois
- Quels sont les frais moyens à votre charge dus à la fraude commise au moyen de cartes de crédit, sans tenir compte du coût éventuel d'assurance ? € par mois

Facitez ce questionnaire au numéro 02/743.83.85 ou envoyez-le par courrier à l'UCM Bruxelles, avenue Lacomblé, 29-31 à 1030 Bruxelles, avant le 15 mars 2005.

SPÉCIFICATION DES COÛTS DES POINTS DE VENTE

	Monnaie fiduciaire	Carte de débit	Porte-monnaie électronique	Carte de crédit
Catégories de coûts				
Coûts du front-office	Var (tr.)	Var (tr.)	Var (tr.)	Var (tr.)
Coûts du back-office				
Gestion de caisse	Fixe	Fixe	Fixe	80 p.c. fixe, 20 p.c. Var (tr.)
Transport de fonds	Var (mon.)	–	–	–
Vol, faux billets	Var (mon.)	–	–	–
Assurance (vol, fraude)	Var (mon.)	–	–	Var (mon.)
Telecommunication				
Abonnement	–	Fixe	Fixe	Fixe
Tarifs	–	Var (tr.)	Var (tr.) ⁽¹⁾	Var (tr.)
Terminaux	–	Fixe	Fixe	Fixe

Var (tr.): Coûts variables en fonction de nombre des transactions.

Var (mon.): Coûts variables en fonction de nombre des montants.

–: Données non pertinentes.

(1) Seulement une communication pour 50 transactions.

INRA IN BELGIUM

AVENUE DE LA COURONNE 159-165 – 1050 BRUXELLES / KROONLAAN 159-165 – 1050 BRUSSEL
 TEL. 02/642.47.11 / TELEFAX 02/648.34.08

QUESTIONNAIRE

PAIEMENTS EN LIQUIDES/AU COMPTANT
EN BELGIQUE, FR VERSION 3

16-11-2004

Le traitement de vos données personnelles par INRA in Belgium, Avenue de la Couronne 159-165 à 1050 Bruxelles, dans le cadre de recherches scientifiques est régi par la loi du 8/12/1992 sur la protection de la vie privée autorisant notamment la consultation du registre public. Vous avez libre accès à ces données et pouvez en demander, le cas échéant, la rectification. Ces données sont rendues anonymes lors de toute communication à un tiers.

QUOTAS CLIENTS

Jour d'interview	SYSTÈME
1. Lundi	
2. Mardi	
3. Mercredi	
4. Jeudi	
5. Vendredi	
6. Samedi	
7. Dimanche	

Heure d'interview	SYSTÈME

Langue	SYSTÈME
1. néerlandais	100
2. français	100

Moment de la journée	SÉLECTIONNÉ
1. à la matinée (avant 12h)	
2. (à) midi (12-14h)	
3. à l'après-midi (14-17h)	
4. au début de la soirée (17-20h)	
5. au soir et/ou à la nuit (après 20h)	

JOUR CIBLE	SÉLECTIONNÉ
1. Aujourd'hui	
2. Hier	
3. Samedi	
4. Dimanche	

TEST	SÉLECTIONNÉ
1. OPTION 1	50
2. OPTION 2	50-50b
3. OPTION 3	50
4. OPTION 4	50b

Sexe du répondant	RÉPONDANT
1. Homme	100
2. Femme	100

Âge du répondant	RÉPONDANT
1. 15-17 ans	64
2. entre 18-34 ans	
3. entre 35-54 ans	68
4. 55 ans et plus	68

NIVEAU D'ÉTUDES (LE PLUS HAUT DIPLÔME OBTENU)	RÉPONDANT
1. PRIMAIRE ou SECONDAIRE INFÉRIEUR	70
2. SECONDAIRE SUPÉRIEUR	70
3. SUPÉRIEUR	60

Exercez-vous actuellement une ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE ?	RÉPONDANT
1. OUI	50
2. NON	50

Région/ Provinces	SYSTÈME
1. Flandre	
2. Wallonie	
3. Bruxelles	

SÉLECTION

EDP: IF DAY= 1 GOTO PART 1 (via appointment)

EDP: IF DAY <> 1

I01. Bonjour, Madame / Monsieur, je suis Actuellement, nous réalisons une étude sur les dépenses et les modes de paiement pour le compte de la Banque Nationale de Belgique. Votre participation à cette étude est très importante pour nous et la Banque Nationale.

