A P Γ O N A Y T E Σ

RECHERCHE ET CONSEIL EN SCIENCES HUMAINES

LA CARTE MODEUS / MONEO

LA POSTE

RAPPORT FINAL

SEPTEMBRE 2001

Direction scientifique :

Dominique DESJEUX, Professeur d'Anthropologie sociale et culturelle à l'Université Paris V-Sorbonne, Directeur scientifique d'Argonautes

Etude réalisée par :

Camille GRYNKO, Sociologue, Responsable d'études à Argonautes, chercheur associée au CERLIS (Paris V/CNRS)
Cécile PAVAGEAU, Anthropologue, Chargée d'études à Argonautes

INTRODUCTION **7**

1. Présentation de la carte Modeus / Moneo 7
2. Problématique de l'enquête 8
3. Echantillonnage 10
   a. *Un terrain d'enquête à Paris* *10*
   b. *Deux terrains d'enquête dans deux villes de province* *10*
      - Premier terrain d'enquête en province 10
      - Second terrain d'enquête en province 11
   c. *Rencontre avec des experts internes* *11*
4. Les techniques de recueil de l'information employées 12

CHAPITRE I. LES PRATIQUES ET LES REPRESENTATIONS DES PORTEURS DE LA CARTE MODEUS / MONEO **14**

I. EVOLUTION ET FLEXIBILITE DE L'USAGE DES MOYENS DE PAIEMENT EN GENERAL : UNE CARACTERISTIQUE DOMINANTE DANS LE COMPORTEMENT DES UTILISATEURS DE MODEUS / MONEO **15**

A. APPRENTISSAGE ET INTEGRATION DES DIFFERENTS MOYENS DE PAIEMENT DANS LA VIE QUOTIDIENNE 15

1. Une acquisition aisée des différents moyens de paiement 15
   a. *L'enchaînement de l'acquisition et de l'usage des moyens de paiement* *15*
      - L'acquisition du premier chéquier 15
      - L'acquisition de la première carte bancaire 19
   b. *L'acquisition de moyens de paiement propres vue comme un acte de prise d'indépendance 21*

2. Facilité de l'apprentissage et de l'intégration de la carte bancaire de paiement dans les habitudes de paiement 22
   a. *Maximisation et optimisation de l'usage de la carte bancaire de paiement* *22*
   b. *Les « irréductibles » du chéquier* *26*
3. Postes budgétaires et moyens de paiement correspondant 28
   a. *La carte bancaire de paiement* *28*
   b. *Le carnet de chèques* *31*
   c. *Les espèces : petite monnaie et billets* *32*

B. RECHERCHE CONSTANTE DE L'ASPECT PRATIQUE DES MOYENS DE PAIEMENT 35

1. Des passages successifs à des moyens de paiement de plus en plus pratiques 36
   a. *Vers un usage de plus en plus intensif des cartes à puce* *36*
      - Chéquier versus carte bancaire : deux moyens de paiement aux images diamétralement opposées 36
      - La multiplication des cartes à puce / magnétiques 42
   b. *Du TIP au prélèvement automatique pour faciliter le paiement des factures* *42*
2. Des représentations de l'argent dominées par une ambiguïté 43
   a. *Les représentations positives de l'argent* *44*
   b. *Les représentations négatives de l'argent* *44*
   c. *Faire pencher la balance du côté des perceptions positives ou le désir de dominer et s'émanciper vis-à-vis de l'argent* *45*

C. PREOCCUPATION POUR LA QUESTION DE LA SECURITE : A LA RECHERCHE DE MOYENS DE PAIEMENT DE PLUS EN PLUS SECURISES 45

1. Le port de la monnaie, un risque 46
2. La question de la matérialité de l'argent 46
3. La carte bancaire, un moyen de paiement d'une sécurisation satisfaisante 48
4. Les perceptions et représentations sous-jacentes à cette préoccupation pour la question de la sécurité des moyens de paiement 49

II. LES MOTIVATIONS A L'ORIGINE DE L'ACQUISITION DE LA CARTE MODEUS / MONEO **51**

A. CURIOSITE ET ATTIRANCE POUR UN OBJET INCARNANT MODERNITE ET NOUVELLE TECHNOLOGIE 51

1. Attirance pour un symbole du modernisme 51
   a. *Curiosité pour la nouveauté, les aspects ludique et technique du nouveau produit* *51*
      - Un intérêt pour un produit issu de la nouvelle technologie 51

♦ Un intérêt confirmé par les représentations et perceptions des utilisateurs 53
b. Une motivation spontanée plus basée sur l'attrait de la nouveauté que sur un arbitrage rationnel 54
c. L'importance de la fonction sociale du nouveau produit 56
♦ Une opportunité de créer du lien social 56
♦ Un rôle de signe distinctif 57
2. Inscription de la carte Modeus / Moneo dans une logique d'équipement pour l'optimisation du confort de vie 58
B. A LA RECHERCHE DE LA MAXIMISATION DE L'ASPECT PRATIQUE DU PAIEMENT DES PETITS ACHATS DE LA VIE QUOTIDIENNE 59
1. La contrainte de l'usage des espèces au quotidien 59
a. Une gestion fastidieuse et contraignante 59
b. Des perceptions et représentations négatives 61
c. Un moyen de paiement cependant incontournable 61
2. La carte Modeus / Moneo : sur la voie de la résolution du problème posé par l'usage des espèces 62
a. Des utilisateurs intéressés par la suppression des contraintes liées à l'usage des espèces (billets et pièces de monnaie) 62
♦ Maximiser l'aspect pratique du paiement des petits achats quotidiens 62
♦ Un enjeu majeur : la rapidité et le gain de temps 65
b. Inscription du nouveau produit dans la logique d'économie d'énergie 67
III. MULTIPLICITE DES USAGES DE LA CARTE MODEUS / MONEO 70
A. LES USAGES DE LA CARTE MODEUS / MONEO : MULTIPLICITE ET VARIETE 70
1. La fonction de paiement 70
a. La diversité des lieux de paiement 71
b. Variations individuelles dans les usages liés à la fonction de paiement 71
♦ Un usage avec une exclusivité centrée sur un ou deux lieux de paiement 71
♦ Un usage diversifié et approfondi dans plusieurs lieux de paiement de nature différente 73
♦ Un usage diversifié marqué par une dominante et la fréquentation uniquement ponctuelle d'autres lieux de paiement 74
♦ Un usage marqué par la ponctualité et l'absence de récurrence 75
♦ Adaptation du rechargement au type d'usage 76
c. L'opération de paiement 78
d. Quelques difficultés liées aux conditions d'expérimentation 81
♦ La nature des difficultés rencontrées 81
♦ Conséquences de la confrontation à ces difficultés 84
e. Des difficultés compensées par une certaine satisfaction des utilisateurs 86
♦ La satisfaction des attentes et un intérêt confirmé pour Modeus / Moneo à l'usage 86
♦ La découverte de propriétés innovantes et appréciées 88
♦ Une satisfaction qui se traduit par la volonté d'initier son entourage à l'usage de Modeus / Moneo 90
♦ Une satisfaction qui se traduit par la construction de nouvelles attentes 91
2. La fonction de transport 92
a. Des difficultés liées aux conditions d'expérimentation 93
♦ Les problèmes rencontrés 93
♦ Conséquence sur l'utilisation de la carte Modeus par les porteurs 95
b. Des usages variables selon les porteurs 96
c. Premier contact avec le sans contact 96
d. Le rechargement ou la mise à jour du titre de transport sur la carte Modeus 98
B. CONSEQUENCES SUR LES PRATIQUES ET USAGES DES AUTRES MOYENS DE PAIEMENT 99
1. Conséquences sur l'usage de la carte bancaire de paiement 99
a. Distinction de la carte bancaire de paiement et du porte-monnaie électronique 100
b. Assimilation du porte-monnaie électronique à une carte bancaire de paiement 103
2. Conséquences sur l'usage de la monnaie 104
a. Une volonté pérenne de maintenir l'usage de la monnaie 104
b. Envisager de substituer la monnaie électronique à la monnaie fiduciaire ? 106

IV. L'APPROPRIATION DE LA CARTE MODEUS / MONEO 111

A. DEGRES VARIABLES DANS L'INTEGRATION ET L'APPROPRIATION DE LA CARTE MODEUS / MONEO 111

1. Des modes d'appropriation personnalisés et à degré variable 111

a. Au niveau des principales fonctions : paiement et transport 111

- Répartition de l'usage de la carte Modeus entre transport et paiement 111
- Difficultés d'appropriation de la carte Modeus / Moneo 112
- Aisance d'appropriation de la carte Modeus / Moneo 115

b. Le rangement de la carte Modeus / Moneo 116

c. La question du partage de l'usage de la carte Modeus / Moneo avec le proche entourage 118

- Les enfants 118
- Le conjoint 120
- Les amis 122

2. Quelques autres facteurs pouvant rendre compte du dégré variable d'appropriation de la carte Modeus / Moneo selon les porteurs 122

a. Le problème de l'information 122

- Le problème de la mauvaise information des porteurs de la carte Modeus / Moneo 122
- Hypothèse explicative : le caractère sommaire et non approfondi de la formation et de l'information reçues par les conseillers financiers sur le nouveau produit 128

b. Le problème de la signalisation de Modeus / Moneo 130

- Rôle support de la signalisation 130
- Rôle déclencheur et incitateur de la signalisation 132
- Problème de visibilité de la signalisation 132

c. Le cas particulier de la technologie sans contact : la carte comme prolongement du corps 135

B. UN MODE D'INTEGRATION RELATIVEMENT 'CONSERVATEUR' 137

1. Tendance au maintien des habitudes de consommation 138

a. Pérennité de la fréquentation des commerces habituels et phénomène de fidélité 138

- Un usage de la carte Modeus / Moneo coulé dans le moule des pratiques habituelles de consommation 138
- Le phénomène de fidélité comme possible facteur explicatif 141

b. Une volatilité limitée et des innovations à la marge 142

2. La proximité comme critère déterminant dans la sélection des commerçants 144

a. Proximité par rapport au lieu d'habitation 144

b. Proximité par rapport au lieu de travail 147

C. UN DEGRE D'INTEGRATION ET D'APPROPRIATION DE LA CARTE MODEUS / MONEO FONCTION DES EXIGENCES DES PORTEURS 150

1. Rejet des nouvelles contraintes imposées par l'usage de la carte Modeus / Moneo 150
2. Un intérêt pour la carte Modeus / Moneo soumis à une exigence de plus-value 153

a. La nécessité de présenter un avantage concurrentiel sur les autres moyens de paiement. 153

- La question de la poursuite de l'usage de la carte Modeus / Moneo se pose 153
- Un avantage concurrentiel sur les autres moyens de paiement ? 154
- Un avantage concurrentiel sur les titres de transport usuels ? 159
- Les risques liés à l'absence d'avantage concurrentiel 162
- Quelques propositions des porteurs pour un avantage concurrentiel réel 163

b. Le problème de la sécurisation 164

- La carte Modeus / Moneo perçue comme un moyen de paiement non sécurisé 164
- Demande de sécurisation par les porteurs de la carte Modeus / Moneo 168

D. MOBILITE ET CONCENTRATION, DEUX LOGIQUES CONCILIEES DANS LA CARTE MODEUS / MONEO 172

1. L'importance de l'inscription de la carte Modeus / Moneo dans la logique de la mobilité ou l'importance de concilier deux types de positionnement : la concentration urbaine et la mobilité 172

a. La carte Modeus / Moneo, un outil de l'urbain 172

b. Une potentielle montée en puissance de la logique de la mobilité. 173

- Une carte Modeus / Moneo au service de la mobilité des usagers 173
- La place de la mobilité telle qu'elle est envisagée dans les représentations des usagers 175

2. L'aspect multifonctionnel de la carte Modeus / Moneo : vers une concentration maximale ... 176

a. La multifonctionnalité : vers la carte unique *176*
♦ Les usages envisagés par les utilisateurs de la carte Modeus / Moneo 176
♦ La carte unique comme carte idéale 179
c. La conception d'une carte unique, multifonctionnelle, qui s'inscrit dans une logique plus large de concentration maximale des activités humaines et sociales en général *181*

V. QUELLES CIBLES POUR LA CARTE MODEUS / MONEO 182

A. LES JEUNES : ENFANTS, ADOLESCENTS ET JEUNES ADULTES 182
1. Les enfants 182
2. Les adolescents et les jeunes adultes 184
B. LES PERSONNES AGEES 185
C. LES PERSONNES ISSUES DES COUCHES SOCIALES POPULAIRES 187

CHAPITRE II. LES PRATIQUES RELATIVES A LA CARTE MODEUS / MONEO CHEZ LES COMMERÇANTS 194

I. ATTENTES ET INTERETS A L'ORIGINE DE L'ACQUISITION DU MODE DE PAIEMENT MODEUS / MONEO PAR LES COMMERÇANTS 194

A. UNE MOTIVATION COMMUNE A TOUS LES COMMERÇANTS : FACILITER LE PASSAGE A L'EURO 194
1. Une opportunité d'anticiper sur le passage à l'euro 194
a. Un argument majeur développé par les experts *194*
b. Surmonter les difficultés de gestion imposées par le passage à la nouvelle monnaie *194*
2. Simplifier la tâche aux clients 196
B. POUR LES COMMERCES DE BOUCHE ET A FLUX ABONDANT DE VISITEURS : FACILITE DE GESTION, SECURISATION DU PAIEMENT ET ACCELERATION DU FLUX DE CLIENTS 196
1. Facilité de gestion 197
2. Sécurisation du paiement 198
3. Accélération du flux de la clientèle 200
C. POUR LES SCEPTIQUES : FAIRE UN TEST ET AVISER 200
C. POUR LES CONVAINCUS : UN MOYEN DE PAIEMENT INCONTOURNABLE DANS UNE PERSPECTIVE DE FIDELISATION DE LEUR CLIENTELE 201
1. Maintenir une image de commerce innovant 202
2. Un service rendu à la clientèle pour une meilleure fidélisation 202

II. L'ADAPTATION DES PRATIQUES DE PAIEMENT/ENCAISSEMENT DES COMMERÇANTS AU SYSTEME MODEUS / MONEO 206

A. UN MODE D'ADAPTATION VARIABLE SELON LES COMMERÇANTS 206
1. Un système de paiement qui ne correspond pas toujours aux attentes initiales des commerçants 206
a. Le problème relatif à la récurrence des défaillances techniques *206*
♦ Des incidents techniques multiples et récurrents 206
♦ Une maintenance de qualité inégale 208
♦ Des réactions variables parmi les commerçants 210
♦ Un frein au développement du système Modeus / Moneo 212
b. Le problème de la complication de la comptabilité *212*
2. Le déroulement de l'opération de paiement et le moment-clé de la validation 214
a. Modeus : un déroulement invariable *214*
b. Moneo : un déroulement variable selon les commerçants *215*
♦ Validation par les clients 215
♦ Validation par les commerçants 216
♦ Validation par les clients ou les commerçants 218
3. Le rechargement express de la carte Moneo chez les commerçants 218
a. Proposition systématique du rechargement express aux clients *219*
b. Proposition non systématique du rechargement express aux clients *219*
B. LES DIFFICULTES INHERENTES A L'INTEGRATION D'UN NOUVEAU SYSTEME DE PAIEMENT DANS UNE GESTION HYPER ROUTINISEE DES GESTES RELATIFS A L'OPERATION DE PAIEMENT / ENCAISSEMENT 220
1. Une recomposition des réflexes à effectuer : un apprentissage non évident 220
a. Un changement dans le rapport à la matérialité de l'argent *221*

♦ Une remise en question de la correspondance entre modes de paiement et montants des achats réalisés 221
♦ Le port de la monnaie comme principe de vie, quasi valeur morale 221
♦ Une remise en question des pratiques officieuses 222
♦ La question de la matérialité 223
♦ Une méfiance et une réticence de la part des commerçants vis-à-vis de la monnaie électronique confirmées par les experts 224
b. Acquérir et intégrer de nouveaux réflexes dans un enchaînement de gestes hyper routinisé, standardisé et incorporé 225
♦ La difficulté d'un apprentissage incontournable 225
♦ Une difficulté accrue par un manque d'accompagnement et de suivi 225
♦ Une difficulté accrue par l'absence de généralisation du système global 227
2. Une recomposition de la distribution des rôles entre commerçants et clients 228
C. LA MISE EN PERIL DU CONTACT COMMERÇANT / CLIENT : LA CRAINTE D'UNE DESHUMANISATION DES RAPPORTS ENTRE LES COMMERÇANTS ET LEUR CLIENTELE 230

III. UN FREIN POUR LES COMMERÇANTS : LA QUESTION DU COUT ET DU RETOUR SUR INVESTISSEMENT 233
A. LA QUESTION DU COUT 233
1. Un positionnement variable des commerçants vis-à-vis du coût 233
a. Une acceptation du coût 233
b. Une réticence à subir le coût 233
2. Une méfiance et une appréhension alimentées par des défaillances techniques 236
♦ Des problèmes techniques qui surdimensionnent la question du coût 236
♦ L'importance de l'intervention de l'assistant technico-commercial 236
B. L'ABSENCE DE RETOMBEES POSITIVES A COURT TERME : L'IMPLICATION DES COMMERÇANTS DANS UNE LOGIQUE D'INVESTISSEMENT 237
1. Des résultats mineurs et peu significatifs à court terme 237
a. Une faible fréquentation des commerces par les porteurs du porte-monnaie électronique 237
♦ Faiblesse du flux de la clientèle utilisant le porte-monnaie électronique 237
♦ Faiblesse de la progression du taux de fréquentation 239
b. L'absence de résultats significatifs immédiats 239
c. Des commerçants contraints de s'inscrire dans une logique d'investissement 240
2. L'absence d'impact significatif au niveau de l'usage et de la gestion de la monnaie 241
3. L'absence d'impact significatif en terme de facilité et de rapidité de paiement 242
a. Une simplicité en question 243
b. Un gain de temps discutable 243

CONCLUSION 248

INTRODUCTION

1. Présentation de la carte Modeus / Moneo

La carte Moneo (porte-monnaie électronique) / Modeus (porte-monnaie électronique et pass transport) est un produit d'innovation permettant d'effectuer les petites dépenses de la vie courante et, pour la carte Modeus, d'accéder aux transports en commun. Symbole de la *« dématérialisation des pièces et des billets »* selon les mots de Patrick Werner, Président de la société Billettique-Monétique-Services (BMS)[1], ce nouveau produit se présente sous la forme d'une carte à puce bancaire ou d'une carte à puce spécifique. Testé depuis deux ans à Tours, sélectionnée comme site pilote, le porte-monnaie électronique devrait être déployé sur l'ensemble du territoire français à l'horizon 2004. A l'heure actuelle, il est déjà utilisé dans plusieurs grandes villes, en particulier dans les département du Finistère (Brest, Quimper et Morlaix) et d'Indre-et-Loire (Tours). En outre, il est prévu que la Bretagne soit la première région totalement équipée à la fin de l'année 2001. Par ailleurs, l'extension à Paris et à la Région Ile-de-France est programmée pour l'année 2002.

La société chargée de la conception, du développement commercial et de l'exploitation de Moneo / Modeus est BMS. Elle regroupe les principaux établissements financiers (BNP-Paribas, Banque Populaire, Caisse d'Epargne, CCF, CIC, Crédit Agricole, Crédit Lyonnais, Crédit Mutuel, La Société Générale et La Poste), ainsi que les transporteurs SNCF et RATP, et France Télécom.

Une enquête sur un tel produit tire son importance de l'impact que celui-ci peut avoir sur les usages et pratiques des personnes, qu'elles soient clientes ou commerçantes, en terme de mode de paiement et de réalisation d'achats, et sur leur rapport à l'argent.

Précisons d'ores et déjà que, outre la carte Modeus, il existe plusieurs types de cartes Moneo[2] :

- **La carte Moneo sur carte bancaire de paiement :**

Elle permet d'avoir une seule carte pour régler tout achat quel que soit son montant. Le règlement s'effectue jusqu'à 50 francs par Moneo, entre 50 francs et 200 francs par Moneo ou carte bancaire selon le choix du client, au –delà de 200 francs par carte bancaire. En outre, avec cette carte, le client bénéficie du rechargement express de 200 francs chez le

[1] Note interne de La Poste, 13 juin 2001.

[2] Informations issues d'une documentation interne à BMS.

commerçant au moment de payer, en plus du rechargement sur borne. Le rechargement express est proposé par le terminal de paiement électronique dès que le solde du porte-monnaie électronique atteint le seuil de 50 francs.

- **La carte Moneo sur carte de retrait :**

Elle permet de faire des paiements jusqu'à 200 francs. Ainsi, avec la même carte, il est possible de réaliser des retraits d'espèces aux distributeurs automatiques de billets et des petits achats. Par ailleurs, cette carte ne se recharge que sur une borne, mais pas directement chez les commerçants.

- **La carte Moneo sur une carte indépendante :**

Elle permet de payer jusqu'à 200 francs et peut être :

* soit sur une **carte Moneo bleue**, rattachée à un compte bancaire et bénéficiant du rechargement express chez les commerçants.

* soit sur une **carte Moneo verte**, non rattachée à un compte bancaire et nécessitant d'avoir une carte bancaire de paiement pour être rechargée, et cela, exclusivement sur une borne.

En outre, pour des raisons que nous expliquerons par la suite, nous n'avons rencontré, au cours de cette étude, que des porteurs de la carte Modeus et des porteurs de la carte Moneo verte. Cependant, nous avons par ailleurs recueilli des informations précieuses sur les utilisateurs de la carte mixte (carte Moneo couplée à la carte bancaire de paiement) par le biais des interviews et observations menées auprès de commerçants équipés pour recevoir le porte-monnaie électronique.

2. Problématique de l'enquête

Cette étude sur la carte Modeus / Moneo fait suite à l'enquête exploratoire réalisée par Argonautes sur la mise en place par La Poste de nouveaux produits financiers destinés aux classes moyennes populaires. Son objectif est de cerner la manière dont non seulement les utilisateurs, mais aussi les commerçants, appréhendent et accueillent ce nouveau produit innovant, ainsi que l'impact qu'il peut avoir sur leurs usages, pratiques et représentations.

L'intérêt d'une telle enquête réside dans le fait qu'elle s'inscrit dans une problématique tridimensionnelle. Elle touche en effet à trois questions principales : tout d'abord, la recomposition des espaces de consommation, ensuite les services à la mobilité, et enfin le rapport à l'argent.

La première dimension de la problématique concerne la **recomposition** des espaces géographiques, et plus particulièrement **des lieux de la consommation** qu'engendre la mise en place du système Modeus / Moneo. En effet, permettant à la fois de prendre les transports en commun (pour Modeus uniquement), de payer le stationnement, d'effectuer des petits achats quotidiens ainsi que d'avoir accès à des services variés, Modeus / Moneo se présente sous la forme d'une carte multi-fonctionnelle donnant accès à différents services se trouvant concentrés dans un même périmètre. Ce peut être le cas d'une gare par exemple, ou encore d'une zone de centre ville. L'enquête s'intéressera à étudier la nature de l'impact de cette innovation sur les pratiques des acteurs.

Corollairement à la redéfinition des espaces de la consommation, le système Modeus / Moneo s'inscrit également dans la problématique de la **mobilité**. En effet, le système devant être étendu sur tout le territoire, le même moyen de paiement, en l'occurrence la carte Modeus / Moneo, permettra d'avoir accès à différents services et de régler des petits achats dans n'importe quel lieu, et donc dans des lieux pouvant être très éloignés l'un de l'autre. Là encore, il s'agit de voir de quelle façon les utilisateurs d'une telle carte aborde cette logique de services à la mobilité et avec quelles conséquences sur leurs usages et pratiques habituels.

La carte Modeus / Moneo ayant la fonction de porte-monnaie électronique permettant de faire les petites dépenses du quotidien, la troisième dimension de la problématique de l'enquête concerne le **rapport à l'argent** en général, et à la monnaie en particulier. Cela se justifie par le fait que Modeus / Moneo, se présentant sous la forme d'une carte plastifiée munie d'une puce électronique, engendre un changement dans le rapport à l'argent puisque, monnaie virtuelle, il remet en cause l'usage de la monnaie ou 'liquide' qui est pourtant fortement ancré à la fois dans les pratiques et les représentations des gens. La mise en place d'un tel système implique un passage à une nouvelle matérialité ne mobilisant plus les même sens. A ce propos, il est possible de comparer ce changement au passage à la monnaie fiduciaire qui a eu lieu entre les 18 ème et 19 ème siècles. Par ailleurs, cette question est d'autant plus importante que se profile le passage à l'Euro. Nous étudierons donc les représentations liées à l'argent en général et à la monétique en particulier afin de déceler de quelle façon les personnes appréhendent une telle innovation.

3. Echantillonnage

Cette étude est basée sur la réalisation de trois terrains d'enquête[3].

a. Un terrain d'enquête à Paris

Nous y avons rencontré à la fois des porteurs de la carte Modeus (porte-monnaie électronique et pass transport) et des commerçants équipés pour l'usage de cette carte. Précisons que l'expérimentation de la carte Modeus est concentrée sur le quartier de Montparnasse. C'est donc essentiellement des commerces situés sur cette aire-là que nous avons visités.

Nous avons ainsi réalisé 4 entretiens semi-directifs ainsi que 2 observations auprès de porteurs de la carte Modeus. Une table ronde a également été organisée avec la participation de 8 porteurs de la carte. Par ailleurs, il est à noter que toutes les personnes interviewées dans le cadre de ce terrain-ci sont des salariés de La Poste qui ont accepté de participer à l'expérimentation de la carte Modeus débutée en 2000.

Ont été par ailleurs menés 7 entretiens semi-directifs avec des commerçants implantés dans le quartier de Montparnasse, et ayant eux aussi accepté d'expérimenter le porte-monnaie électronique. Nous avons ainsi visité une boulangerie, un magasin de disques, livres et hi-fi, un marchand de journaux, un marchand de journaux et tabac, un commerce de restauration rapide, un supermarché et une cordonnerie. Les entretiens étaient généralement menés auprès du responsable des ventes ou du gérant du commerce en question.

b. Deux terrains d'enquête dans deux villes de province

♦ Premier terrain d'enquête en province

Nous y avons rencontré 6 porteurs de la carte Moneo ainsi que 5 commerçants équipés du système de paiement Moneo. Parmi les porteurs de la carte, 4 ont été interviewés et 2 ont été observés. Précisons par ailleurs que les porteurs rencontrés sont tous des clients ou des salariés de La Poste. Or, comme au moment de l'enquête La Poste n'avait distribué que la carte Moneo indépendante verte à certains de ses salariés et de ses clients, nous n'avons rencontré que des utilisateurs de la carte Moneo verte. Mais, comme nous l'avons déjà souligné, nous avons recueilli des informations relatives aux utilisateurs de la carte mixte par le biais des interviews et observations menées auprès des commerçants.

Par ailleurs, nous avons réalisé 5 entretiens avec des commerçants de la ville : un primeur, une brasserie, une crémerie, une boulangerie-sandwicherie et une boulangerie. Dans chacun

[3] Pour les informations signalétiques relatives à l'échantillon, se référer à l'annexe.

de ces commerces, nous avons rencontré le gérant. Tous sont implantés en centre ville, sauf l'un d'entre eux qui est situé dans un village adjacent.

- **Second terrain d'enquête en province**

Nous y avons rencontré, de la même façon que pour les terrains précédents, à la fois des porteurs de la carte Moneo et des commerçants équipés du système de paiement Moneo.

En ce qui concerne les porteurs de la carte Moneo, ce sont également des clients et des salariés de La Poste. Par ailleurs, nous n'avons interrogé, pour les mêmes raisons que précédemment, que des utilisateurs de la carte Moneo verte. Ainsi, 6 entretiens ont été réalisés auprès d'eux.

Par ailleurs, nous avons réalisé deux observations auprès de commerçants implantés dans le centre ville : une boulangerie-sandwicherie ainsi qu'un commerce de vente de tabac et journaux situé dans la gare. En outre, nous avons à la fois observé dans ces lieux et mené une interview avec leurs gérants.

c. Rencontre avec des experts internes

Enfin, pour compléter l'étude, nous avons également rencontré des experts internes à La Poste ou à BMS à la fois sur Paris et les deux villes de province. Chacun d'eux sont impliqués dans le déploiement du système Modeus / Moneo, que ce soit au niveau de l'exécution de la distribution des cartes ou bien de son organisation et de sa supervision. Nous avons ainsi réalisé 5 entretiens avec :

- un conseiller financier de La Poste chargé de l'exécution de la distribution du porte-monnaie électronique (niveau local).
- Un responsable de service de conseil financier de La Poste chargé de superviser la distribution du porte-monnaie électronique (niveau local).
- Un directeur adjoint du Réseau Grand Public de La Poste chargé d'organiser et de superviser le déploiement du porte-monnaie électronique (niveau local).
- une assistante technico-commerciale de BMS chargée d'accompagner les commerçants au début de leur expérimentation du nouveau système de paiement (niveau local).

4. Les techniques de recueil de l'information employées

- Les **entretiens semi-directifs avec les experts internes à La Poste ou à la société BMS (Billettique-Monétique-Services)**, d'une durée d' 1h30 en moyenne, visent à cerner les conditions de la mise en place de Modeus / Moneo, les contraintes et les difficultés auxquelles ils sont confrontés dans le déploiement de ce nouveau produit, leur stratégie en terme de cible et de positionnement.

- Les **entretiens semi-directifs avec les utilisateurs de la carte**, d'une durée d' 1h30 en moyenne, s'appliquent à cerner les caractéristiques de l'usage des moyens de paiement en général, et de la carte Modeus / Moneo en particulier, en insistant sur les éléments ayant poussé les personnes à accepter de participer à l'expérimentation du nouveau produit, leurs attentes, la façon dont ils ont intégré la carte dans leurs pratiques et son éventuel impact sur leurs habitudes d'achats et de consommation. L'entretien aborde également, mais dans une moindre mesure, leur rapport à l'argent, à la matérialité, leurs représentations.

- Les **entretiens semi-directifs réalisés auprès des commerçants**, d'une durée variant entre ¾ d'heure et 1h30, portaient essentiellement sur les éléments les ayant incité à expérimenter ce nouveau mode de paiement, leurs attentes, la façon dont ils ont intégré ce nouveau moyen à leurs pratiques de paiement, l'impact sur l'organisation des opérations de paiement et également sur le contact avec le client. Leurs représentations liées à l'argent étaient également abordées, mais de façon moins approfondie.

- Les **observations réalisées avec les utilisateurs de la carte**, qui duraient entre 2h30 et 3 heures, comportaient deux phases :

  - Une première phase d'entretien lors duquel étaient abordés les thèmes cités plus haut.
  - Une seconde phase d'observation sur le terrain au cours de laquelle nous suivions l'utilisateur dans les différents lieux – métro, borne de rechargement, petits commerces types boulangerie, marchand de journaux, tabac, traiteur, pharmacie – où il a l'habitude d'utiliser la carte Modeus / Moneo.

  Ce découpage était nécessaire dans la mesure où les utilisateurs ne possédaient la carte que depuis quelques mois voire quelques semaines. Leur utilisation en était alors plus ou moins limitée. C'est pourquoi la seconde phase était relativement variable, selon les pratiques que les personnes avaient de la carte.

- Les **observations chez les commerçants**, d'une durée de 3 heures environ, se déroulaient également en deux phases :

- Une première phase d'entretien – 1 heure environ – avec la personne assurant la gérance du commerce lors duquel étaient abordés les thèmes cités plus haut.

- Une seconde phase d'observation sur le terrain d'une durée de 2 heures environ : nous nous postions dans le commerce en question, près de la caisse, et observions le déroulement des opérations de paiement, en particulier les gestes respectifs des clients et des commerçants ainsi que les paroles échangées lors du paiement avec la carte Modeus / Moneo.

Ce découpage se justifiait par l'insuffisance du nombre de clients payant avec la carte Modeus / Moneo qui ne rendait pas pertinente une observation de terrain seule.

CHAPITRE I. LES PRATIQUES ET LES REPRESENTATIONS DES PORTEURS[4] DE LA CARTE MODEUS / MONEO

Ce premier chapitre s'attèle à cerner le rapport que les utilisateurs interviewés entretiennent avec les moyens de paiement en général, et plus particulièrement avec la carte Modeus / Moneo qui est l'objet central de cette étude. Par le terme de rapport, nous entendons à la fois la façon dont les usagers utilisent cette carte, c'est-à-dire ce qui relève de l'ordre des usages et pratiques, et la manière dont ils conçoivent et se représentent ce nouveau produit, c'est-à-dire ce qui est de l'ordre des représentations et de l'imaginaire.

Les pratiques regroupent les modalités concrètes des usages de la carte Modeus / Moneo, à savoir leur fréquence, leur durée, leurs lieux, leurs circonstances, leur éventuelle évolution. D'ailleurs, dans la mesure où nous avons réalisé à la fois des entretiens et des observations auprès d'utilisateurs, il sera intéressant de comparer ce qu'ils disent faire et ce qu'ils font effectivement car un décalage peut exister entre ces deux niveaux. Les représentations, quant à elles, relèvent plus de la sphère de la conception que les usagers ont de l'argent, et plus particulièrement de la monétique qui émerge comme nouveau moyen de paiement. En effet, l'intérêt est d'observer ce qu'implique le changement de matérialité de l'argent – passage d'une monnaie 'sonnante et trébuchante' à une monnaie électronique – pour le rapport que les usagers entretiennent avec l'argent, notamment dans le contexte du passage à l'euro.

Pour débuter ce chapitre, nous nous attacherons à cerner les caractéristiques du comportement des personnes interviewées dans **l'usage qu'ils font des différents moyens de paiement en général**, ainsi que la façon dont ils conçoivent l'argent, sa fonction, ses conséquences sur la vie individuelle et sociale. Dans un second temps, nous commencerons à nous intéresser plus particulièrement à la carte Modeus / Moneo, notamment en creusant les **attentes et intérêts pouvant être à l'origine de l'acquisition de la carte**. Une troisième partie exposera les **usages pratiqués effectivement mais également envisagés du nouveau moyen de paiement étudié ici**, en insistant sur leur multiplicité, leur diversité. Dans un quatrième temps, nous nous pencherons sur la question centrale de **l'appropriation de la carte Modeus / Moneo comme nouveau moyen de paiement et d'accès à certains services** par les utilisateurs interviewés, en montrant plus particulièrement que cela ne va pas de soi et implique même des variations individuelles relativement importantes. Enfin, la cinquième et dernière partie de ce premier chapitre rendra compte de la réflexion des experts relative à la question des **cibles** que ce nouveau produit peut pertinemment viser.

[4] Nous désignerons par porteurs de la carte Modeus / Moneo les clients utilisateurs de la carte, afin de les distinguer des commerçants équipés du système de paiement Modeus / Moneo qui sont également à considérer comme des utilisateurs.

I. EVOLUTION ET FLEXIBILITE DE L'USAGE DES MOYENS DE PAIEMENT EN GENERAL : UNE CARACTERISTIQUE DOMINANTE DANS LE COMPORTEMENT DES UTILISATEURS DE MODEUS / MONEO

Tout d'abord, nous allons étudier la manière dont les personnes interviewées ont utilisé au cours de leur vie et jusqu'à aujourd'hui les différents moyens de paiement existant, à savoir la monnaie, le chéquier, les différentes cartes bancaires (retrait, paiement), en insistant sur le caractère commun évolutif et flexible de leur comportement vis-à-vis de ces moyens de paiement. Par ailleurs, tout en décrivant et analysant ces usages, il sera intéressant de voir quelles conceptions et représentations les sous-tendent.

A. APPRENTISSAGE ET INTEGRATION DES DIFFERENTS MOYENS DE PAIEMENT DANS LA VIE QUOTIDIENNE

Nous pouvons observer qu'une grande partie des personnes que nous avons interviewées, non seulement ont fait un **apprentissage relativement facile des différents moyens de paiement**, mais les ont également intégrés plutôt aisément dans leur vie quotidienne, qu'il s'agisse de la monnaie, du chéquier ou bien des différentes cartes bancaires apparues progressivement.

1. Une acquisition aisée des différents moyens de paiement

Les utilisateurs de la carte Modeus / Moneo que nous avons rencontrés présentent quasiment tous la caractéristique commune d'avoir procédé à une acquisition relativement 'naturelle', c'est-à-dire évidente, sans problème, des différents moyens de paiement – monnaie, chéquier, cartes bancaires diverses – mis progressivement à leur disposition au cours de leur vie. Cette acquisition s'est faite à chaque fois avec facilité au sens où les interviewés se sont généralement rapidement habitués à l'usage de ces moyens de paiement et les ont aisément intégrés dans leur routine de consommation.

a. L'enchaînement de l'acquisition et de l'usage des moyens de paiement

- **L'acquisition du premier chéquier**

Tout d'abord, il est intéressant de constater que **l'acquisition du chéquier correspond systématiquement à une étape importante de la vie des individus** : l'entrée dans la vie professionnelle. En effet, c'est l'occasion pour eux d'ouvrir un compte bancaire afin que leur salaire y soit versé, et d'acquérir l'outil de paiement qui s'y rattache, à savoir le chéquier. Précisons ici que, pour une part importante des interviewés, la carte bancaire n'existait pas encore à l'époque où ils débutaient leur carrière professionnelle étant donné leur âge – 50 ans

et plus – et l'apparition relativement récente de la carte. En tous cas, dès le début de leur vie professionnelle, et donc à un âge relativement jeune, les usagers interrogés ont systématiquement commencé à utiliser le chéquier pour régler leurs dépenses personnelles :

> *« J'ai eu mon premier chéquier lorsque j'ai commencé à travailler, ça devait être en 1970-1971. C'était au Crédit Agricole alors. Je crois que j'avais moins de 21 ans. A cet âge-là, je crois qu'on ne pouvait pas avoir de chéquier à la Poste »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« J'ai eu mon premier chéquier dès que j'ai commencé à avoir des revenus. Mes parents ont dû m'ouvrir un compte vers 16 ans à peu près. J'avais des revenus parce que je travaillais chez mes parents, à la boulangerie. Je travaillais aussi dans un petit resto certains jours et aussi je gardais une grand-mère la nuit deux fois par semaine. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Les personnes interviewées nous ont fait part de **la facilité et de la rapidité avec lesquelles elles se sont habituées à ce moyen de paiement** qu'elles découvraient alors et l'ont intégré dans leur vie quotidienne.

En effet, à une certaine époque, l'usage du chéquier n'allait pas forcément de soi dans la mesure où celui-ci était un moyen de paiement particulier, marqué du sceau de la nouveauté, de la modernité, et se distinguant bien de la monnaie – pièces et billets – au niveau de la matérialité. C'est ce qu'évoque l'une des personnes rencontrées ayant vécu cette époque :

> *« [Le chéquier], c'était un moyen de paiement différent. Ce n'était pas comme maintenant à l'époque. Maintenant, tout le monde a un chéquier. A l'époque, il y avait peu de gens qui en avait un. Aujourd'hui, on n'a plus que ça : des chéquiers, des cartes. A l'époque, c'était un privilège d'avoir un chéquier et c'était aussi une modernité. Les gens en général faisaient peu confiance aux chèques. Ils préféraient utiliser des espèces sonnantes et trébuchantes. Si je n'avais pas eu ce travail à la banque à l'époque, je ne sais pas si j'aurais eu le chéquier, je ne pense pas. J'ai vécu l'évolution, j'ai vécu Mai 68. Pour le chéquier, on ne peut pas parler de révolution, mais en tout cas c'était une évolution importante. Les jeunes n'avaient pas ce moyen de paiement. »* (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

Cependant, le discours des interviewés témoigne du fait que l'aspect novateur ne les a pas empêchés de s'initier aisément à ce moyen de paiement. Ainsi, la plupart des utilisateurs rencontrés, même ceux qui ont connu le chéquier à ses débuts, c'est-à-dire les plus âgés, se sont facilement appropriés ce moyen de paiement et l'ont rapidement routinisé, c'est-à-dire intégré dans leur routine de consommation, notamment en l'utilisant de façon plutôt importante. C'est notamment le cas de la personne qui décrivait plus haut l'émergence du chéquier comme nouveau moyen de paiement et ce qu'il symbolisait alors :

« J'ai travaillé dans une banque pendant 24 ans. J'ai eu mon premier chéquier vers 18 ans et demi, quand j'ai commencé à y travailler alors. Au début, quand j'ai eu mon chéquier, je l'utilisais pour mes achats propres. A cette époque, beaucoup de gens avaient un travail et gagnaient de l'argent. Il n'y avait pas le problème du chômage comme aujourd'hui. C'est toujours plus facile de dépenser quand on a le chéquier que quand on dans sa poche la somme exacte pour les achats qu'on avait prévu de faire. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

C'est aussi le cas d'autres interviewés pour lesquels le chéquier est rapidement devenu le premier moyen de paiement, notamment en supplantant la monnaie, aspect sur lequel nous reviendrons dans un prochain paragraphe :

« J'ai eu mon premier chéquier lors de l'ouverture de mon premier compte à La Poste en 1966. C'était mon premier emploi. Le chéquier me servait à tout payer à cette époque : l'essence, l'hôtel parce que c'est là que je logeais, mon restaurant, toutes les dépenses de la vie courante. De temps en temps, je retirais de l'argent liquide aux guichets de La Poste : on remettait un chèque dans un bureau désigné pour ça. Le liquide me servait à payer des cigarettes, parfois de l'essence parce que je faisais beaucoup de déplacements. Mais c'était surtout pour les dépenses de poche. J'étais en pension à cette époque donc je payais la restauration et le loyer par chèque au mois. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

C'est également le cas, comme nous l'avons dit, de personnes plus jeunes qui se sont aussi très vite adaptées à ce moyen de paiement dès son acquisition. La preuve en est l'utilisation intensive qu'elles en ont fait dès le départ :

« Le chéquier me servait à tout payer. Les chèques que j'ai faits, ça a toujours été de 30 francs à X francs. Je ne me suis jamais freinée avec les chèques. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Le chéquier sert alors à régler toutes les dépenses relatives à une vie en autonomie – alimentation, loyer, meubles, etc – **qui correspond le plus souvent au début de la vie professionnelle et/ou de la mise en couple**, comme l'expriment ces interviewés :

« J'achetais avec des produits courants, de l'essence. Quand je faisais des courses en grande surface, je réglais avec le chèque. Je me suis mariée très jeune donc j'avais très tôt des dépenses ménagères à faire. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

« L'évolution de l'utilisation du chéquier s'est faite en fonction des besoins. Quand je me suis marié, on a eu deux payes et les dépenses ont augmenté. On se servait du chéquier surtout pour les retraits d'argent une fois par semaine : c'était pour les achats de la semaine, pour manger, plus les petits à-côté comme le journal. On se servait aussi

du chèque pour d'autres dépenses, autres que l'alimentaire. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

« J'ai eu mon premier chéquier à l'âge de 15 ans. C'était environ il y a une dizaine d'années. Je ne l'utilisais que très peu : à l'époque, j'étais interne et ça me servait surtout en cas de besoin. Mes parents, ça les rassurait que j'ai un moyen de paiement au cas où. Avec le commencement de la vie professionnelle, je m'en suis servie pour tous les achats de la vie courante. » (F, 26 ans, Client Poste, Moneo)

Deux de nos interlocuteurs semblent se démarquer en faisant part du fait qu'ils ne faisaient qu'un faible usage du chéquier lorsqu'ils ont eu, au tout début. Cependant, leur cas, au contraire, ne fait que confirmer ce que nous avons dit plus haut dans la mesure où ces deux personnes, même au commencement de leur vie professionnelle, se trouvaient encore largement entretenues financièrement par leurs parents et donc n'avaient que de faibles frais propres :

« En fait, moi, depuis 1963, je travaillais déjà pour la mairie, donc j'avais déjà un chéquier. Mais je ne l'utilisais que très peu parce que mes parents subvenaient à mes besoins aussi. Alors le chéquier, il était souvent à la maison. Comme mes parents m'aidaient, je n'avais quasiment pas à m'en servir. C'était surtout mes parents qui faisaient des dépenses pour moi. Comme j'habitais chez mes parents, je ne payais pas de loyer. J'avais un compte pour que ma paye soit versée. Ils m'ont proposé un chéquier à la banque. Alors j'ai dit 'OK'. » (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

« Je n'utilisais les chèques que pour payer la SNCF, les billets de train parce que j'étais logée en foyer. Je ne faisais pas d'autres paiements par chèque. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, certains de nos interlocuteurs soulignent le fait que **l'usage du chéquier s'est rapidement substitué à une partie de l'usage de la monnaie** qui, celui-ci, s'est vu diminuer de façon conséquente :

« Mon premier chéquier, je pense que je l'ai eu après le service militaire, quand j'ai commencé à travailler. Avant, j'avais un livret A donc je ne faisais que des retraits. Je ne pouvais pas faire de paiement direct. Je faisais des règlements en liquide. Après, une fois que j'ai eu le chéquier, j'ai utilisé essentiellement le chèque. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Je suppose que plus tard j'ai dû utiliser le chéquier de façon plus importante, surtout quand je n'avais pas d'argent liquide sur moi en fait. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Une fois que j'ai eu un chéquier, je n'avais plus de tirelire. Je me souviens que, quand j'étais adolescente, je cachais toujours un billet dans la mansarde de ma chambre pour

être sûre d'avoir toujours de l'argent même quand je n'en avais plus. A cette époque, c'était crucial parce que je m'étais mise à fumer et donc si je manquais d'argent pour acheter mes cigarettes, c'était vraiment problématique. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

- **L'acquisition de la première carte bancaire**

Ici, deux cas de figure se posent. Il faut d'une part considérer parmi les personnes que nous avons interviewées celles qui ont connu à l'âge adulte l'époque de l'apparition de la carte bancaire, et, d'autre part, celles, plus jeunes, de la génération suivante, qui ont fait l'acquisition de ce moyen de paiement alors qu'il était déjà bien développé et implanté depuis un certain temps déjà.

En ce qui concerne la première catégorie d'interviewés, à savoir **les plus âgés**, il apparaît que la plupart d'entre eux **ont acquis la carte bancaire de paiement dès son apparition** : en d'autres termes, ils ont tout de suite été 'clients' du nouveau produit et ils ont choisi de prendre la carte bancaire aussi 'naturellement' qu'ils avaient fait l'acquisition du chéquier à une étape antérieure de leur vie :

« La carte bancaire, on a dû l'avoir dans les premiers aussi. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

« La carte de crédit Visa, je l'ai toujours eue aussi. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

« On a eu une carte de paiement quand on a eu nos enfants. Ça fait bien 20 ans maintenant, peut-être même plus. C'est sûrement la banque qui nous l'avait proposée. » (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

« Ma première carte bleue, je l'ai eue en 1975. Je l'ai eue de bonne heure. Elle existe depuis les années 1970. Et j'ai tout de suite eu la carte bleue internationale Visa. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Certains n'ont pas pris la décision d'acquérir tôt une carte bancaire de paiement. Cependant, ils ont tout de même fait le choix d'avoir une carte de retrait dès qu'il a été possible d'en obtenir une, comme c'est le cas pour cet interviewé :

« Et puis j'ai dû avoir ma première carte bancaire en 1975 environ. Mais ce n'était pas une vraie carte bancaire. C'était juste une carte de retrait genre 24/24. J'ai eu ma première carte de paiement 10 ans après. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Seul un des interlocuteurs de cette génération nous a confié avoir préféré attendre quelques temps avant de prendre la carte bancaire à cause de son caractère payant qui faisait qu'il n'en jugeait pas l'utilité importante :

« La carte bleue, nous l'avons eue dans les années 1990. Je ne l'ai pas demandé plus tôt parce que je n'en voyais pas l'utilité car c'était payant. Je ne voyais pas l'utilité de payer pour ça si je pouvais gérer les choses autrement. Je l'ai prise uniquement quand on me l'a proposée gratuitement à La Poste où je travaillais. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

Pour ce qui est des interviewés de la génération suivante, à savoir **les plus jeunes**, il ressort assez distinctement qu'ils **ont souvent fait l'acquisition simultanée du chéquier et de la carte bancaire de paiement à l'occasion de l'ouverture de leur premier compte**, ce qui témoigne de l'important intérêt qu'ils pouvaient porter à ce type de moyen de paiement :

« J'ai commencé à avoir des moyens de paiement autres que du liquide quand on – mes parents – m'a ouvert un CCP. J'avais 17 ans à cette époque. Et je crois que j'ai eu en plus une carte de paiement tout de suite. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

« J'ai eu mon premier chéquier ouvert en 1989. J'ai eu la carte bleue en même temps. C'était quand j'ai ouvert le compte pour la première fois. J'ai ouvert un compte parce que j'en avais besoin. Je venais d'entrer dans la marine et il me fallait un compte sur lequel ma solde pouvait être virée. » (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, certains, avant d'entamer leur vie professionnelle, avait déjà fait le choix de prendre une carte bancaire se présentant sous la forme d'une carte de retrait.

« Ma première carte bancaire, je l'ai eue quand je suis arrivée à la Poste, dans les années 1990. C'était mon premier emploi. Avant, j'avais fait des petits boulots pendant quelques mois, quand je suis arrivée de Nantes à Paris. Avant, je n'avais que la carte de retrait 24/24. Je m'en servais pour avoir de l'argent liquide, pour retirer une fois par semaine de l'argent suivant les dépenses que j'avais. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

« J'ai eu mon premier chéquier à 16 ans parce que j'avais travaillé pendant l'été forcément. Après, j'ai dû avoir une carte de retrait unique. Je l'ai gardée pendant le lycée et aussi pendant mes deux années d'études supérieures. Ensuite, dès que j'ai commencé à travailler, j'ai eu une carte bancaire. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, un seul interviewé de cette génération a fait le choix volontaire de ne pas acquérir dès le départ la carte bancaire de paiement, pour les mêmes raisons que l'interlocuteur de la génération précédente dont nous évoquions plus haut le cas :

« J'ai ouvert un compte courant en 1991, j'avais 18 ans. J'ai eu le chéquier avec. Je n'ai pas pris la carte tout de suite parce que ça ne m'intéressait pas de payer une carte parce que je n'en avais pas l'utilité. On (lui et son épouse) a la carte bancaire depuis 5 ans. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

b. L'acquisition de moyens de paiement propres vue comme un acte de prise d'indépendance

Acquérir son premier chéquier, sa première carte bancaire n'est pas un acte anodin, mais bien au contraire, il est chargé de sens. En effet, cet acte **a une signification symbolique forte qui est le marquage de la prise d'indépendance et de l'acquisition d'une autonomie, une sorte d'avènement de la vie d'adulte**. Cet aspect symbolique est bien visible à travers le discours des interviewés dans les passages où ils expliquent ce qu'à représenté pour eux le fait de pouvoir disposer de moyens de paiement propres : le fait de pouvoir arbitrer et décider eux-mêmes pour les achats qu'ils souhaitaient effectuer :

> *« J'ai eu mon premier chéquier à 18 ans, en avril 1986, je venais d'avoir mes 18 ans en mars donc je me suis dit que j'allais ouvrir un compte-chèques. C'était plus pour le fait d'avoir un compte. Je n'avais pas des mille et des cents à l'époque. Si, je me souviens que je me suis acheté des disques après. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'ailleurs, l'indépendance financière se prend généralement par rapport aux parents, lors de la mise en couple et/ou de l'entrée dans la vie professionnelle. Et pour les interlocuteurs que nous avons rencontrés, il s'agit d'une étape importante qui est matérialisée par la possibilité nouvelle de faire des dépenses avec son propre argent, gérées par soi-même et qui n'engagent que soi. Il n'y a plus à devoir quémander et se justifier auprès des parents lorsqu'on veut faire telle dépense, ni de compte à leur rendre. **Acquérir ses propres moyens de paiement, indépendamment de ses parents, peut être assimilé à une sorte de rite de passage faisant entrer dans la vie adulte et donnant accès à la liberté de consommation**. C'est passer d'un état à un autre : de la dépendance, de la prise en charge par l'autre à l'indépendance et l'auto prise en charge, l'autogestion. Cette prise d'indépendance peut être liée à **l'entrée dans une vie active** :

> *« J'avais besoin d'un compte en fait pour pouvoir travailler à l'étranger en tant que saisonnier. C'était pour éviter d'avoir à demander une avance à mes parents et aussi pour que l'employeur puisse virer facilement mon salaire sur un compte. Je n'ai pas eu l'impression que le fait d'avoir un compte et une carte bancaire et un chéquier changeait beaucoup de choses. Je n'ai pas augmenté de façon extraordinaire ma consommation. Mais ça me permettait de payer moi-même mes achats. C'était essentiellement ne plus être dépendant de l'argent liquide que je devais demander à mes parents. Là, quand je voyais quelque chose qui m'intéressait dans une vitrine par exemple, je me disais 'il me faut tant pour l'acheter' et j'avais les moyens de me l'offrir ou pas. Sinon, il aurait fallu que je continue à demander de l'argent liquide à mes parents comme je le faisais jusque-là. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

« J'ai eu mon premier chéquier en 1982 quand j'ai commencé à travailler à la Poste. J'avais 20 ans. Avant, c'était mes parents qui me donnaient de l'argent quand j'en avais besoin. C'était de l'argent de poche en liquide qu'on versait sur un livret A. Quand j'avais besoin d'argent liquide, j'allais au bureau de Poste retirer de l'argent à partir de mon livret A. Mais avant, je demandais l'autorisation à mes parents. Il y a eu des changements à partir de cette période de toute façon parce que là, c'était vraiment moi qui gérais mon budget. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Mais elle peut également être liée à **la mise en ménage, au mariage** :

« J'ai eu un premier chéquier au moment où je me suis mariée. J'étais jeune, j'avais 17 ans. Avant, j'habitais chez mes parents donc je ne possédais aucun moyen de paiement. Ce n'est pas comme aujourd'hui où on a un chéquier à 16 ans. J'avais de l'argent de poche quand je voulais aller au cinéma, faire des choses comme ça, quand j'étais chez mes parents. Ça a beaucoup évolué. Ça change beaucoup de choses le mariage parce qu'il faut se prendre en charge. » (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

2. Facilité de l'apprentissage et de l'intégration de la carte bancaire de paiement dans les habitudes de paiement

Nous allons maintenant nous focaliser sur le cas de l'acquisition de la carte bancaire qui est intéressant au sens où il est particulièrement révélateur de l'aisance et la rapidité avec laquelle les utilisateurs de la carte Modeus / Moneo que nous avons interviewés dans le cadre de cette étude ont non seulement acquis mais aussi intégré dans leur vie quotidienne les différents moyens de paiement, et notamment ceux qui relèvent de l'innovation, de la modernité.

a. Maximisation et optimisation de l'usage de la carte bancaire de paiement

Il est en effet à noter que les interlocuteurs rencontrés présentent la caractéristique commune d'avoir quasiment toujours cherché à **maximiser et à optimiser l'usage** qu'ils pouvaient faire **de la carte bancaire de paiement**.

Dès le moment où ils ont pu disposer de la carte bancaire comme moyen de paiement, ils l'ont intégrée dans leurs modes de paiement et ont, de ce fait, plus ou moins rapidement modifié leurs habitudes de paiement. Pour eux, il s'agissait de maximiser et d'optimiser l'usage de ce nouveau mode de paiement. Soulignons cependant dès à présent que tous les interviewés n'ont pas réalisé cette intégration au même rythme. Certains ont tout de suite cherché à maximiser le paiement par carte :

« Dès que j'ai eu une carte bancaire, je l'ai utilisée au maximum de ses possibilités. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

« A partir du moment où j'ai eu une carte bancaire, je ne me suis servi du chéquier que lorsque je ne pouvais pas payer par carte bancaire. Sinon, j'utilisais du liquide aussi dans ces cas-là. Depuis que je l'ai, dans tous les cas où c'est possible, j'utilise la carte bancaire. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Le premier moyen de paiement que j'ai eu, ça a été une carte de retrait. C'est vieux : ça doit faire une dizaine d'années. C'était dans le cadre des offres du Crédit Agricole qui faisait une carte à l'époque qui s'appelle maintenant la carte Mosaïque et qui est pour les jeunes, de 16 à 25 ans je crois. C'est une carte de retrait toute simple. Déjà avant, on utilisait essentiellement la carte. Dès que j'ai eu une carte de paiement, je n'ai utilisé plus que ça pratiquement. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

D'autres ont pris plus de temps pour s'habituer à ce nouveau de paiement, arguant notamment qu'au tout début les commerçants n'étaient pas tous équipés, ni ne voyaient toujours d'un très bon œil cette nouveauté. En outre, il semble que l'option du paiement différé ait incité dans le passage à l'usage de la carte bancaire :

« Maintenant, j'utilise de plus en plus la carte bleue. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

« A cette époque, la carte bleue, c'était la technique du fer à repasser, c'était mécanique. Donc, par rapport au chèque, je ne voyais aucun avantage. En plus, les commerçants n'incitaient pas trop à l'utiliser parce que c'était payant pour eux. Les banques non plus n'incitaient pas trop d'ailleurs. On utilisait quand même encore le carnet de chèque quand on a eu la carte bleue. On avait chacun un chéquier et une carte bleue. Progressivement, avec le paiement différé, on a payé tout ce qui était possible en carte bleue, hors alimentation puisque certains commerçants ne prenaient pas la carte bleue. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

Pour tous les interviewés, la raison venant rendre compte de cette appropriation relativement aisée de la carte bancaire résidait dans la **facilité de paiement** qu'elle représentait, en particulier **au niveau ergonomique** :

« Je l'ai voulue [la carte bancaire de paiement] parce que c'était beaucoup plus facile d'utiliser la carte bleue, il n'y avait pas de chèque à remplir. C'était la technique du fer à repasser à l'époque : il n'y avait qu'à signer. Moi, je n'ai eu aucun problème pour utiliser la carte bleue. Mais ma femme a eu plus de problèmes que moi : elle n'a jamais payé par carte bleue, ni utilisé les distributeurs automatiques de billets. Elle n'aime pas les machines. Mais ça évite de se promener avec un stock de billets sur soi. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, même si l'évolution de l'usage des moyens de paiement, et notamment de ce nouveau mode de règlement que représentait la carte bancaire ne s'est pas faite au même

rythme pour toutes les personnes que nous avons interviewées, elle n'est en tout cas pas à remettre en question. En effet, au contraire, cette évolution s'est faite pour quasiment tous, à un moment ou à un autre, faisant de la carte bancaire le premier moyen de paiement utilisé :

> *« Il y a eu une grosse évolution en 10 ans. Il m'est arrivé de sortir sans pouvoir rien acheter parce que je ne pouvais pas utiliser ma carte bleue et que je n'avais pas pris mon chéquier, je n'avais que la carte bancaire sur moi. »* (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

Cette évolution de l'usage des moyens de paiement se traduit principalement par la substitution du règlement par carte bancaire à une grande partie du paiement par chèque. En effet, l'évolution de l'usage de la carte bancaire s'est réalisée dans le sens d'une utilisation maximale et optimale de cette dernière contre une utilisation réduite au maximum du chéquier. D'ailleurs, la plupart des personnes interviewées soulignent tout particulièrement la façon dont ils ont diminué la quantité de règlements effectués par chèque. Ils présentent le paiement par chèque comme le dernier recours et disent ne l'utiliser que lorsqu'ils y sont contraints par la situation. Le chèque sera ainsi utilisé dans des endroits ou circonstances qui y acculent : le médecin, le paiement d'une caution, le remboursement d'un proche, le règlement d'une dépense dans un commerce qui n'accepte pas du tout la carte bancaire, ou bien en dessous d'un certain montant. Ainsi, **le paiement par chèque relève pour ces personnes plus de l'obligation que du choix véritable** :

> *« Maintenant, j'utilise beaucoup plus la CB que le chéquier. J'utilise le chèque quand je suis obligée de payer par chèque et que je ne peux pas faire autrement. Par exemple, pour tout ce qui est caution, charges, où il n'y a pas d'autres paiements possibles que le chèque. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Aujourd'hui, j'utilise aussi le chèque pour payer dans certains magasins qui ne prennent pas la carte bleue. Je vais dans une friperie par exemple où ils ne prennent pas la carte bleue et donc je paye par chèque. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Le chéquier, je vais l'utiliser quand j'ai des comptes avec mes parents par exemple, c'est-à-dire quand je leur dois de l'argent, ou quand je vais chez eux tout simplement. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Ainsi, si les personnes portent toujours sur elles la carte bancaire, elles n'emportent pas systématiquement leur chéquier dans leurs affaires lorsqu'elles vont à l'extérieur :

> *« Mais sinon, je ne l'ai plus du tout sur moi le chéquier. Il reste chez moi. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, la durée de vie d'un carnet de chèques est beaucoup plus longue qu'à l'époque antérieure à la carte bancaire. Il faut cependant souligner que si les personnes ont réduit l'utilisation qu'il pouvait faire du chéquier à un moment donné, ce n'est pas pour toutes avec

la même intensité. En effet, certains usent encore un chéquier par mois alors qu'il dure pour d'autres plusieurs mois :

> *« Maintenant, le carnet de chèques, je ne l'utilise plus que là où ils n'ont pas la carte bleue. En moyenne, je dois faire deux chèques par mois. Un carnet de chèque me fait un an. La carte bleue, c'est le moyen de paiement principal. D'ailleurs, souvent, je n'ai pas mon chéquier sur moi. »* (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Pour moi, la carte bleue a supplanté le chèque. Mais pas pour ma femme qui, elle, fait des chèques à outrance. Elle doit utiliser un carnet de chèque par mois. Moi, un carnet de chèques me fait deux mois et demi puisque je fais environ une dizaine de chèques par mois. Vous voyez, mon dernier chèque date du premier juin. J'en fais très peu. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Un chéquier me dure au moins plusieurs mois. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, il est à noter **que la carte bancaire s'est également en partie substituée au paiement en espèces**. En effet, étant acceptée dans de plus en plus de commerces sans seuil minimal de montant, ou bien avec un seuil demeurant relativement bas – 50 francs par exemple – la carte bancaire de paiement est utilisée par les personnes interviewées, toujours dans la même logique de maximisation, même pour des bas montants. D'où la possibilité pour elles de réduire leur usage des espèces et donc d'avoir moins de monnaie sur elles en permanence, ce qu'elles ne manquent pas de souligner comme un fait particulièrement appréciable :

> *« Aujourd'hui, je n'utilise plus que la carte bancaire. Je règle tout par carte bancaire pour éviter d'avoir beaucoup d'argent sur moi. Je l'utilise même au supermarché quand ils acceptent la carte bancaire en dessous de 50 francs. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, l'évolution de l'usage des moyens de paiement, plus particulièrement la maximisation de l'utilisation de la carte bancaire de paiement, semble avoir une conséquence qui n'est pas mineure sur les habitudes d'achats des interviewés. En effet, leur consommation aurait augmenté de façon concomitante à l'usage croissant de la carte bancaire qu'ils ont pu faire. C'est ce que soulignent certains d'entre eux lorsqu'ils se penchent eux-mêmes sur leur comportement d'achats et son éventuelle évolution. En outre, ils expliquent ce changement par la facilité qu'apporte le fait de payer avec une carte bancaire, ou encore d'aller retirer de l'argent liquide à un distributeur automatique de billets. Nous pouvons donc supposer sur cette base que l'usage du nouveau moyen de paiement qu'a été la carte bancaire a pu avoir un effet d'incitation positive à la consommation du fait de son caractère nouveau mais surtout facilitateur au niveau de l'opération de paiement :

« Au début, oui, avec la carte bleue, on a tendance à plus dépenser. Quand on n'a plus d'argent liquide sur soi, il suffit d'aller faire un retrait au distributeur de billets du coin. C'est sûr que ça incite. C'est pour ça qu'il faut bien vérifier son compte. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

b. Les « irréductibles » du chéquier

Si la plupart des personnes que nous avons interviewées présentent effectivement le point commun d'avoir facilement intégré la carte bancaire dans leurs habitudes de paiement, il est cependant à remarquer que quelques-uns de nos interlocuteurs se démarquent vis-à-vis de ce comportement général en maintenant une utilisation assez importante du chéquier au détriment de l'usage de la carte bancaire de paiement. Aussi les avons-nous désignés comme des « irréductibles » du chéquier même si, comme nous le verrons finalement, leur attitude n'est pas aussi tranchée que cela.

En ce qui les concerne, ces personnes ont la caractéristique commune de privilégier le carnet de chèques comme moyen principal de paiement, et donc de faire une sous-utilisation de la carte bancaire par rapport à la catégorie précédente d'utilisateurs :

« Au début, j'utilisais plus la carte bancaire pour retirer de l'argent liquide. Ça n'a jamais été mon mode de paiement principal. J'ai toujours été quand même assez chèque. Parfois, pour acheter des choses ou quand je vais à l'étranger, ça m'arrive de m'en servir de la carte bancaire. Mais pour la Fnac, la carte orange, je paye toujours par chèque. A la librairie, je paye toujours par chèque. Quand j'achète des cigares également, je règle toujours par chèque. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

Ainsi, ils emportent plus souvent avec eux leur chéquier que leur carte bancaire quand ils vont à l'extérieur :

« A la Fnac, je paye soit par chèque, soit par carte bancaire. Ça dépend de ce que j'ai sur moi. Si j'ai les deux modes de paiement sur moi, j'utiliserai plus facilement le chéquier. En général, j'emmène le chéquier donc c'est plus le chéquier que j'utilise à la Fnac. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

Cependant, même pour ces utilisateurs qui semblent se démarquer de l'attitude la plus généralement adoptée, nous pouvons constater une évolution notable dans l'usage des moyens de paiement, et plus particulièrement de la carte bancaire. En effet, **eux-mêmes reconnaissent sans détour que leur utilisation de la carte bancaire, même si elle n'est pas devenue principale, a effectivement évolué positivement** au cours du temps pour parfois même venir égaler le chéquier sur l'échelle des moyens de paiement utilisés :

« J'ai un peu évolué dans l'utilisation de la carte bancaire. Quand même, par rapport au début, je m'en sers plus. Par exemple, je l'utilise parfois quand je vais faire des courses au Monoprix et que j'achète pour un peu plus que prévu. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

Certains ont même fait récemment évoluer leur comportement au point d'utiliser davantage la carte bancaire que le chéquier, se laissant convaincre de l'avantage qu'il y avait à utiliser celle-là plutôt que celui-ci – facilité et rapidité de paiement, gain de points permettant l'obtention de cadeaux divers :

« Maintenant, on a le choix entre prendre le débit différé et le débit immédiat pour le paiement par carte bancaire. Moi, j'ai une carte 'adhésio' à débit immédiat. Ça a remplacé un petit peu le chèque en ce qui me concerne. J'utilise encore pas mal le chèque comparativement à certaines personnes qui l'ont pratiquement abandonné. J'utilise les deux en fait : le chèque et la carte bancaire. Depuis quelques temps quand même, c'est la carte bancaire que j'utilise le plus, mais ce n'est pas depuis très longtemps. Ça fait 6 mois seulement. Je l'utilise plus depuis que j'ai la carte 'adésio' parce qu'avec cette carte, on récupère des points qui nous donnent des avantages. En fait, j'en ai discuté avec mon conseiller financier : c'est lui qui m'a dit qu'il fallait que je l'utilise. J'utilise de moins en moins le chèque. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, nous pouvons constater que les personnes qui utilisent de façon encore assez importante le chéquier se trouvent souvent dans une configuration particulière. En effet, lorsqu'elles vivent en couple, il n'y a parfois qu'un seul chéquier et qu'une seule carte bancaire à disposition pour le couple qui a alors choisi de se partager les deux moyens de paiement. C'est la raison pour laquelle l'un des deux membres du couple utilisera plus particulièrement le carnet de chèques pour effectuer ses dépenses dans la mesure où la carte bancaire sera plutôt appropriée par le conjoint. Donc si l'on observe l'usage global des moyens de paiement par le couple, alors nous pouvons tout de même constater qu'il est fait un usage relativement important de la carte bancaire :

« J'utilise encore pas mal le chèque aujourd'hui. Et je ne trouve pas que ce soit contraignant. J'en fais toujours. Comme on n'a qu'une seule carte bancaire pour tous les deux, moi et mon épouse, je suis obligé de faire des chèques de toute façon. Moi, j'ai un chéquier pour moi. La journée, au travail, je n'en ai pas besoin de la carte bancaire donc une seule nous suffit pour nous deux. Je fais un chèque quand je n'ai pas la carte. C'est ma femme qui a la carte en fait. Moi, je n'ai que le chéquier. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

Cependant, soulignons qu'il semble qu'un nombre plus important de couples ne soient pas dans cette situation de partage. En effet, la répartition des moyens de paiement entre les

membres d'une même famille est souvent individualiste dans la mesure où chaque adulte dispose de ses propres carnet de chèque et carte bancaire.

Finalement, si nous nous focalisons plus particulièrement sur l'appropriation de la carte bancaire et ses conséquences sur l'usage global des moyens de paiement, il apparaît clairement que les utilisateurs de la carte Modeus / Moneo que nous avons interviewés présentent cette caractéristique commune d'avoir procédé à une intégration aisée et rapide de ce mode de paiement, souvent au détriment de l'usage du chéquier et des espèces. Par ailleurs, si quelques personnes paraissent avoir du mal à se détacher de l'utilisation du carnet de chèques, ce qui n'est pas à sous-estimer dans cette étude, il semble cependant que leur attitude ne soit pas aussi tranchée et immuable que cela. En effet, pour certains interviewés, il semble que cet état de fait soit dû à une contrainte liée au partage des moyens de paiement dans le couple. Pour d'autres pour qui il semble s'agir plus d'un choix délibéré, l'arbitrage entre les usages de la carte bancaire et du carnet de chèques paraît être en train de se modifier au profit de la première sous l'incitation par les diverses facilités et avantages concurrentiels que procure ce moyen de paiement par rapport au paiement par chèque.

3. Postes budgétaires et moyens de paiement correspondant

A présent, nous allons plus concrètement distinguer à quels types de dépenses correspondent les différents moyens de paiement utilisés par les personnes que nous avons interviewées, en d'autres termes quels sont les moyens de paiement correspondant aux différents postes budgétaires.

a. La carte bancaire de paiement

Il n'est pas surprenant, vu ce qui a été souligné ci-avant, de constater que la carte bancaire de paiement '**rafle' la majeure partie des postes budgétaires** d'un individu ou d'une famille. Il apparaît en effet clairement au vu des entretiens réalisés que c'est grâce à elle que sont réalisées le plus grand nombre des dépenses dont la diversité s'avère également être particulièrement importante :

> *« Je paye les grosses sommes avec la carte bleue. Il n'y a qu'à Lidl que je paye par chèque parce qu'ils ne prennent pas la carte bleue. Sinon, c'est toujours la CB. »* (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

En effet, ce moyen de paiement peut servir pour des postes budgétaires très différents correspondant tout autant à des **dépenses de routine inhérentes à la vie quotidienne** qu'à des **achats plus exceptionnels**. Ainsi, elle pourra à la fois être utilisée pour régler les frais d'alimentation, de transport (essence, titres de transport) et d'habillement, mais aussi les dépenses de loisirs (livres, disques, revues, places de concert, de cinéma, voyages), d'aménagement de l'espace domestique (électroménager, meubles), etc :

« J'utilise la carte bancaire pour l'alimentation, les loisirs comme les disques, les livres, la carte orange. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

« La carte bancaire, je l'utilise pour tous les achats courants, sauf pour la boulangerie bien sûr. Je m'en sers pour payer les titres de transport, dans les magasins de bricolage, les vêtements, l'essence, enfin pratiquement tout. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Il faut notamment faire remarquer que la carte bancaire est souvent utilisée par les personnes interviewées sans seuil minimal de paiement lorsque le règlement imposé par le commerçant le permet. En d'autres termes, elles n'ont **aucune difficulté à payer des sommes peu importantes** – inférieures à 50 francs par exemple – avec une carte. Ce qui montre d'ailleurs qu'elles ont vraiment intégré dans leur habitudes de consommation et de paiement l'usage de la carte à puce :

« Je peux utiliser la carte pour des petites dépenses aussi. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Si les commerçants ne font pas de limitation de montant, oui, je l'utilise partout, au maximum. Habituellement en fait, je paye par carte bancaire pour les montants supérieurs à 100 francs. Mais si je suis chez un commerçant qui accepte la carte pour les paiements de moins de 100 francs, je paye aussi par carte bancaire. A Castorama par exemple, l'autre jour, j'ai acheté une bricole pour 70 francs et j'ai payé par carte. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, la carte bancaire de paiement est également présentée par les interviewés comme leur permettant de faire face à des dépenses non planifiées. Elle a donc la spécificité de laisser libre cours à l'improvisation dans la consommation. Elle donne ainsi accès à une certaine **liberté d'achat** : on emporte la carte avec soi en sachant qu'elle pourra nous servir à régler un achat quel que soit son montant. C'est donc l'absence de contrainte d'anticipation et de prévoyance qui est soulignée par les interlocuteurs lorsqu'ils évoquent les circonstances de l'usage de ce mode de paiement :

« Quand je vais à la Fnac par exemple, je ne sais pas ce que je vais dépenser à l'avance. Souvent, j'y vais pour acheter un livre de poche et je ressors avec le livre et deux CD en plus, vous voyez c'est souvent comme ça. Là, je paye avec ma carte bleue parce que ce sont souvent des achats de plus de 100 francs. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par rapport à ce fait de n'être pas contraint de planifier, anticiper chaque dépense et à préparer à l'avance le moyen de paiement qui sera nécessaire pour régler cette dépense, les

interviewés soulignent d'ailleurs que la possibilité de régler une dépense sans seuil minimal d'achat est particulièrement arrangeant lorsqu'on n'a pas assez de monnaie en poche :

> « *A midi par exemple, je suis allée manger chez Mac Do et j'en ai eu pour 38 francs. Comme je n'avais pas de liquide, j'ai payé par carte bancaire. Je savais déjà qu'ils prenaient la carte bancaire pour n'importe quel montant.* » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, si la carte bancaire sert à régler les dépenses relatives à une large partie des postes budgétaires, c'est en partie pour tous **les avantages et facilités** qui l'accompagnent, contrairement au chéquier, et qui intéressent tout particulièrement les usagers. En effet, outre le fait déjà évoqué que l'utilisation de la carte bancaire peut rapporter des **points-cadeaux**, il y a la possibilité particulièrement bien appréciée par ces derniers de pouvoir **choisir entre les modes de paiement en débit immédiat et en débit différé**. Le plus souvent ils choisissent le débit différé car cela leur donne l'impression d'être plus libres d'acheter certaines choses qu'ils n'auraient pas pu s'offrir si leur montant avait été immédiatement débité de leur compte bancaire :

> « *La carte bancaire, c'est à débit différé. Donc ça permet de gérer certains achats sur deux mois parce que si vous payez après le 25 du mois, ce n'est débité que le mois suivant je crois. C'est pratique quand on a envie de faire un achat prématurément par exemple parce qu'on sait qu'une prime va arriver le mois suivant. On peut se permettre des petites fantaisies comme ça quand on sait qu'on sera débité plus tard.* » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

D'ailleurs, certains utilisateurs n'ayant pas l'option débit immédiat avec leur carte bancaire restreignent volontairement à cause de cela l'usage de leur carte. Et du coup, le chéquier devient un mode de paiement permettant de bénéficier du différé dans la mesure où il demeure toujours un laps de temps entre le moment de son émission et le moment de son encaissement :

> « *J'ai eu ma première carte bleue quand j'ai commencé à vivre avec mon mari, à 19 ans. On s'en sert beaucoup moins que le chèque. C'est en partie parce que le paiement par carte est à débit immédiat donc ça c'est un peu gênant. On n'a pas de débit différé. On paye quasiment tout avec le chéquier. Alors que les paiements que nous faisons avec la carte bleue sont assez restreints : c'est plus pour l'essence quand la caisse des pompes est fermée. On l'utilise très peu sinon. On s'en sert pour tirer de l'argent liquide aussi. L'avantage de la carte bleue, c'est qu'on peut l'utiliser 24 heures sur 24 heures, alors que le chèque on ne peut pas. Mais l'inconvénient de la carte bleue, c'est le débit immédiat. C'est un inconvénient que le chèque a moins.* » (F, 26 ans, Client Poste, Moneo)

b. Le carnet de chèques

- Le carnet de chèques est utilisé de façon tout à fait différente de la carte bancaire par les personnes que nous avons interviewés. Son usage concerne des **postes budgétaires non seulement moins nombreux, mais aussi et surtout beaucoup plus marqués par la ponctualité**. Souvent, il s'agit de dépenses que la carte bancaire de paiement ne permet pas toujours techniquement d'effectuer :

> *« Je l'utilise très peu le chéquier. Avec ma femme, on ne mange pas deux chéquiers par an. Le chéquier ça va être réservé au paiement des grosses factures en général, c'est-à-dire ce qui ne passe pas par carte. Sinon, tout le reste, c'est par carte ou en monnaie. On l'utilise aussi chez certains commerçants qui n'acceptent pas encore la carte. Ça arrive de temps en temps. Pour certains montants très faibles également où ils n'acceptent pas la carte non plus et là c'est le chéquier ou la monnaie. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

En effet, le paiement par chèque correspond souvent à des dépenses précises et ponctuelles. Celles-ci peuvent avoir un caractère régulier, tout en restant ponctuelles. Ainsi, le chéquier servira à payer le loyer, les charges, certaines factures, la cantine des enfants, etc :

> *« Le chéquier, je l'utilise essentiellement pour les paiements du loyer. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Le chèque, je ne l'utilise plus que pour les paiements par correspondance non mensualisés, c'est-à-dire le syndic, la cantine de ma fille, etc. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Le chéquier, on ne l'utilise que pour payer les grosses factures uniquement. Par exemple, là, on a payé les factures de la maison avec le chéquier parce que ce sont des factures qui dépassent les 100 000 francs. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Il pourra également servir à régler des dépenses à caractère non plus régulier cette fois-ci, mais plutôt exceptionnel. Dans ce cas, il s'agira souvent de dépenses de loisirs : note de restaurant, hôtellerie, location de matériel, etc :

> *« J'utilise aussi le chéquier pour faire certains achats : pour une note de restaurant par exemple, ou encore pour un achat par correspondance, même si je ne fais pas souvent des achats par correspondance. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Ce week-end par exemple, on est parti sur une petite île et on a tout payé par chèque : la location de vélo, le bateau. Le bateau, on aurait pu payer par carte mais bon on a fait un chèque. Il faut dire que dans certains coins aussi, la carte bancaire n'est pas très bien développée. »* (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

« Pour les loisirs aussi, c'est tout le temps des chèques que je fais : pour des billets d'avion, pour une location de matériel quel qu'il soit, pour les abonnements à des journaux. C'est tout payé par chèque, sauf le cinéma, mais bon, je dois aller au cinéma une fois tous les trois ans peut-être, alors. » (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

Remarquons que **toutes ces dépenses sont généralement d'un montant assez élevé**. D'ailleurs, certains interviewés précisent n'utiliser le chéquier que pour des dépenses importantes, contrairement à la carte bancaire à laquelle ils n'attribuent pas vraiment de seuil minimal ou maximal :

« Généralement, je ne fais jamais de paiement par chèque pour des montants inférieurs à 1000 francs. Bon, c'est peut-être arrivé à l'étranger. Les chèques, c'est pour les montants supérieurs à 1000 francs. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

c. Les espèces : petite monnaie et billets

D'une part, les espèces ne sont utilisées que **pour les petites dépenses de la vie quotidienne, c'est-à-dire celles auxquelles correspondent un faible montant**, celui-ci n'excédant pas 100 francs le plus souvent :

« Je paierai plus facilement en billets les achats jusqu'à 100 francs. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Je l'utilise pour les petites courses quotidiennes, pour m'acheter un petit truc qui m'intéresse : ce sera par exemple une revue, comme la revue Archéologie *ou le* National Geographic. *»* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Ce que j'utilise le moins actuellement comme moyen de paiement, c'est la petite monnaie. Les moyens de paiement que j'utilise le plus sont le chèque et la carte bancaire à part égale environ je dirais. J'utilise très peu la petite monnaie. Avec la petite monnaie, j'achète le pain à la boulangerie. Je n'achète pas le pain au supermarché en même temps que les autres courses parce que je trouve que le pain est dégueulasse au supermarché. J'utilise aussi la petite monnaie pour acheter le journal et mon paquet de tabac au bureau de tabac. Et puis aussi pour le parcmètre. Donc, en fin de compte, ça fait peu de choses dans le porte-monnaie. En masse, ça ne fait vraiment pas beaucoup. » (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

« La monnaie, ça reste pour les petites dépenses quotidiennes : les journaux, la boulangerie, les produits de petite consommation courante. Quand j'ai besoin d'argent liquide, je retire. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'autre part, il apparaît clairement dans les entretiens que les utilisateurs souhaitent **minimiser le plus possible l'usage des espèces**. Plusieurs signes en témoignent. Tout d'abord, la plupart disent porter sur eux une faible quantité d'argent liquide, parfois même une quantité nulle :

> *« J'ai besoin de 200 francs en liquide pour la semaine. Là, vous voyez, si je regarde combien j'ai – on est mardi –, j'ai 5 francs en pièces dans mon porte-monnaie et je dois avoir un billet de 100 francs dans mon portefeuille. »* (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Les espèces, c'est pour acheter mon pain. Mais je n'ai jamais grand chose comme espèces sur moi. Je me rends compte que des fois je n'ai pas du tout de liquide sur moi et que je peux très bien tenir sans toucher une seule pièce. Il n'y a plus grand chose comme monnaie dans mon porte-monnaie. Mon conjoint, lui, il utilise de la monnaie pour la machine à café. Je n'ai plus la tendance à avoir de la monnaie sur moi. Mon conjoint utilise moins que moi sa CB et son chéquier et il a plus d'argent sur lui que moi généralement. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Ensuite, les retraits qu'ils peuvent faire auprès des distributeurs automatiques de billets sont le plus souvent effectués de façon aléatoire, au gré des besoins, et non pas de façon planifiée et réglée. De plus, ils sont souvent d'un montant peu élevé, quelques centaines de francs au maximum :

> *« Je pense que je retire moins de 1000 francs par mois en liquide. Et encore, là-dessus, je donne l'argent de poche aux enfants, etc. Je retire du liquide de façon aléatoire, quand j'en ai besoin. Il y a quand même beaucoup de distributeurs et je ne suis pas très fidèle à ma banque. Donc je retire du liquide quand ça se présente. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Quand je retire de l'argent liquide au distributeur automatique, c'est 200 francs ou 100 francs, mais jamais plus. Je ne retire jamais beaucoup d'argent liquide à la fois. Je n'ai jamais trop de liquide sur moi. Je retire du liquide encore parce que c'est pratique pour payer toutes les petites consommations, les petites dépenses comme le pain par exemple. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Je retire du liquide quand j'en ai besoin et donc c'est très irrégulier. Je vais en retirer par exemple que je m'aperçois que je n'ai plus qu'un ou deux francs dans mon porte-monnaie. Mais je ne retire jamais plus de 300 francs en argent liquide. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

L'argent liquide ainsi retiré servira par exemple pour une circonstance bien particulière qui nécessite un tel retrait comme les courses au marché. Parfois même, cet argent liquide qu'ils retirent reste inutilisé un certain laps de temps dans la mesure où ne se présentent que peu

d'occasions de s'en servir, les autres moyens de paiement, surtout la carte bancaire, étant utilisés de façon préférentielle et beaucoup plus accrue :

> *« Des fois, je retire du liquide et je n'en dépense pas. D'autres fois, j'en dépense, quand je mange à l'extérieur le midi et pas à la cantine par exemple. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

La petite monnaie apparaît alors comme un **moyen de paiement de dépannage**, et non pas systématique. En effet, les personnes interviewées disent emporter avec eux un peu d'argent liquide par précaution dans la mesure où on peut toujours en avoir besoin :

> *« L'argent liquide, c'est quand même pratique parce que si on a affaire à un distributeur de boissons ou même à un téléphone à pièces – parce qu'il en reste – on est obligé d'avoir du liquide sur soi, et des pièces même. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« J'en ai quand même toujours plus ou moins sur moi du liquide parce qu'on ne sait jamais. Ne serait-ce que pour payer le programme télé qui coûte deux francs et que je ne vais pas payer avec la carte bancaire, ou bien encore pour donner à un chanteur dans le métro parce que quand il y a un chanteur je donne toujours une petite bricole. On peut avoir un coup dur. Par exemple, devoir aller en urgence chez le toubib si on ne se sent pas bien. Chez le toubib, on ne peut pas payer par carte bancaire et moi je n'ai jamais mon chéquier sur moi. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Des fois, je sors sans un radis en poche comme on dit. Mais j'aime quand même avoir un peu d'argent sur moi parce qu'on ne sait jamais. Quand je vais en ville, je prends quand même des sous. »* (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, les personnes se rendant de plus en plus en **grande surface** pour faire leurs courses, et de moins en moins dans les petits commerces, **les occasions d'utiliser la carte bancaire se multiplient** alors que se raréfient celles de payer en espèces :

> *« Je me sers peu de l'argent liquide. Avec l'argent liquide, j'achète le journal parfois, le pain. Je fais très rarement des petites courses en fait. Je fais des grosses courses deux à trois fois par semaine. Donc c'est rare qu'il manque quelque chose et que je doive faire des petites courses. Sauf quand il faut acheter une bouteille parfois, mais même ça c'est rare. A ED aussi, c'est le seul endroit où je trouve que la litière pour chat est bien alors je vais l'acheter là. Elle coûte 10 francs donc je paye en liquide bien sûr. Mais c'est peu de choses. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Enfin, il faut également souligner le fait que cette gestion particulière des espèces est commune à l'ensemble des personnes que nous avons rencontrés. En effet, même celles qui ont tendance à utiliser de façon plus systématique le chéquier que la carte bancaire font un usage minimaliste des espèces.

« J'ai été habitué dès le départ au chéquier. Donc ça ne me dérange pas de faire des chèques de 30 francs s'il le faut. En général, je n'ai presque jamais besoin d'argent liquide. Je n'ai besoin que de chèques. J'ai rarement du liquide sur moi. S'il est indiqué chez le commerçant qu'il ne prend ni le chèque, ni la carte, alors je me débrouille pour aller chercher du liquide. En général, je n'utilise pas de liquide, sauf pour les petites trucs nécessaires comme le pain, une revue. Et puis en plus, il y a pas mal de distributeurs de billets. Donc si j'ai besoin de liquide pour une chose particulière, j'y vais à ce moment-là. Le seul problème avec le paiement par chèque et par carte, c'est quand le commerçant ne les prend pas. Ça m'est arrivé une seule fois d'être dans ce cas-là. C'était au restaurant, il y a trois ou quatre ans. Ce n'était pas indiqué à l'entrée. Alors j'ai été obligé d'aller chercher du liquide dehors à un distributeur de billets. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

« C'est plutôt plus par habitude qu'on utilise beaucoup plus le chèque que la carte aujourd'hui, c'est parce que dès le début, j'ai utilisé le chèque et c'est resté un réflexe. Mon mari aussi d'ailleurs, c'est la même chose. […] On n'utilise le liquide que pour les petits achats, c'est-à-dire les courses dont le montant est inférieur à 50 francs. Mais on ne retire pas de somme fixe au distributeur. C'est selon les besoins. On fait un chèque à partir de 50 francs. » (F, 26 ans, Client Poste, Moneo)

Il apparaît finalement que les porteurs de la carte Modeus / Moneo ont en commun le fait d'avoir intégré dans leur vie quotidienne avec facilité les différents moyens de paiement mis à leur disposition, parfois à des moments-clés de leur vie, comme le passage à l'âge adulte. Par ailleurs, nous avons souligné qu'il était possible de distinguer des postes budgétaires plus ou moins spécifiques pour chaque moyen de paiement, la carte bancaire étant celui qui en assure le plus grand nombre. En outre, s'ils maximisent leur usage de ce mode de paiement-là, c'est, comme nous allons le voir à présent, parce qu'ils sont en recherche constante de praticité.

B. RECHERCHE CONSTANTE DE L'ASPECT PRATIQUE DES MOYENS DE PAIEMENT

Corollairement au fait que les utilisateurs de la carte Modeus / Moneo que nous avons rencontrés présentent la caractéristique commune d'avoir eu la capacité de s'adapter de manière très flexible aux différents moyens de paiement, notamment à la carte bancaire de paiement, et de les intégrer rapidement dans leur vie quotidienne, il est également à souligner que ce comportement évolutif et flexible s'accompagne d'une motivation relativement importante pour la recherche constante de l'aspect pratique des différents moyens de paiement. Nous avons déjà introduit ce thème plus haut, mais nous allons y revenir de façon plus approfondie et explicite dans le paragraphe qui suit.

1. Des passages successifs à des moyens de paiement de plus en plus pratiques

Lorsque les interviewés décrivent le parcours qu'ils ont suivi en terme d'usage de moyens de paiement, ils mettent eux-mêmes naturellement en relief la façon dont ils ont évolué, passant successivement de certains moyens de paiement à d'autres, et la raison quasi unique qui les y a poussés, à savoir le fait de disposer de moyens de paiement à l'aspect pratique de plus en plus poussé. Ils évoquent ainsi le passage du chéquier à la carte bancaire, comparant systématiquement ces deux moyens de paiement au détriment du premier, mais également l'adoption d'autres systèmes de paiement par carte à puce, ou encore leur préférence pour le prélèvement automatique.

a. Vers un usage de plus en plus intensif des cartes à puce

Vu l'ampleur que prend le système de paiement par carte à puce, il semble que celui-ci suscite un intérêt indéniable chez les usagers. Et leur discours nous donne des indications quant à ce qu'ils apprécient dans ce type de système.

♦ **Chéquier versus carte bancaire : deux moyens de paiement aux images diamétralement opposées**

Il est frappant de voir à quel point les utilisateurs interviewés ont systématiquement le réflexe de comparer le paiement par chèque et par carte bancaire. En outre, cette comparaison montre explicitement qu'ils ont sur ces deux moyens de paiement des opinions tout à fait différentes. En effet, comme nous allons voir, alors que **le chèque est associé à la lenteur, la contrainte, l'aspect fastidieux, la carte bancaire est présentée comme étant tout son contraire et elle est associée à la rapidité, la facilité, la liberté**.

La carte bancaire est un concentré d'aspects pratiques pour ses utilisateurs : c'est essentiellement la raison pour laquelle les interviewés en ont augmenté leur usage :

> *« Au début, je devais faire plus de chèques que ça. C'est le côté pratique qui a pris le dessus j'imagine. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

C'est loin d'être le cas du chéquier selon une large part des interlocuteurs qui ont du mal à lui trouver des avantages. Ils parviennent tout de même à lui trouver quelques aspects positifs :

> *« L'intérêt du chéquier, c'est qu'on a moins besoin d'avoir du liquide sur soi. Depuis l'époque où j'ai eu le chéquier d'ailleurs, j'ai pris l'habitude d'avoir moins de liquide sur moi. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Si les interviewés trouvent quelques aspects positifs au chéquier vis-à-vis des espèces, ce n'est pas le cas par rapport à la carte bancaire qui présente tous les avantages que n'a pas le

chéquier. Pour eux, l'usage de ce dernier moyen de paiement relève du fastidieux, de la contrainte, alors que la carte bancaire signifie, au contraire, la facilité et la liberté :

> *« La carte bancaire, il n'y a qu'un code à taper, c'est rapide. Alors que c'est une contrainte d'émettre un chèque. C'est une démarche un peu longue. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Nous allons voir plus précisément comment se décline l'aspect pratique de la carte bancaire de paiement. Tout d'abord, selon les usagers, **le paiement par carte bancaire est plus rapide et moins contraignant que le paiement par chèque** :

> *« Aujourd'hui, je n'utilise le chèque plus que pour les versements par correspondance. Mais je ne l'utilise jamais dans la vie courante. Je ne l'utilise pas parce qu'il faut écrire, c'est compliqué, il faut sortir ses papiers. Le paiement par carte est plus pratique parce que c'est plus simple d'utilisation. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Ensuite, le paiement par carte bancaire présente, selon eux, l'avantage d'être **plus sûr** :

> *« Sur un marché aussi, une fois, j'ai payé un commerçant en chèque. Et ils se sont fait voler le chèque. Je n'avais pas mis l'ordre du chèque. Alors ils m'ont dit qu'il fallait que je surveille à la banque s'il n'y avait pas de problème sur mon compte. C'est moi qui ai dû payer 50 francs pour faire opposition. J'ai trouvé ça un peu dur. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

La carte bancaire est en outre décrite comme permettant d'avoir **accès à une liberté dans l'espace et le temps**. Liberté dans l'espace tout d'abord dans la mesure où les lieux où il est possible de faire un règlement par carte bancaire ou de retirer de l'argent liquide (distributeur automatique de billets) sont très nombreux puisque l'usage de ce moyen de paiement est extrêmement répandu et largement accepté :

> *« J'ai demandé la carte bancaire après, quand j'ai pu, parce que c'était plus pratique. Avec la carte bancaire, on peut retirer partout, dans toutes les banques, mais pas avec la carte 24/24. Pour payer aussi, c'est pratique. L'autre, ce n'était qu'une carte de retrait. On ne pouvait pas payer avec. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

Liberté dans l'espace également parce que la carte bancaire possède la spécificité d'avoir un aspect d'universalité dans la mesure où elle peut être utilisée à diverses échelles – nationales, européennes, mondiales :

> *« Je trouve ça bien pratique la carte, surtout qu'à un moment donné, j'allais souvent en Belgique, donc c'était bien pratique pour retirer de l'argent parce qu'il n'y avait pas de chèque à faire. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

La carte bancaire est un mode de paiement tellement répandu que c'est souvent d'ailleurs le seul moyen de paiement avec lequel les personnes sortent, tant ils sont sûrs de pouvoir l'utiliser dans des lieux aussi divers que nombreux. :

> *« Il y a des endroits où ils ne prennent ni le chèque, ni la carte bancaire. C'est le cas à Sonotech, un endroit à Brest où on peut acheter des places de concert. Ça m'a surpris. Ils ne prennent que le liquide. On y va très rarement dans cet endroit. On n'avait pas l'argent liquide en poche en plus puisqu'il y en avait pour 300 francs environ. J'ai dû aller chercher du liquide au distributeur. »* (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Il y a des distributeurs de billets dans toutes les rues, c'est la même chose pour les commerçants. Il y a une universalité de la carte bleue. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Liberté dans le temps ensuite parce que la carte bancaire présente aussi la caractéristique de pouvoir être utilisée, dans certaines circonstances, à n'importe quel moment de la journée et de la nuit, comme par exemple lorsqu'il y a besoin de se procurer des espèces à partir d'un distributeur automatique de billets. C'est donc le seul moyen permettant de ne jamais être à cours d'argent :

> *« L'intérêt des cartes, c'est qu'on peut retirer de l'argent sur n'importe quel compte même quand la Poste est fermée. »* (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

La liberté associée au paiement par carte bancaire réside également dans le fait que de moins en moins de commerçants imposent un seuil minimal pour le paiement par ce mode-là. Ainsi, la carte bancaire peut être utilisée pour tout montant. :

> *« Et puis c'est presque universel. Il y a beaucoup de commerçants qui n'imposent pas une limite minimale pour le montant. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'ailleurs, cette généralisation de l'absence de seuil minimal pour l'usage de la carte est visible à travers la moindre tolérance dont font preuve aujourd'hui les usagers. En effet, il semble que certains acceptent mal cette restriction imposée, aspirant à une absence totale de contrainte dans l'usage de la carte bancaire :

> *« Il y a des commerçants qui n'acceptent pas la CB en dessous de 50 francs et même en dessous de 100 francs. Là, quand je n'ai pas de monnaie, je m'énerve parce que souvent j'ai la petite dans les bras et il faut que je ressorte toutes mes affaires, mon porte-monnaie. Alors je dis au commerçant 'Je trouve que vous poussez à la consommation.' C'est vrai, du coup, les gens achètent plus pour arrondir. Ils m'ont fait le coup à Photostation. Je comprends encore les petits commerçants, mais pas eux. Eux, ils ont de l'argent ! »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

L'aspect pratique inhérent à la carte bancaire de paiement se retrouve aussi à un niveau ergonomique. D'une part, les gestes à faire dans l'opération de paiement sont réduits au strict minimum et considérés particulièrement faciles à effectuer : une carte à tendre ou à insérer dans un boîtier et un code confidentiel à taper. C'est d'ailleurs un point sur lequel les interviewés opposent souvent la carte bancaire au carnet de chèque qui n'a pas l'intérêt de posséder ces **propriétés ergonomiques**. Le paiement par chèque, contrairement au paiement par carte, multiplie les gestes à effectuer, à savoir remplir le chèque, donner une pièce d'identité :

> *« La carte bleue, il n'y a qu'à la sortir, faire le code et ça y est, c'est très rapide. Si je paye par chèque, il faut que j'attende que le chèque soit rempli, ensuite il faut le signer et souvent on vous demande votre carte d'identité. Alors qu'avec la carte bleue, il n'y a que quatre chiffres à composer : c'est beaucoup plus rapide. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« On utilise les deux moyens de paiement pour l'aspect pratique. On a chacun une carte bleue et un chéquier. Dès que je peux payer avec la carte bleue, je la prends. Ça m'évite de remplir le chèque parce que ça, ça m'embête. »* (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

Si le nombre de gestes à effectuer dans le paiement par carte est réduit au maximum, il en résulte que celui-ci requiert très peu de temps. Et c'est justement la rapidité du paiement que les personnes interviewées soulignent comme l'une des principales qualités de la carte, contrairement au paiement par chèque qui sera beaucoup plus lent. C'est particulièrement visible dans le discours de cet interviewé qui se sert surtout de la carte bancaire dans les moments où il est très pressé :

> *« Avec la carte bleue, je paye l'essence parce que ça va plus vite. Je paye aussi d'autres choses avec la carte bleue, mais c'est plus ponctuel. Par exemple, si je dois faire des petites courses en vitesse : si quelqu'un vient manger à la maison et qu'il n'y a pas grand chose à manger justement, alors je vais m'arrêter en vitesse au supermarché acheter deux ou trois choses et là je vais payer avec la carte bleue parce que ça va plus vite. »* (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

> *« La carte bleue, c'est la rapidité d'emploi et de fonctionnement du compte. J'aime bien ce qui est rapide. Vu qu'on gère notre compte par extraits de comptes tous les deux jours, on n'a pas de mauvaises surprises comme ça, on n'est pas embêté. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

D'autre part, toujours au niveau ergonomique, les interviewés soulignent que la carte bancaire, du fait de sa petite taille et de sa platitude, présente l'intérêt de ne pas être encombrante, contrairement au chéquier qui est beaucoup plus contraignant à gérer à ce

niveau-là, en particulier dans certaines circonstances inhérentes au mode de vie – le déplacement à moto ou à roller par exemple :

> *« Je préfère utiliser la carte bancaire parce que ça a un côté pratique. La carte prend moins de place que le chéquier. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Après, j'ai plus utilisé la carte bleue. On est motard mon ami et moi. Enfin, lui est motard et moi je suis en train de passer mon permis moto. Donc, comme on est motards, on n'a pas toujours des grandes poches pour mettre le chéquier. »* (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

> *« La carte bleue, ça ne prend pas de place au niveau du portefeuille. J'ai une banane. Donc c'est facile. C'est clair que c'est plus pratique que le chèque. Les chéquiers, c'est pratique mais c'est secondaire par rapport à la carte bleue. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Ensuite, nos interlocuteurs font également remarquer que l'usage de la carte bancaire relève d'une **gestion facilitée**. En effet, d'une part elle libère de certaines contraintes d'anticipation , ce que ne fait pas le chéquier, notamment dans la mesure où son usage est pérenne relativement à celui du carnet de chèque dont il faut se soucier plus souvent du renouvellement, comme l'explique cette personne :

> *« L'avantage avec la carte bancaire, c'est que c'est beaucoup plus rapide. Avec le chèque, il y a plus de problème. Par exemple, on se dit'Mince, c'est mon dernier chèque' et on s'aperçoit qu'on n'a pas d'autre chéquier. Il suffit qu'on soit amené à faire plusieurs achats dans la journée et on peut se retrouver sans chèque à un moment donné. Ou alors on se demande 'Mais où est-ce que j'ai mis le chéquier que la Poste m'a envoyé ?' Et puis il y a aussi le problème du renouvellement du chéquier : est-ce que mon chéquier va être renouvelé ou pas ? Au moins avec la carte bancaire, on n'a aucun problème, on est tranquille, on n'a pas besoin de savoir ce genre de choses. Le chéquier implique plus de contraintes. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, la carte bancaire de paiement est également considérée par certains usagers comme une sorte de réserve d'argent quasi illimitée, même s'il n'en est pas ainsi concrètement :

> *« Souvent on oublie qu'on n'a pas ce qu'il faut pour payer. La carte, on l'a toujours alors c'est quand même plus facile. Plutôt que de se dire 'Ah, je n'ai plus que tant de francs dans mon portefeuille et il est temps que j'aille retirer de l'argent'. Et puis on sort moins aussi maintenant. C'est vrai que, étant étudiant, on avait toujours plus d'espèces sur nous pour sortir. Mais maintenant, on sort moins. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

D'autre part, toujours selon les interviewés, elle présente l'intérêt de s'adapter à l'utilisateur dans la mesure où elle permet une **gestion personnalisée** selon les préférences de son propriétaire. Ainsi, celui-ci pourra choisir par exemple entre débit immédiat et débit différé, caractéristique particulièrement appréciée des interviewés :

> *« Depuis 10 ans en gros, sur mon système de paiement, on a chacun des limites dans les dépenses. J'ai une carte bancaire à débit différé. Avant, tout au début, j'avais une carte bancaire à débit immédiat. Mais je n'aimais pas trop ça : il y avait un papier à chaque opération. Je trouve que c'est plus simple de regrouper toutes les opérations de paiement en une fois. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Le côté pratique, c'est que je suis débité en une seule fois et pas en plusieurs fois. C'est une réserve dans laquelle on pioche. Donc c'est intéressant. Le plafond est fixé à l'avance par la banque. Je pense que c'est fixé en fonction des revenus. Sur 30 jours, j'ai un plafond de 15 000 francs. Au début, c'était 10 000 francs puis c'est passé à 15 000 francs. Et puis je n'ai qu'un seul relevé mensuel pour toutes les opérations. Et donc c'est très facile à suivre pour moi. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« On ne fait pas nos comptes et La Poste nous permet ça : on a un extrait de compte pour chaque opération faite, donc on reçoit un extrait tous les deux jours. On fait le plus de paiements possible par carte bleue. Moi, plus c'est pratique, plus j'adhère. Surtout qu'on ne fait pas nos comptes. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Finalement, à la manière dont les utilisateurs que nous avons rencontrés décrivent la façon dont ils utilisent et perçoivent les différents moyens de paiement que sont les espèces, le carnet de chèques et la carte bancaire, il apparaît que ce qui est sous-jacent à la recherche constante de facilité, de rapidité, en d'autres termes d'aspect pratique, est **le désir de dépenser le moins d'énergie physique et mentale possible dans l'opération de paiement et d'économiser au maximum cette énergie :**.

> *« Avec la carte bleue, ce qui est bien c'est qu'on ne se fatigue pas, il n'y a qu'un code à taper. »* (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Je cherche toujours les choses dans lesquelles il y a le moins de démarches possibles à faire. La carte bleue a remplacé certains paiements que je faisais auparavant par chèque : le restaurant, l'essence, l'hôtel, faire des retraits. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Les interviewés font d'ailleurs remarquer que l'usage de la carte bancaire est si facile et si rapidement adoptable qu'il leur serait difficile de faire sans dorénavant. Cela montre à quel point ils se la sont appropriée et l'ont intégrée dans leur vie quotidienne, leur routine :

« Maintenant qu'on a la carte bancaire, s'en passer serait délicat. C'est débité tout de suite et on n'en parle plus. Ça prend moins de place. C'est plus rapide. Et ça donne aussi une garantie supplémentaire au commerçant. Avec la carte bancaire, c'est plus facile d'avoir du liquide qu'avant. C'est aussi plus facile de passer une carte dans un lecteur pour nous comme pour le commerçant. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

- **La multiplication des cartes à puce / magnétiques**

L'amplification et l'intensification de l'usage de la carte bancaire de paiement s'inscrit dans le mouvement plus large de développement de la carte à puce / magnétique : cartes spécifiques de paiement en grandes surfaces, cartes d'abonnement à diverses activités de loisirs (cinéma, piscine), carte de parking. Certains interviewés font d'ailleurs remarquer qu'ils utilisent de telles cartes.

« C'est bien pratique pour payer les parcmètres déjà. Ça, ce n'est pas négligeable parce que c'est vrai que quand on n'a pas d'espèces, on ne peut pas se garer et c'est un peu la galère. Donc ça c'était un point fort. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

« On a plusieurs cartes en tout cas selon le nombre de comptes qu'on a. C'est comme ça. C'est l'an 2000. Il y a des cartes partout. Je ne suis pas hostile à ça parce que c'est le progrès. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

« On utilise aussi la carte Pass à Carrefour. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

L'intérêt qu'ils ont pour ce type de cartes en général s'explique par la même raison principale que pour la carte bancaire, à savoir la facilitation de l'opération de paiement et donc, comme nous l'évoquions déjà plus haut, une gestion simplifiée et adaptée nécessitant une dépense la plus réduite possible d'énergie physique et mentale.

« Et puis il y a de plus en plus d'endroits où ils font des cartes d'abonnement, comme le cinéma, la piscine. On n'a pas à faire de calcul. C'est rare qu'on achète quelque chose à l'unité qui nécessité que l'on compte ce qu'on a comme argent à chaque fois. Pour les spectacles, c'est pareil. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

b. Du TIP au prélèvement automatique pour faciliter le paiement des factures

Il est également intéressant de souligner l'évolution du comportement des personnes interviewées en matière de paiement de leurs factures domestiques. Là aussi, on peut noter une flexibilité relativement importante. En effet, du chèque, au TIP, **elles ont souvent opté dès que cela a été possible pour le système du prélèvement automatique, moyen de paiement encore plus pratique dans la mesure où il ne nécessite aucun effort particulier**

de gestion, d'anticipation du paiement, de mémoire. On retrouve là encore la dynamique d'économie de l'énergie physique et mentale dans les opérations de paiement :

> *« Avant, on payait toutes les factures par TIP. Puis, je suis passée au prélèvement automatique pour tout ce qui est facturation : EDF, le téléphone, l'assurance, les emprunts. Quand ça vous facilite la vie. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Je paye également par chèque certaines factures pour lesquelles je ne suis pas prélevée automatiquement. Je suis prélevée pour toutes les factures en fait je pense, sauf pour Télé 2. Ça m'étonne que je ne l'ai pas fait mettre en prélèvement automatique d'ailleurs. Peut-être bien que c'est parce que ça n'existe pas chez Télé2. Sinon, je ne vois pas la raison pour laquelle je ne l'aurais pas fait. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Pour les factures, on paye parfois par chèque ou par TIP. Mais on utilise aussi beaucoup le prélèvement automatique pour tout ce qui est impôts, prêts, maison, assurance, mutuelle. J'aime bien le prélèvement automatique parce que nous on est un peu distrait et des fois on oublie qu'il faut payer. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Il ressort de cette partie que les utilisateurs de la carte Modeus / Moneo ont tous en commun le fait de chercher à adopter les moyens de paiement les plus pratiques qui soient, et ceci, dans l'optique d'une dépense minimale d'énergie physique et mentale. C'est pourquoi ils choisissent d'utiliser en particulier la carte bancaire de paiement, mais aussi le prélèvement automatique pour leurs factures domestiques, c'est-à-dire des **moyens de paiement basés sur une obligation de gestion minimale**, ne nécessitant pas spécialement d'effort d'anticipation, de mémorisation, ou tout relativement si l'on pense au code de carte à retenir.

2. Des représentations de l'argent dominées par une ambiguïté

Il est en outre intéressant d'analyser ce comportement de recherche constante de facilité et de confort à la lumière des représentations que les personnes ont de l'argent en général. Il apparaît clairement, surtout au niveau de la table ronde qui a été réalisée avec la participation de huit utilisateurs de la carte Modeus / Moneo, que **leurs représentations de l'argent sont sous-tendues par une tension entre deux images et deux types de sentiments diamétralement opposés. C'est donc l'ambiguïté de l'argent qui ressort avant tout dans ces perceptions**.

En effet, lorsqu'on explore l'univers englobant de la carte Modeus / Moneo et qu'on analyse plus spécifiquement les éléments que l'argent évoque aux usagers, on découvre que l'argent est à double tranchant dans leurs perceptions. A la question « Si je vous dis 'argent', qu'est-ce que ça vous évoque en positif / en négatif ? », les participants de la table ronde ont donné deux types de réponses diamétralement opposées.

a. Les représentations positives de l'argent

D'une part, en positif, l'argent leur évoque la *«vie» – « vivre », « vital »* - ainsi que l'*« épanouissement »*, le *« confort »*, la *« construction dans le sens de l'acquisition d'une maison, d'un certain train de vie »*, mais aussi l'*« égalité : la baguette est au même prix pour le postier et pour le milliardaire »* et le *« bonheur »*. Ces différentes évocations positives, qui vont toutes dans le même sens, à savoir que l'argent sert le développement humain, sont révélatrices du fait que, dans les perceptions et représentations des personnes, **l'argent est vu comme un élément non seulement faisant vivre, mais aussi permettant d'accéder à une bonne qualité de vie**. Cette qualité de vie sur laquelle ouvre l'argent se décline d'ailleurs tant sur le plan matériel, puisque celui-ci permet d'*«[acquérir] une maison »*, de mener un *« certain train de vie »* dans le *« confort »*, que sur le plan humain, puisque l'argent donne la *«vitalité»*, contribue à la construction de soi en menant à l'*« épanouissement »*, au *« bonheur »*. En outre, si le prix de la baguette est le même pour tous, l'argent est au service de l'égalité et donc contribue au maintien de la démocratie. Finalement, dans les perceptions et représentations des personnes, l'argent donne accès à la liberté de jouir de la vie, que ce soit dans ses aspects matériels ou immatériels.

b. Les représentations négatives de l'argent

D'autre part, en négatif, l'argent leur évoque la *« contrainte »*, quelque chose d'*« incontournable »*, mais aussi l'*« inégalité »* ou encore la *« discorde au sein du couple, de la famille »*. L'argent a ici une image contraire à celle qui était présentée dans les évocations positives. En effet, il devient quelque chose duquel l'homme est dépendant malgré lui puisqu'il est *« incontournable », « contrainte »* et que *« le problème, c'est que l'argent est devenu la valeur essentielle aujourd'hui »* : en cela, **l'argent aliène, enchaîne, domine l'homme et lui ôte ainsi sa liberté**. L'argent est également perçu par les usagers comme étant à l'origine de beaucoup d'injustice : eux parlent d'*« inégalité »*. L'injustice, c'est par exemple lorsqu'*« il faut licencier pour donner plus de dividendes aux actionnaires, même s'il y a déjà une rentabilité »* : en d'autres termes, l'argent appelle toujours plus l'argent est l'homme est enfermé dans un cercle vicieux infernal, comme piégé. D'où *« l'argent sale », « la mafia », « la drogue », « le pouvoir »*, l'argent qui *« amène à soudoyer »* qui sont les expressions que leur évoque *« l'argent en laid »*. Finalement, ce qui ressort de ces évocations négatives, c'est la souffrance humaine qu'engendre l'argent. Dans leurs représentations, l'argent règle la vie sociale, personnelle, tout en la pourrissant, la gangrenant. Là, **l'argent n'est plus considéré comme un vecteur de bonheur, d'épanouissement, de liberté, mais comme un provocateur d'aliénation, de domination, de souffrance humaine**.

c. Faire pencher la balance du côté des perceptions positives ou le désir de dominer et s'émanciper vis-à-vis de l'argent

Finalement, lorsqu'on demande aux personnes de dire ce que l'argent leur évoque en positif et en négatif, en beau et en laid, on s'aperçoit rapidement que, dans leurs représentations, deux images de l'argent s'affrontent : l'argent est à double tranchant, est porteur d'une ambiguïté dans la mesure où il est à la fois ce qui rend heureux et ce qui fait souffrir, ce qui fait vivre et ce qui tue, ce qui libère et ce qui aliène.

A partir de là, nous pouvons supposer que de cette difficulté inhérente au rapport à l'argent provient le désir des usagers de subir le moins de contrainte possible dans leur vie quotidienne, dans les circonstances où intervient l'argent, tout particulièrement lors des diverses opérations de paiement. Il pourrait s'agir, pour eux, de **minimiser les aspects contraignants et d'avoir de plus en plus de simplicité dans l'usage des moyens de paiement afin de renforcer l'image positive de l'argent bonheur, de liberté et d'épanouissement au détriment de l'image négative d'un argent qui aliène et fait souffrir**. En exigeant et recherchant à disposer de moyens de paiement de plus en plus rapides, simples d'utilisation, pratiques, ils cherchent peut-être à évacuer les impressions négatives que leur laissent l'argent et à se positionner en dominateur vis-à-vis de cet argent pour inverser le rapport de force.

Cette partie apporte finalement des éléments d'explication concernant le fait que les usagers aient dans leur ensemble rapidement intégré l'usage de la carte bancaire de paiement dans leurs habitudes de vie quotidienne. Il apparaît en effet que c'est une recherche constante de l'aspect pratique dans les moyens de paiement qui les a menés à privilégier très vite le paiement par carte bancaire, au détriment du paiement par chèque entre autres. Enfin, nous pouvons émettre l'hypothèse selon laquelle la nature ambiguë de leur rapport à l'argent qui pourrait rendre compte de ce désir d'avoir un usage le plus confortable possible de leurs moyens de paiement.

C. PREOCCUPATION POUR LA QUESTION DE LA SECURITE : A LA RECHERCHE DE MOYENS DE PAIEMENT DE PLUS EN PLUS SECURISES

Les personnes que nous avons interviewées semblent particulièrement sensibles et préoccupées pour la question de la sécurisation des moyens de paiement. C'est un sujet qu'elles abordent d'ailleurs souvent spontanément, ce qui est significatif de l'intérêt qu'elles y portent.

1. Le port de la monnaie, un risque

Selon nos interlocuteurs, le port de la monnaie ne va pas sans poser de problème. **Le fait d'avoir sur soi des espèces suscite même une sorte d'état de vulnérabilité et d'insécurité** :

> *« Pour des raisons de sécurité, j'ai rarement plus de 100 francs dans mon porte-monnaie. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

Pour eux, cela comporte un risque – vol, agression – et c'est d'ailleurs l'une des raisons pouvant rendre compte de la volonté évoquée précédemment de ne faire qu'un usage minimaliste de ce type de moyen de paiement. En outre, le plus embêtant selon les interviewés est que si un vol d'espèces se produit, il est irrémédiable puisqu'il n'existe pour ce type de moyen de paiement aucun recours dans ce cas : la perte est alors une perte 'sèche' :

> *« Je n'aime pas avoir beaucoup d'argent liquide sur moi. C'est par sécurité. La carte bancaire, on peut la déclarer volée de suite en cas de vol. Ce n'est pas le cas de l'argent liquide : si on me le vole, je ne le retrouverai jamais. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

2. La question de la matérialité de l'argent

La question de la matérialité de l'argent, des circuits par lesquels il passe lors d'une opération de paiement, est également redondante dans les entretiens réalisés. Il est à souligner que les interviewés semblent particulièrement attachés à la notion de **trace physique, visible, tangible** : ils sont en effet préoccupés de façon évidente par la trace qui peut être laissée par une opération de paiement et venir témoigner de la réalisation effective du paiement :

> *« Par contre, pour les gros achats, c'est-à-dire pour les achats de plus de 1000 francs ou de plus de 1500 francs, je préfère payer par chèque parce qu'il y a plus de sécurité dans le paiement par chèque que dans le paiement par carte bancaire, dans la justification du paiement par exemple. Je me dis que ça doit être plus facile de prouver que j'ai bien payé tel achat en ressortant la trace d'un chèque. Ça reste du tangible. Je sais qu'il y a le ticket de carte bancaire quand on paye avec, mais je ne sais pas pourquoi, je préfère payer par chèque dans ces cas-là. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)
>
> *« L'avantage essentiel du chéquier, c'est la traçabilité. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)
>
> *« Le chèque, c'est que c'est un moyen de paiement que j'aime bien, que je trouve pratique et que je trouve assez sûr. On peut faire plus facilement opposition sur un chèque que sur une carte bancaire par exemple. Et puis il existe aussi éventuellement une trace écrite en cas de contestation du paiement parce qu'il y a toujours des photocopies de chèques. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

Derrière cet attachement à la trace se profile une certaine appréhension, voire une peur vis-à-vis de moyens de paiement faisant appel à une matérialité réduite, voire quasi abstraite et tendant plutôt vers la virtualité. Il peut notamment exister une suspicion quant aux circuits qu'emprunte l'argent lorsque ceux-ci sont abstraits, invisibles. D'où la réticence de certains interviewés au paiement par carte bancaire sur internet ou même, pour l'un d'entre eux, au prélèvement automatique :

> *« J'utilise aussi le chéquier pour payer tout ce qui est abonnements. Pour les abonnements, je préfère la formule chèque à la formule numéro de carte bancaire. C'est une question de sécurité. Ce n'est pas forcément par rapport à l'organisme. Mais c'est plus par rapport au trajet qu'effectue le courrier entre chez moi et l'organisme. »* (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Je ne donne jamais non plus mon numéro de carte bleue. »* (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Par contre, je n'ai jamais eu de prélèvement automatique parce que j'ai toujours eu peur d'avoir un prélèvement fait à tort, même pour les impôts. Je suis méfiant. Il peut y avoir des erreurs, des problèmes informatiques, ça peut arriver. Ensuite, l'erreur prend au moins huit jours à être régularisée. Et donc on a des retards de trésorerie. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Les personnes que nous avons interviewées ne sont pas opposées à utiliser des moyens de paiement de plus en plus modernes, rapides, au contraire comme nous avons pu le voir plus haut. Cependant, cela ne les empêche pas de se poser des questions quant à leur fiabilité au niveau sécurisation. Ce qu'ils désirent, c'est pouvoir continuer à **maîtriser les outils** qu'ils utilisent, en tout cas à en avoir l'impression. Et c'est bien justement la question du contrôle et de la maîtrise que se trouve au cœur de leur discours :

> *« L'inconvénient du chéquier, c'est qu'il faut remplir le chèque et ça prend du temps. Mais il y a quand même de plus en plus de commerçants qui sont équipés d'une imprimante. Et là, vous n'avez plus à remplir le chèque, il suffit de le signer. Mais je ne sais pas, avec le chèque, j'ai l'impression que je contrôle plus les choses. C'est moi qui le fais le chèque. Avec la carte bleue, ce n'est pas la même chose, c'est moins sûr : il peut toujours y avoir une erreur parce que c'est le commerçant qui tape le montant. Il y a autre chose aussi : je n'ai aucun prélèvement automatique. Je pourrais, je devrais pourtant parce que je cotise à plein de choses, à l'URSSAF, etc. Et donc j'ai pas mal de chèques à faire pour tout ça. Mais, bon, j'ai l'impression qu'avec le chèque, j'ai plus de fiabilité, plus de contrôle. En plus, avec toutes ces histoires de cartes bancaires piratées qu'il y a en ce moment ! »* (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

Cette appréhension est d'ailleurs assez typique du **comportement vis-à-vis de la modernité et de la nouvelle technologie en général** : d'une part, il y a une aspiration, une attirance, une **fascination** ; et d'autre part il y a une méfiance, une **suspicion**, une appréhension, un sentiment de perte de contrôle et de maîtrise difficile à supporter et accepter. Mais nous reviendrons sur cette tension face à la modernité et à la nouvelle technologie lorsque nous aborderons plus spécifiquement l'usage de la carte Modeus / Moneo :

> *« Les cartes de paiement, ça me fait penser à rapidité, avancée. Mais d'un autre côté, ce n'est pas tout le temps une bonne chose l'avancée. vous n'avez qu'à voir les gens qui se font plumer sur internet. C'est soit-disant moderne. Mais en fait, c'est un retour en arrière. Je suis contre ça, contre le fait de faire des achats sur internet et de dépenser au vu et au su de tout le monde. »* (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

3. La carte bancaire, un moyen de paiement d'une sécurisation satisfaisante

Bien que les interviewés se montrent relativement suspicieux vis-à-vis des circuits qu'empruntent l'argent et semblent méfiants par rapport à des moyens de paiement qui sont de plus en plus abstraits, il ressort néanmoins qu'ils sont **satisfaits par le système de sécurisation du moyen de paiement qu'ils utilisent le plus, à savoir la carte bancaire de paiement**.

En effet, tout d'abord il s'agit d'un moyen de paiement largement accepté socialement autant par les clients que par les commerçants, contrairement au carnet de chèque et même aux espèces dont la côte chute auprès des commerçants en raison de la multiplication des fraudes. Son usage est doté d'une légitimité importante et s'accompagne donc d'une reconnaissance sociale non négligeable :

> *« la carte bancaire, c'est bien sécurisé. Et c'est bien accepté maintenant comme moyen de paiement. Il y a une époque où c'était assez mal accepté par les commerçants mais maintenant c'est beaucoup mieux accepté. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Ensuite, la carte bancaire, toujours selon les interviewés, présente l'avantage de préserver autant qu'il se peut l'anonymat et en ce sens respecte la confidentialité. Or, L'aspect confidentialité est très important à leurs yeux :

> *« Par contre, je ne demande jamais de reçu quand je retire de l'argent parce qu'il y a mon numéro de compte dessus. Comme je connais la somme retirée, je n'en ai pas besoin. C'est une question de sécurité parce qu'on peut très bien laisser tomber le reçu par terre, l'oublier quelque part. »* (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

Le code secret, le système d'opposition en cas de perte ou de vol, sont autant d'éléments permettant aux utilisateurs de la carte de se sentir moins vulnérables et plus assurés :

« Il y a aussi un côté anonymat avec la carte qu'il n'y a pas avec le chèque : avec la carte, personne ne connaît mon adresse alors qu'elle est marquée sur tous mes chèques. C'est toutes ces petites choses qui font que je préfère la carte. Et puis c'est dans l'air du temps. D'autant plus qu'ils vont bientôt refaire les cartes bancaires et ce sera encore mieux : il n'y aura plus je crois que les 8 premiers chiffres qui indiquent le type de carte (bleue/24-24, etc.) et la banque. Mais il n'y aura plus les derniers chiffres qui figurent aujourd'hui et qui correspondent à notre numéro de compte ainsi qu'au centre duquel on dépend. Avec ce système, il y aura moins de fraude. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

« En plus, il y a un numéro de code secret donc il y a une confidentialité qui n'existe pas pour le chèque. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

4. Les perceptions et représentations sous-jacentes à cette préoccupation pour la question de la sécurité des moyens de paiement

De la même façon que l'on a pu porter un type d'éclairage sur le comportement de recherche constante de l'aspect pratique dans l'usage des moyens de paiement en puisant du côté des représentations et perceptions que les personnes ont de l'argent en général, nous pouvons essayer de poursuivre la même démarche pour mieux analyser la préoccupation des interviewés pour la question de la sécurisation liée aux moyens de paiement.

Il est possible de saisir qu'il y a quelque chose de l'ordre de la difficulté et du laborieux dans le rapport à l'argent, comme nous l'avons déjà introduit plus haut. Nous pouvons supposer qu'il s'agit en partie de la difficulté à obtenir l'argent : l'argent ne s'obtient pas sans effort et n'est pas illimité, mais au contraire se gagne en quantité limitée au prix d'un labeur qu'il est nécessaire de fournir. Cela est corroboré par les dires de l'un des participants de la table ronde qui, à la question des évocations à partir de l'argent, confie que pour lui l'argent est ce qui permet *« l'achat d'un produit proportionnellement à son mérite, à son travail »*. Donc l'argent est perçu comme quelque chose qui n'est pas donné à priori mais qui se mérite, qui est la contrepartie d'un travail fourni. Si l'argent s'obtient ainsi, au prix d'efforts, il devient alors précieux. D'où l'importance de ne pas le perdre et de le tenir en sécurité. Nous pouvons donc supposer que **si les usagers sont tant préoccupés par le problème de la perte ou du vol de leur argent et la question de la sécurisation des moyens de paiement, c'est parce qu'ils confèrent à l'argent une préciosité et une valeur importantes**. En outre, c'est aussi parce qu'il serait douloureux de perdre quelque chose que l'on a gagné au prix d'efforts et de travail.

***

L’objet de cette première partie était de creuser le rapport de l’argent en général des usagers, tant au niveau de leurs pratiques que de leurs perceptions et représentations, avant d’aborder plus spécifiquement les usages de la carte Modeus / Moneo. En effet, il paraissait utile de faire cette mise en contexte dans le but de mieux appréhender et saisir le comportement et les représentations des personnes en tant que porteurs de Modeus / Moneo.

En conclusion de cette partie, il apparaît que les utilisateurs de Modeus présentent la caractéristique commune d’avoir un comportement évolutif et flexible vis-à-vis des moyens de paiement. On le voit tout particulièrement avec la carte bancaire de paiement qu’ils s’approprient et intègrent dans leur vie quotidienne avec une grande aisance. Cette flexibilité peut s’expliquer en partie par le fait que ces utilisateurs ont la spécificité de constamment rechercher l’amélioration, l’optimisation des conditions des opérations de paiement ; d’où leur désir de disposer de moyens de paiements de plus en plus pratiques, rapides, simples d’emploi et leur permettant de réaliser une économie d’énergie physique et mentale. Il n’est certes pas possible de dire si cette caractéristique est plus forte pour ces utilisateurs que pour les non utilisateurs de Modeus / Moneo, dans la mesure où nous n’avons interviewé que des porteurs du porte-monnaie électronique. En revanche, nous pouvons supposer que cela a pu facilité leur prise de décision au moment où ils se sont vus proposer ce nouveau produit.

Par ailleurs, nous avons également, dans cette partie, souligner un autre trait de comportement vis-à-vis de l’argent en général, qui sera d’ailleurs utile à la compréhension des usages de la carte Modeus / Moneo, à savoir le fait que les interviewés se montrent en général préoccupés pour la question de la sécurisation des moyens de paiement. Nous verrons plus tard comment cette préoccupation générale se répercute sur la manière dont les utilisateurs que nous avons rencontrés accueillent, s’approprient et intègrent la carte Modeus / Moneo dans leur vie quotidienne.

II. LES MOTIVATIONS A L'ORIGINE DE L'ACQUISITION DE LA CARTE MODEUS / MONEO

Après avoir mis en lumière quelques traits principaux du comportement et des perceptions des interviewés vis-à-vis de l'argent en général, nous allons à présent en venir plus spécifiquement au sujet central de cette enquête, à savoir la carte Modeus / Moneo.

Pour commencer, nous allons, dans cette partie, nous attacher à saisir les principales motivations pouvant être à l'origine de l'acquisition de la carte Modeus / Moneo par les utilisateurs que nous avons rencontrés. En d'autres termes, nous allons nous interroger sur les intérêts qui ont motivé l'acquisition de ce nouveau produit, les éventuelles attentes qu'ils pouvaient avoir lors de cette acquisition, les intérêts qu'ils y voyaient.

A. CURIOSITE ET ATTIRANCE POUR UN OBJET INCARNANT MODERNITE ET NOUVELLE TECHNOLOGIE

A travers les entretiens, il apparaît que ce qui a motivé les personnes pour accepter de participer à l'expérimentation de la carte Modeus / Moneo – car il s'agit d'un produit nouveau qui leur a été proposé gratuitement dans un cadre expérimental – est avant tout la curiosité et l'attirance qu'elles éprouvaient pour un objet qui porte la marque du modernisme, qui est un produit de nouvelle technologie.

1. Attirance pour un symbole du modernisme

La carte Modeus / Moneo peut en quelque sorte être conçue comme un symbole du modernisme de par son aspect sans contact en ce qui concerne la carte Modeus, de par son caractère multifonctionnel, et aussi de par son caractère performatif puisqu'il est question de démultiplier ses fonctions en travaillant sur la mémoire de sa puce. Et c'est justement cet **aspect de modernité, de nouveauté qui a le plus souvent séduit** les interviewés. C'est ce qui les a spontanément poussé à faire l'acquisition d'un tel produit.

a. Curiosité pour la nouveauté, les aspects ludique et technique du nouveau produit

- **Un intérêt pour un produit issu de la nouvelle technologie**

Les utilisateurs que nous avons rencontrés expriment bien dans les entretiens ce qui les a séduit dans la carte Modeus / Moneo : la nouveauté du produit :

> *« Je me suis juste dit que ça pourrait être pratique quand ce sera mis en place partout. Mais c'était surtout pour participer à quelque chose de nouveau. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

« En fait, moi, j'étais plus réticente que mon ami pour prendre la carte Moneo. Lui, il est très nouveauté, tout ce qui est dernier cri, comme les portables. » (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

A ce sujet, une utilisatrice se montre critique vis-à-vis de l'appellation du produit – porte-monnaie électronique – qui, selon elle, n'est justement pas en adéquation avec sa nature, à savoir un objet de la modernité, une nouveauté :

« Le terme 'porte-monnaie électronique', je ne trouve pas ça joli. Ça fait vraiment grand-mère : ça fait gros porte-monnaie avec plein de pièces dedans. Ça fait lourd. Ça ne fait pas très moderne. Or, c'est un objet moderne justement. Et puis le terme 'électronique', mais tout est 'électronique' aujourd'hui. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, la nouveauté du produit créait autour de lui une sorte de climat d'effervescence liée à la nouveauté – beaucoup de discussions formelles et informelles sur le lieu de travail notamment, surtout à La Poste– qui était susceptible au moins d'attirer l'attention sur lui, au plus de séduire d'éventuels futurs utilisateurs :

« Comme c'était quelque chose de nouveau, pas mal de gens en parlaient, alors j'ai regardé. […]C'est arrivé qu'on en parle avec des collègues. On en a parlé à plusieurs occasions. D'abord au début, quand on a commencé à expérimenter la carte. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« J'ai trouvé ça plutôt sympa. Ça faisait un bout de temps que j'en entendais parler sur mon lieu de travail. j'avais des collègues qui avaient déjà la carte. Et puis pas mal de curiosité aussi. C'est aussi le côté nouveau qui m'a incité à prendre Moneo. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Certains donnent d'ailleurs plus de précision quant au domaine de nouveauté qui les a plus particulièrement touché. Pour les uns, il s'agit de **l'aspect ludique**, de **la convivialité** du nouveau produit. Pour ceux-là, expérimenter la carte Modeus / Moneo était de l'ordre du jeu, de l'amusement :

« Il y a un côté ludique : c'est un gadget la carte Moneo, c'est un truc rigolo. Il ne faut pas se le cacher. » (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

Ce n'est pas surprenant que ce soit un **élément séducteur** des usagers s'il nous revient à l'esprit ce que nous avions déjà évoqué précédemment concernant la manière dont les personnes se représentent l'argent, et notamment le fait qu'elles cherchent à s'accrocher à l'image positive de l'argent – argent vecteur d'épanouissement, de bonheur, de confort matériel – au détriment de son image négative – argent dominateur, aliénant, tueur. Les utilisateurs sont charmés et intéressés par l'aspect ludique car cela renforce leur sentiment de

plaisir et donc le versant positif des représentations qu'elles se font de l'argent. D'un point de vue marketing, la carte Modeus / Moneo se positionne sans conteste de ce côté du jeu, et ainsi de l'épanouissement afin que le paiement soit de l'ordre du plaisir.

Certains interviewés confient qu'ils ont également été motivés et intéressés par **l'aspect technique** du nouveau produit, par les **performances** qu'il était capable de réaliser :

> *« J'ai décidé de prendre la carte Modeus par curiosité. J'aime assez tout ce qui est électronique, nouveau. Il y avait déjà un certain temps qu'on en entendait parler, que ça devait être lancé. Alors c'était pour voir comment ça allait se passer. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Il y avait des affiches : ils demandaient des volontaires pour participer à une expérimentation. Ce qui m'intéressait là-dedans, c'était plus l'aspect expérimentation que l'aspect pratique parce que, personnellement, j'achète assez rarement la carte orange, et puis il y a peu de stations équipées. Ce qui m'intéressait surtout, c'était de voir comment ça fonctionnerait d'un point de vue technique, quels avantages on pourrait retirer de cette carte, et puis c'était aussi pour pouvoir donner mon avis sur le produit. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

- **Un intérêt confirmé par les représentations et perceptions des utilisateurs**

Nous pouvons également percevoir l'intérêt que portent tout particulièrement les utilisateurs de la carte Modeus / Moneo à ses aspects de modernité, de nouveauté, à ses aspects ludique et technique à travers les représentations qu'ils se font de ce produit.

Tout d'abord, lorsqu'on les interroge, lors de la table ronde, sur ce que leur évoquent les termes *« porte-monnaie électronique »* et *« Modeus »*, ils donnent spontanément des réponses témoignant du fait qu'ils associent le produit à la sphère de la modernité, du progrès technique. En effet, il leur vient les termes *« lecture optique »*, *« informatique »*, *« modernisme »*, *« nouveau produit »*, *« moderne »*, *« innovateur »*, autant d'expressions évoquant la nouveauté, les nouvelles technologies.

Ensuite, lorsqu'on fait faire aux participants de la table ronde l'exercice 'du phile et du phobe', consistant à les diviser en deux groupes et à demander à chacun des groupes de dresser le portrait d'un individu qui a bien intégré l'usage de la carte Modeus dans sa vie quotidienne pour l'un, et le portrait d'un individu relativement réfractaire à l'utilisation de la carte Modeus pour l'autre, les réponses vont également dans le même sens que précédemment. En effet, le portrait dressé pour le 'phile' est celui d'un individu :

> *« moderne, dynamique, [relativement jeune puisque] âgé de 30-35 ans, [résidant en milieu] urbain, [travaillant] dans une agence de voyage, marié avec deux enfants, ouvert à la robotisation, multicartes et [étant favorable] au progrès ». (groupe des quatre participants de la table ronde dressant le portrait du 'phile')*

Alors que le portrait dressé par l'autre groupe pour le 'phobe' correspond à celui d'un individu :

> *« [plus] âgé, environ 65 ans, retraité, [résidant] en milieu rural, [présentant la caractéristique] d'être réfractaire à la modernité et à la technique, [n'ayant] pas de congélateur, [ne possédant] que des affaires anciennes et [mettant] toujours les mêmes habits, [n'achetant] presque jamais rien de nouveau, [payant] par chèque et en petite monnaie, [parlant] encore en anciens francs et [ayant] peur de l'arrivée de la nouvelle monnaie ». (groupe des quatre participants de la table ronde dressant le portrait du 'phobe')*

La confrontation de ces deux portraits et les clichés que chacun d'eux renferme, s'opposant point par point de façon évidente, mettent en lumière des faits intéressants : dans les représentations des utilisateurs, le porteur de la carte Modeus est l'individu typiquement moderne – jeune, vivant en couple avec un nombre d'enfants relativement bas lui permettant d'exercer une activité professionnelle, particulièrement ouvert sur le monde, sur le progrès, apte à l'évolution, déjà bien inséré dans un univers de vie où domine la technique, le paiement par cartes – alors que l'individu réfractaire au produit est le stéréotype du rétrograde – vieux, vivant à l'écart de tout ce qui symbolise la vie moderne comme la ville, le paiement par carte et ayant une attitude générale très conservatrice. Cela est particulièrement révélateur du fait que les usagers de la carte Modeus se représentent ce produit comme ayant avant tout une essence de modernité, de technologie nouvelle. C'est en tout cas l'aspect du produit qui semble le plus les marquer et attiser leur curiosité.

b. Une motivation spontanée plus basée sur l'attrait de la nouveauté que sur un arbitrage rationnel

Par ailleurs, il faut souligner de façon plus précise que l'attrait pour le côté nouveau, moderne et ludique de la carte Modeus / Moneo est ce qui a été le plus déterminant dans leur décision d'expérimenter ce nouveau produit. En effet, leur motivation s'est beaucoup plus basée sur cet aspect-là que sur un arbitrage ou un calcul de type rationnel en terme d'attentes réelles, d'utilité et de besoin. C'est en tout cas ce qu'expriment plusieurs interviewés. L'un d'entre eux a même le réflexe de comparer la carte Modeus / Moneo au téléphone portable :

> *« C'est une question de goût. Je n'avais pas vraiment d'attentes particulières en l'essayant. Je l'ai fait sans préjugés. Je ne m'étais pas posé la question du besoin. C'est la même chose que le portable : quand on n'en a pas, on ne sert pas, on n'en a pas besoin et quand on en a un, on ne peut plus s'en passer. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« On avait eu un courrier de publicité sur la carte Modeus. Alors je me suis dit : 'Pourquoi pas ?'. C'était plus par curiosité qu'autre chose. Comme ça fait porte-*

monnaie électronique et titre de transport, je me suis dit 'tiens, comment ça marche ?' Je me suis demandé si ça pouvait être intéressant, et fiable aussi. C'était l'attrait de la nouveauté en fait. Mais je n'avais aucune attente particulière lorsque j'ai décidé de participer à l'expérimentation de la carte Modeus. Je me disais qu'on verrait à l'usage que j'en ferai, suivant l'intérêt que j'y trouverais. Je me disais que mon utilisation évoluerait au fil des jours. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Au départ, je n'avais pas d'attentes particulières. C'est juste que j'aime bien me porter volontaire pour faire avancer les choses. Mais au départ, je n'ai pas d'exigences. Elles viennent au fur et à mesure de l'utilisation en fait. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Il faut cependant nuancer nos propos sur un point : tous les utilisateurs n'en étaient pas au même point concernant l'élaboration ou l'identification d'éventuels attentes et besoins. En fait, certains d'entre eux avaient déjà des attentes, voyaient l'intérêt que pouvait représenter la possession et l'usage d'un tel moyen de paiement au vu de certains de leur besoin. Il faut donc tout de même souligner qu'il y avait effectivement des personnes qui avaient fait un calcul d'acteur rationnel : ce sont d'ailleurs ces mêmes personnes qui sont à l'origine des quelques demandes spontanées de la carte Moneo que La Poste a reçues. Un expert de La Poste que nous avons interviewé évoque ce thème des demandes spontanées, concluant qu'il existe une demande réelle pour ce type de produit :

« Il y a des personnes qui ont fait une démarche individuelle : ils ont demandé la carte eux-mêmes. Ce sont des gens qui sont venus nous voir et nous ont demandé des renseignements sur la carte ou même des gens qui voulaient avoir la carte Moneo. En fait, il y a des bureaux de poste satellites, qui dépendent du bureau de poste principal qui est ici, où certains clients ont demandé pourquoi eux ne se voyaient pas proposer la carte Moneo et pourquoi ils ne l'avaient pas. Donc il existe quand même une réelle demande de carte Moneo. C'est intéressant pour les gens dans la perspective du passage à l'euro. » (Conseiller financier, La Poste)

Pour un couple que nous avons rencontré, il s'agissait d'anticiper l'arrivée de l'euro pour ne pas avoir à subir les contraintes que le passage à la monnaie unique engendrerait selon eux :

« On a parlé de Moneo à notre conseiller financier parce qu'on avait un peu peur par rapport à l'euro. Notre conseillère, elle allait justement avoir une réunion sur Moneo dans la semaine. Après, elle nous a rappelés. Elle nous a dit que comme nous étions des clients privilégiés, on pourrait avoir la carte Moneo en essai et gratuitement. En fait, on avait vu un prospectus sur la carte Moneo et donc à partir de là, on s'était renseigné. On a vu l'intérêt quand on s'est mis à calculer combien ferait une baguette avec l'euro.

Et on a vu qu'on allait se retrouver avec un porte-monnaie de 15 kilos, avec tous les cents. On a un peu pris peur là. On a pris la décision de prendre la carte Moneo d'un commun accord. En voyant le prospectus, on s'est dit 'Tiens, qu'est-ce que c'est ? C'est peut-être pas mal avec l'euro.' Et puis on a pris la carte qui nous était offerte. » (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

Pour un autre utilisateur que nous avons interviewé, il s'agissait de ne plus s'encombrer avec l'usage des espèces :

« J'en avais entendu parler par des collègues et aussi par l'intermédiaire de pubs. Des collègues disaient qu'ils étaient contents. J'avais envie d'y aller dedans sans attendre. Je me suis renseigné sur Moneo avant même que La Poste me la propose parce que ça m'intéressait beaucoup pour payer à la place des espèces. Je me suis renseigné parce que ça paraissait flou au niveau des commerçants qui l'acceptaient ou pas. J'ai d'abord demandé à La Poste il y a 6 mois et on m'avait répondu que ce n'était pas encore possible d'en avoir. Puis, je suis allé dans une banque près de chez moi, le Crédit Agricole, et ils m'ont donné des informations. Le concept m'a plu. Et récemment, j'ai eu un coup de bol : je suis allé faire une opération à La Poste et je leur ai demandé s'ils avaient la carte Moneo. Ils m'ont répondu : « ça tombe bien. On en a. » Alors là, j'ai sauté à deux pieds joints sur l'occasion. C'est vachement intéressant. Je n'attendais que ça. Alors j'en ai commandé deux : une pour moi et une pour ma femme. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

c. L'importance de la fonction sociale du nouveau produit

La fonction sociale que peut remplir la carte Modeus / Moneo semble avoir également une importance non négligeable dans la décision d'acquérir un tel moyen de paiement et d'en faire, une fois acquis, un usage effectif.

- **Une opportunité de créer du lien social**

Une première fonction importante est relative à la création de lien social. En effet, plusieurs interviewés ont fait part, dans les entretiens, de leur sentiment que le fait de posséder et d'utiliser la carte Modeus / Moneo, moyen de paiement nouveau à plusieurs points de vue, représentait une opportunité de créer un lien avec d'autres personnes. Ce peut être créer du lien social avec ses collègues en improvisant des discussions plus ou moins informelles sur le thème du porte-monnaie électronique, comme nous avons déjà pu le voir. Un lien particulier se crée entre les individus parce qu'ils ont en commun quelque chose, ils partagent une expérience, et cela les rapproche nécessairement :

« On en parle par exemple quand un collègue a une carte depuis récemment : on l'initie, on lui explique comme ça fonctionne. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

Ce peut-être également créer un lien avec des personnes proches, des amis, en leur expliquant la nature et la fonction d'un tel produit qu'ils ne connaissent pas forcément. Dans ce cas, le porteur de la carte Modeus / Moneo revêt une image d'expert face à ces derniers :

> *« Comme parfois j'emmène des collègues dans ma voiture quand je vais en Ile-et-Vilaine pour le travail, ils voient la carte Moneo et ils me demandent 'Qu'est-ce que c'est que ce truc ?' Tout le monde me dit ça à chaque fois. Personne ne connaît le porte-monnaie électronique. »* (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

Ce peut être encore créer un contact avec des personnes étrangères, dans une queue de commerce par exemple, avec lesquelles s'établit tout à coup un lien de proximité lorsque elles aussi possèdent la carte Modeus / Moneo, ou lorsque, curieuses, elles posent des questions sur ce produit :

> *« Quand une autre personne paye avec Modeus dans un commerce, ça crée un contact aussi. […] Quand on se retrouve avec deux autres personnes qui payent aussi avec Modeus, il y a un contact qui se crée : on fait la même chose, en même temps. Et puis aussi, quand on paye avec Modeus, les autres gens regardent souvent ça avec des yeux ronds et ils me demandent ce que c'est, alors je leur explique. C'est par exemple quelqu'un qui fait la queue derrière à une caisse ou dans le métro et qui me pose la question. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

Or, de nombreuses études sociologiques montrent à quel point la création et le maintien du lien social est important dans la vie d'un sujet : c'est ce qui le socialise, c'est ce qui le maintient au cœur de la société, c'est ce qui lui permet de se construire une identité propre.

- **Un rôle de signe distinctif**

En outre, nous pouvons supposer que la carte Modeus / Moneo a une autre fonction qui n'est pas moins importante que la première, à savoir jouer un rôle de signe distinctif pour son porteur. En effet, le discours de certains interviewés révèle que la possession de ce nouveau produit donne à son porteur l'impression de renvoyer aux autres, au monde extérieur, une image positive, valorisante. Comme la carte Modeus / Moneo est un objet de la modernité, de la nouvelle technologie, qui peut paraître dans sa configuration, dans son concept, quelque peu surprenant, elle peut être possédée et se porter comme un signe distinctif qui aura la fonction de valoriser aux yeux du monde extérieur son porteur. Mais cela n'est valable que tant que peu de gens en possèdent :

> *« C'est moderne. On a fait un peu comme avec les portables : on a un peu frimé avec Modeus. C'est quand même faire partie de quelque chose de neuf, de nouveau, de quelque chose qui innove, qui n'est pas comme tout le monde. C'est valorisant. Les gens qui ont la carte Modeus forment un groupe, un cercle. Il y a une reconnaissance. C'est aussi enthousiasmant que quand j'ai choisi de participer au passage à l'an 2000. Si j'ai*

travaillé le 31/12, c'était par plaisir, pas par obligation. C'est assez perçu comme ça au boulot d'ailleurs. Il y a un sentiment de participer à une expérimentation. Alors on joue le jeu : on va au guichet spécial, on va dire nos impressions au kiosque. On a été volontaire pour une expérimentation alors on le fait, on l'assume. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

L'existence de cette fonction distinctive et de valorisation est d'ailleurs confirmée dans les représentations que les utilisateurs se font de ce produit. Lorsqu'on demande aux participants de la table de ronde de dire à quels verbes « la carte Modeus » les fait penser, l'une des réponses recueillies fut *« être in »*. En d'autres termes, cela signifie que, dans leurs perceptions, le fait de posséder et d'utiliser ce nouveau produit signifie être à la pointe de la mode, à la pointe du progrès et donc c'est valorisant et distinctif vis-à-vis de tous ceux qui n'ont pas cette carte.

2. Inscription de la carte Modeus / Moneo dans une logique d'équipement pour l'optimisation du confort de vie

Pour certains utilisateurs de la carte Modeus / Moneo, faire l'acquisition de ce nouveau produit relevait de l'évidence dans la mesure où ils ont déjà fait le choix de se positionner sur une logique d'équipement en matériel – informatique, domotique, climatisation – leur permettant d'améliorer régulièrement et d'optimiser leur confort de vie. La carte Modeus / Moneo, de par son aspect pratique, sa simplicité, sa rapidité d'usage pour la fonction de paiement, étant également un produit leur donnant la possibilité d'accroître leur confort de vie, il leur paraissait logique de la prendre, au moins pour l'essayer :

« La carte Moneo, je l'ai depuis un mois. C'est tout récent. J'avais déjà entendu parler de Moneo ailleurs. Comme tout ce qui est pratique, j'adhère. C'est le modernisme. On vit avec notre temps : on a un ordinateur, on est équipé en matériel moderne, on a un peu de domotique à la maison. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

« C'est pratique. Je ne me promène pas avec de la monnaie sur moi, j'évite d'avoir les poches gonflées de pièces. Et puis c'est moderne : j'aime bien les trucs un peu innovants. Je n'aime pas trop l'archaïsme. On va de l'avant. J'aime bien les trucs modernes : j'ai un peu de domotique chez moi, nous avons un ordinateur, j'ai la climatisation dans la voiture. Ce sont des choses intéressantes qui permettent de mieux vivre, de se faciliter la vie. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Il apparaît donc que c'est tout d'abord la curiosité et l'attirance pour un objet incarnant la modernité et la nouvelle technologie qui a incité les gens à accepter d'expérimenter la carte Modeus / Moneo. Au-delà de l'aspect de performance technique et de l'aspect ludique qui caractérise ce produit, c'est également la fonction sociale qu'il peut remplir qui a motivé les

porteurs dans la mesure où ce produit, de par son caractère expérimental, représentait, entre autres, pour eux une opportunité de créer du lien social et de se distinguer dans la société. Par ailleurs, l'acquisition d'un tel outil s'inscrivait aussi, pour certaines personnes, dans une logique d'équipement pour l'optimisation du confort de vie.

B. A LA RECHERCHE DE LA MAXIMISATION DE L'ASPECT PRATIQUE DU PAIEMENT DES PETITS ACHATS DE LA VIE QUOTIDIENNE

Dans un second temps, nous allons voir que ce qui a également suscité l'intérêt des usagers est le fait que la carte Modeus / Moneo, dans son concept, allait dans le sens de leur recherche de la maximisation de l'aspect pratique du paiement des petits achats de la vie quotidienne.

1. La contrainte de l'usage des espèces au quotidien

Cette recherche par les usagers de la maximisation de l'aspect pratique du paiement des petits achats de la vie quotidienne est motivée par la constante confrontation à la contrainte de l'usage et de la gestion des espèces – billets et petite monnaie – au quotidien.

a. Une gestion fastidieuse et contraignante

Dans les entretiens réalisés pour cette étude, il apparaît clairement que **l'usage et la gestion des espèces au quotidien** est particulièrement pesante. Pour les interviewés, elle a un aspect **fastidieux et contraignant** très rebutant et gênant dans une vie quotidienne où ce sont justement la simplicité et la rapidité qui sont recherchées.

Chacun a son lot de mauvaises expériences à raconter quant au paiement des achats en espèces. Ce que mettent le plus en avant les personnes que nous avons rencontrées est le fait qu'avec la monnaie il est difficile d'atteindre un juste milieu. En effet, beaucoup d'entre elles soulignent avec insistance qu'elles ont toujours ou bien pas assez de monnaie sur elles, ou bien trop de monnaie (des gros billets par exemple), ce qui les place dans des situations délicates, inconfortables :

> *« