

# Enquête 2023 sur l'utilisation des moyens de paiement par les entreprises en Suisse



Acceptation des moyens de paiement et infrastructures relatives au numéraire: aperçu des résultats de l'enquête

Au printemps 2023, la Banque nationale suisse (BNS) a mené sa deuxième enquête sur l'utilisation des moyens de paiement par les entreprises en Suisse. Quelque 1 750 entreprises de toutes tailles, régions linguistiques et branches ont été sondées (à l'exception des grands détaillants et des établissements financiers)<sup>1</sup>:

- Les virements et les paiements sur facture sont les moyens de paiement acceptés le plus fréquemment. Le numéraire arrive en troisième position, son acceptation n'ayant pratiquement pas varié depuis la première enquête, réalisée en 2021. Dans les deux années à venir, la grande majorité des entreprises n'anticipent pas de changement dans leur acceptation du numéraire.
- Dans le commerce de détail, dans l'hôtellerie et la restauration ainsi que dans l'administration publique, il est pratiquement toujours possible d'utiliser tant le numéraire que les moyens de paiement scripturaux (cartes de débit, cartes de crédit ou applications de paiement).

<sup>1</sup> De plus amples informations concernant la méthode utilisée sont disponibles sur le site Internet de la BNS, à la [page consacrée à l'enquête](#).

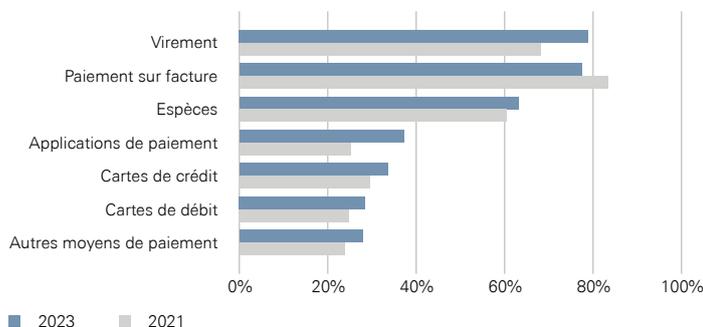
- Comme en 2021, l'acceptation des moyens de paiement dépend avant tout des besoins de la clientèle.
- Le réseau de distributeurs automatiques et de succursales bancaires revêt une importance décisive pour l'approvisionnement en numéraire et le retour d'espèces. Environ 60% des entreprises se déclarent satisfaites de l'approvisionnement en billets et pièces de monnaie en termes d'accessibilité, mais aussi de temps et de coûts. Néanmoins, environ 15% se disent insatisfaites.
- Par rapport à l'enquête de 2021, davantage d'entreprises (62% contre 52%) indiquent qu'une réduction de l'infrastructure locale dédiée (distributeurs automatiques, guichets bancaires et postaux) aurait, pour elles, un effet négatif sur l'approvisionnement en numéraire et les retours d'espèces. Un quart des entreprises (contre 30% en 2021) limiteraient leur utilisation du numéraire si l'infrastructure locale continuait à diminuer.

Les résultats de l'enquête feront l'objet d'un rapport détaillé dont la publication est prévue début 2024.

**Dans l'ensemble des branches, les virements et les paiements sur facture sont les moyens de paiement acceptés le plus fréquemment. L'acceptation du numéraire n'a pratiquement pas varié depuis 2021.**

## ACCEPTATION DES MOYENS DE PAIEMENT

En % de la base (plusieurs réponses possibles)



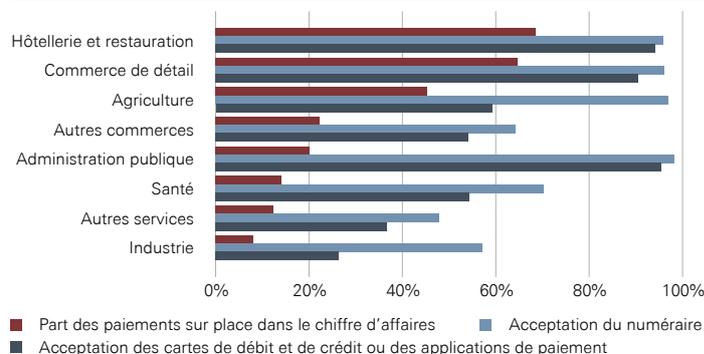
Base 2023: 1 753 entreprises (aucune indication: 8 entreprises)  
Base 2021: 2 183 entreprises (aucune indication: 14 entreprises).

Depuis l'enquête précédente, l'acceptation des applications de paiement a augmenté de 12 points, et celle des virements a enregistré une hausse de 11 points.

**Dans les points de vente où les particuliers paient le plus fréquemment sur place, l'acceptation du numéraire, des cartes de débit, des cartes de crédit et des applications de paiement est relativement élevée<sup>2</sup>.**

## PART DES PAIEMENTS SUR PLACE DANS LE CHIFFRE D'AFFAIRES ET ACCEPTATION DE CERTAINS MOYENS DE PAIEMENT

En % de la base concernée



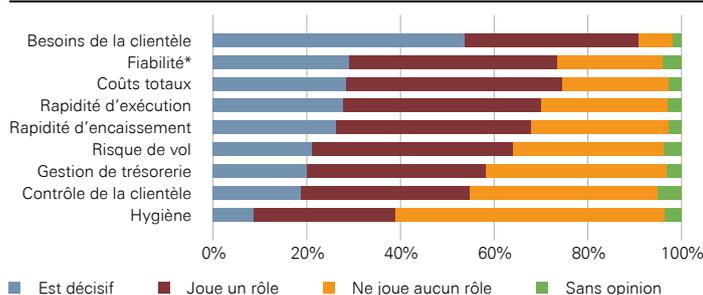
L'acceptation du numéraire est pratiquement restée la même tant dans l'hôtellerie et la restauration que dans le commerce de détail, reflétant ainsi l'évolution observée dans l'ensemble des branches. Dans le cas des entreprises où les transactions sont effectuées sur place, le numéraire est le moyen de paiement le plus fréquemment accepté (92%).

<sup>2</sup> Les achats dans les commerces de biens de consommation courante (détaillants), de même que les repas et boissons pris à l'extérieur (hôtellerie et restauration), concentrent l'essentiel des transactions des particuliers, selon [l'enquête de 2022 sur l'utilisation des moyens de paiement par les particuliers en Suisse](#).

## L'acceptation des moyens de paiement scripturaux est largement fonction des besoins de la clientèle.

### MOTIFS DE L'ACCEPTATION DES MOYENS DE PAIEMENT SCRIPTURAUX (CARTES, APPLICATIONS, OBJETS CONNECTÉS)

En % de la base



\*et faibles probabilités de dysfonctionnement ou résistance aux crises

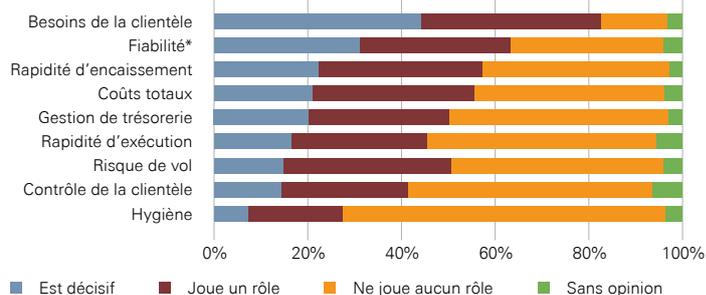
Base: 1 749 entreprises.

Les besoins de la clientèle sont le facteur d'acceptation des moyens de paiement sans numéraire le plus fréquemment mentionné (54%) par les entreprises. Ils étaient déjà le premier motif cité dans l'enquête de 2021.

## Comme en 2021, les besoins de la clientèle constituent le premier motif d'acceptation du numéraire par les entreprises.

### MOTIFS D'ACCEPTATION DU NUMÉRAIRE

En % de la base



\*et faibles probabilités de dysfonctionnement ou résistance aux crises

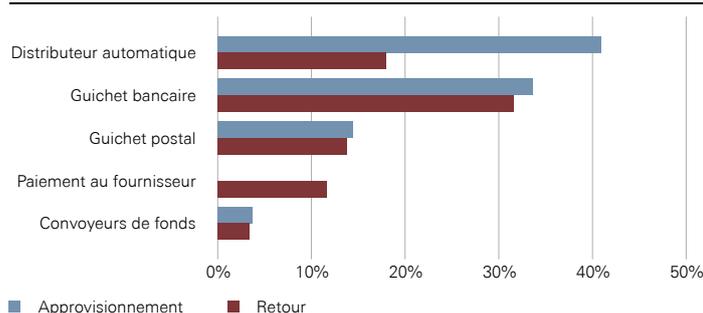
Base: 1 107 entreprises.

Dans les deux années à venir, la grande majorité (87%) des entreprises ne prévoient pas de changement dans leur acceptation du numéraire. Leurs anticipations sont avant tout fonction des besoins de la clientèle (43%). Le changement des habitudes de paiement est le facteur le plus souvent invoqué (48%) en ce qui concerne la réduction de l'acceptation du numéraire; à l'inverse, pour ce qui est de l'augmentation de l'acceptation du numéraire, ce sont les coûts des moyens de paiement qui sont le motif le plus fréquemment cité (56%).

## Le plus souvent, les entreprises sondées recourent aux distributeurs automatiques et aux guichets des banques pour s'approvisionner en numéraire et effectuer des retours d'espèces.

### PRINCIPALES POSSIBILITÉS D'APPROVISIONNEMENT EN NUMÉRAIRE ET DE RETOUR D'ESPÈCES

En % de la base



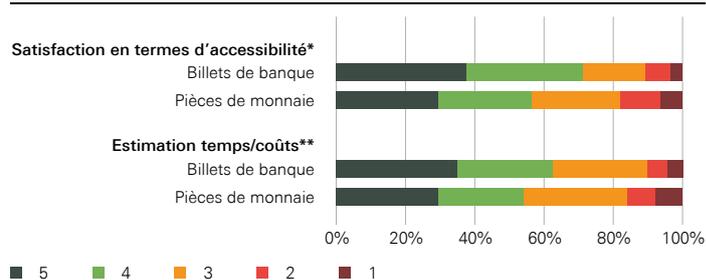
Base: 1 314 entreprises (aucune indication: 81 entreprises (approvisionnement en numéraire), 283 entreprises (retour d'espèces)).

La simplicité et la proximité sont les principaux critères sur lesquels les entreprises basent leurs décisions en matière d'approvisionnement en numéraire et de retour d'espèces.

## Environ 60% des entreprises sondées se déclarent satisfaites des possibilités d'approvisionnement en numéraire et de retour d'espèces. Cependant, 15% environ en sont insatisfaites.

### APPROVISIONNEMENT EN NUMÉRAIRE: SATISFACTION EN TERMES D'ACCESSIBILITÉ ET ESTIMATION TEMPS/COÛTS

En % de la base



\*5=très satisfaites; 1=pas du tout satisfaites

\*\*5=adéquat, 1= inadéquat

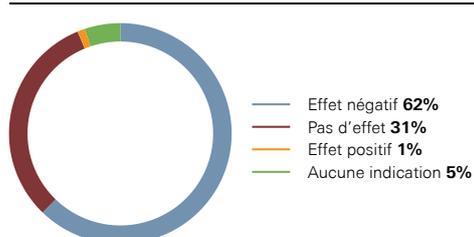
Base: 1 350 entreprises.

Pour environ 60% des entreprises, le temps de trajet jusqu'au point de retrait ou de retour d'espèces est inférieur à 10 minutes, pour 90%, il peut durer jusqu'à 20 minutes. La moitié des entreprises effectuent ces trajets en voiture; dans un peu plus d'un tiers des cas, la distance est couverte à pied.

## Environ deux tiers des entreprises (2021: 52%) indiquent qu'une réduction de l'infrastructure locale relative au numéraire aurait un effet négatif sur leur approvisionnement en numéraire et les retours d'espèces.

### IMPACT D'UNE RÉDUCTION DE L'INFRASTRUCTURE LOCALE RELATIVE AU NUMÉRAIRE

En % de la base



Les entreprises ont été interrogées sur l'effet d'une diminution de l'infrastructure locale relative au numéraire (guichets bancaires, guichets postaux, distributeurs automatiques) sur leur approvisionnement en numéraire et leurs retours d'espèces.

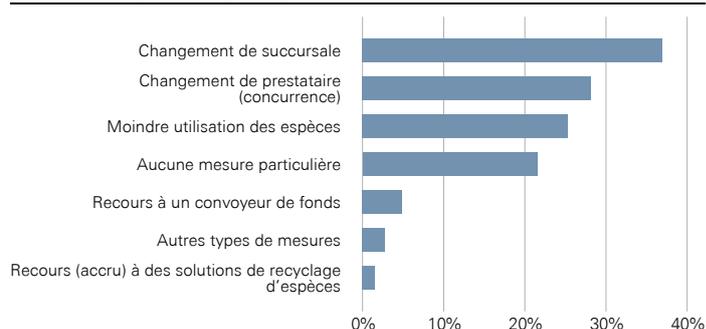
Base: 1 196 entreprises.

Les entreprises sont un peu plus nombreuses qu'en 2021 (43% contre 38%) à s'attendre à une réduction de l'infrastructure. Environ un quart n'anticipent aucune diminution de ces infrastructures (2021: 34%).

## Face à une réduction de l'infrastructure relative au numéraire, de nombreuses entreprises se tourneraient vers une autre succursale ou un autre prestataire. Près d'un quart reverraient à la baisse leur utilisation du numéraire.

### RÉACTION EN CAS DE RÉDUCTION DE L'INFRASTRUCTURE LOCALE RELATIVE AU NUMÉRAIRE

En % de la base (plusieurs réponses possibles)



Base: 1 196 entreprises (aucune indication: 97 entreprises).

La situation a légèrement évolué par rapport à l'enquête de 2021: à l'époque, 37% des entreprises ne prévoyaient pas de mesures particulières, et 30% auraient revu à la baisse leur utilisation du numéraire.