EDP: IF DAY= 6 and Hour>17.00u

Nous voudrions parcourir avec vous, toutes vos dépenses personnelles et paiements **d'aujourd'hui** et la manière dont vous les avez payés. **Nous vous recontacterions ensuite lundi pour les dépenses de ce soir et de dimanche.** L'interview dure plus ou moins **7 minutes**. Voulez-vous participer à l'enquête?

EDP: IF DAY= 2, 3, 4, 5 AND IF (DAY= 6 and Hour < 17.00u),

Nous voudrions parcourir avec vous, toutes vos dépenses personnelles et paiements **d'hier** et la manière dont vous les avez payés. L'interview dure au plus ou moins **5 minutes**. Voulez-vous participer à l'enquête?

All

(Si vous avez des questions au sujet de cette étude, n'hésitez pas à prendre contact, pendant les heures de bureau, ou bien avec la BNB au ..., ou bien avec BANKSYS au)

Oui, MAINTENANT	1	-> PASSER À I02
Oui, veut participer, mais PLUS TARD dans la soirée	2	-> Fixer un rendez-vous
Non, REFUSE de participer	3	-> REMERCIER ET CLÔTURER

I02. Avant de commencer l'interview, je voudrais d'abord vous poser quelques questions personnelles. Travaillez-vous personnellement, ou un membre de votre famille directe travaille-t-il dans : les études de marché, la publicité ou le marketing?

ENQ. : Citer, une seule réponse

Oui	1	-> STOP, remercier et clôturer
Non	2	

I03. Avez-vous participé à une étude de marché au cours des 4 derniers mois ?

ENQ. : Une seule réponse spontanée

Oui	1	-> STOP, remercier et clôturer
Non	2	Passer à I04

I04. Et avez-vous participé à une étude de marché sur les dépenses au cours des 12 derniers mois ?

ENQ. : Une seule réponse spontanée

Oui	1	-> STOP, remercier et clôturer
Non	2	

I05. Veuillez me confirmer si vous êtes un homme ou une femme :

ENQ. : Une seule réponse spontanée

Homme	1	-> Vérifier les QUOTAS
Femme	2	-> Vérifier les QUOTAS

I06. Quel est votre âge exact ?

Noter en clair -> **Vérifier les QUOTAS**

I07. Exercez-vous actuellement une activité professionnelle ?

ENQ. : Une seule réponse spontanée

OUI	1	-> Vérifier les QUOTAS
Non	2	-> Vérifier les QUOTAS

I08. Quel est le plus haut diplôme que vous avez obtenu ?

<u>PRIMAIRE</u>		1	<input type="checkbox"/>	
<u>SECONDAIRE</u>	Général, technique ou artistique	inférieur	2	<input type="checkbox"/>
		supérieur	3	<input type="checkbox"/>
	Professionnel	inférieur	4	<input type="checkbox"/>
		supérieur	5	<input type="checkbox"/>
<u>SUPÉRIEUR</u>	Non universitaire		6	<input type="checkbox"/>
	Universitaire		7	<input type="checkbox"/>

-> **Vérifier les QUOTAS**

Questionnaire principal

1. Les dépenses

EDP : SI JOUR= 6 and HEURE>17.00u, REPEAT MOMENT= 1 to 3; OPTION= 2

Interview on Saturday, going over Saturday up till 17.00h

Repassons votre journée d'aujourd'hui

EDP : SI JOUR= 2, 3, 4, 5 AND IF (JOUR= 6 and HEURE < 17.00u), REPEAT FOR MOMENT= 1 TO 5; OPTION= 3

Question on Saturday before 17.00h, going over Friday= Normal day

Repassons votre journée d'hier

EDP : SI JOUR= 1 , REPEAT FOR JOUR CIBLE= 3 , MOMENT= 4 to 5 and JOUR CIBLE=4, MOMENT= 1 TO 5; OPTION=4

Interview on Monday, we go over Saturday from 17.00h on and Sunday, among those of OPTION 2 who agreed to be contacted again on Monday

Repassons le week-end passé, à partir du moment où nous nous étions arrêtés Samedi

- Q1. Si vous pensez à **INSERT JOUR CIBLE** , et spécifiquement **INSERT MOMENT** , avez-vous, à ce moment-là, dépensé de l'argent. Il s'agit des dépenses au sens large, aussi bien dans des commerces que des paiements que vous auriez pu faire par exemple pour des soins de santé, pour rembourser quelqu'un, pour payer vos loisirs ou vos déplacements. Même les dépenses chez vous, à la maison, sont prises en considération.

ENQ. : Une seule réponse spontanée

- | | |
|-----------|--------------------|
| 1. Oui | → PASSER À LA Q. 2 |
| 2. Non | → NEXT MOMENT, Q.1 |
| 3. NSP/SR | → NEXT MOMENT, Q.1 |

ENQ: A partir de maintenant, si vous prenez un RDV, celui ne peut avoir lieu que le jour-même.

Reprenons maintenant une à une toutes vos dépenses de ce moment-là

- Q2. A quel endroit ou à quoi avez-vous dépensé de l'argent à ce moment-là ?

ENQ. : Une seule réponse spontanée – liste précodée

1. **EDP : LIST A**
2.

...

AUTRES (ENQ.: NOTER TEXTUELLEMENT) **EDP :**

999. **PRÉCISEZ**

1000. NSP/SR

→ PASSER À LA Q. 5

- Q3. Et comment avez-vous payé ces dépenses ? Était-ce en liquides, ou par carte avec Proton, Bancontact/Mister Cash ou par carte de crédit, ou encore un autre moyen de paiement tel qu'un chèque ou un ticket repas ?

ENQ. : Une seule réponse spontanée

1. Cash
2. Proton
3. Carte Bancontact/ Mister Cash
4. Carte de crédit
5. Ticket repas
6. Cartes de paiement privées comme par ex. celle des supermarchés Delhaize
7. Virement
8. autres
9. NSP/SR

- Q4. Combien, c.-à-d. quel montant avez-vous dépensé à ce moment-là ?
EDP : 6 positions, allow 2 figures after comma
ENQ. : Une seule réponse spontanée
 NOTER EN CLAIR EN EURO
 NOTER EN CLAIR EN BEF
 NSP/SR 0
- Q5. Avez-vous effectué encore d'autres dépenses **INSERT JOUR CIBLE** , et spécifiquement **INSERT MOMENT** ? Il peut s'agir d'une dépense de 5 eurocents pour le parcmètre tout comme de l'achat éventuel d'un véhicule
ENQ. : Une seule réponse spontanée
 1. Oui → **PASSER À LA Q. 2**
 2. Non → **NEXT MOMENT, Q.1**
 3. NSP/SR → **NEXT MOMENT, Q.1**
- Q6. **IF OPTION=2 and OPTION 4 is not at 70**
 C'est tout pour vos dépenses d'aujourd'hui. Nous voudrions maintenant fixer un RDV pour lundi afin de parcourir vos dépenses de ce soir et de dimanche.
ENQ. : Une seule réponse spontanée
 1. Oui → **APPOINTMENT, CIBLE=4**
 2. Non → **PASSER À I08**
- Q7. Pouvez-vous me dire comme vous avez obtenu votre argent liquide la dernière fois?
ENQ. : Une seule réponse spontanée – si pas de réponse, citer
 1. Je l'ai retiré à un distributeur de billets
 2. je l'ai retiré à un guichet de banque
 3. Je me suis fait payer en liquide dans un magasin en retour d'un achat électronique
 4. J'ai reçu de l'argent liquide d'une autre façon : **EDP SPECIFY** **PRÉCISEZ**
 5. NSP/SR
- Q8. Quelle montant avez-vous alors retiré ou reçu?
EDP: 6 positions, Allow 2 figures after comma
INT. : Spontané– une réponse
 NOTER EN EURO
 NOTER EN BEF
 NE SAIT PAS/ SANS REPONSE 0

2. Profil

Avant de terminer, j'aimerais encore vous demander quelques données personnelles.

I09. Quel est le code postal de la commune où vous habitez ?

Noter en clair

I10. Combien de membres y a-t-il dans votre ménage, y compris vous-même ? Par « votre ménage », nous entendons tous les membres de la famille qui sont domiciliés à la même adresse que vous.

Noter en clair

I11. Y a-t-il des enfants vivant dans votre foyer qui ont ...? **CITER**

	OUI	NON	
Moins de 3 ans	1	2	
Entre 3 et 12 ans	1	2	
Entre 13 et 14 ans	1	2	
Entre 15 et 17 ans	1	2	
18 ans et plus	1	2	

I12. Etes-vous le principal responsable des revenus du foyer ?

Oui	1	
Non	2	

I13. Quel est le plus haut diplôme que vous ayez obtenu ? **EDP.: IF I11= 1**

I14. Quel est le plus haut diplôme obtenu par le principal responsable des revenus de la famille ?
EDP : IF I11= 2

<u>PRIMAIRE</u>		1	<input type="checkbox"/>
<u>SECONDAIRE</u>	Général, technique ou artistique inférieur	2	<input type="checkbox"/>
	supérieur	3	<input type="checkbox"/>

	Professionnel inférieur	4	<input type="checkbox"/>
	supérieur	5	<input type="checkbox"/>
<u>SUPÉRIEUR</u>	Non universitaire	6	<input type="checkbox"/>
	Universitaire	7	<input type="checkbox"/>

EDP : FIRST INDICATE A, THEN LIST APPROPRIATE LIST B

115. Quelle est l'activité professionnelle ou l'occupation que vous exercez vous-même ?
EDP.: IF I11=1

116. Quelle est l'activité professionnelle ou l'occupation exercée par le principal responsable des revenus de la famille ?
EDP : IF I11= 2

A	B		
<u>INDEPENDANTS</u>	petit agriculteur (moins de 15 ha)	1	<input type="checkbox"/>
	agriculteur (important) (15 ha ou plus)	2	<input type="checkbox"/>
	artisan, commerçant avec 5 salariés ou moins (petits indépendants)	3	<input type="checkbox"/>

	industriel, gros commerçant avec 6 salariés ou plus	4	<input type="checkbox"/>
	profession libérale ou nécessitant qualification (médecin, avocat, notaire, expert-comptable, ...)	5	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
<u>EMPLOYES</u>	membre de la direction générale, cadre supérieur (directeur, administrateur, ...) responsable de 5 salariés ou moins	6	<input type="checkbox"/>
	membre de la direction générale, cadre supérieur (directeur, administrateur, ...) responsable de 6 à 10 salariés	7	<input type="checkbox"/>
	membre de la direction générale, cadre supérieur (directeur, administrateur, ...) responsable de 11 salariés ou plus	8	<input type="checkbox"/>

	cadre moyen ne faisant pas partie de la direction générale, responsable de 5 salariés ou moins	9	<input type="checkbox"/>
	cadre moyen ne faisant pas partie de la direction générale, responsable de 6 salariés ou plus	10	<input type="checkbox"/>
	autres, principalement travail de bureau	11	<input type="checkbox"/>
	autres, principalement pas de travail de bureau (infirmière, enseignant, policier, ...)	12	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
<u>OUVRIERS</u>	ouvrier qualifié, contremaître	13	<input type="checkbox"/>
	ouvrier non-qualifié, manœuvre	14	<input type="checkbox"/>
<hr/>			
<u>INACTIFS</u>	invalide	15	<input type="checkbox"/>
	pensionné(e)/retraité(e)	16	<input type="checkbox"/>
	étudiant	17	<input type="checkbox"/>

	ménagère	18	<input type="checkbox"/>
	chômeur (chômeuse)	19	<input type="checkbox"/>
	rentier (rentière)	20	<input type="checkbox"/>

Éditeur responsable
Serge BERTHOLOME
Premier conseiller de la Direction

Banque nationale de Belgique
Boulevard de Berlaimont 14 – BE-1000 Bruxelles

Personne de contact
Marc MARECHAL
Conseiller

Tél. +32 2 221 28 16 – Fax +32 2 221 31 62
marc.marechal@nbb.be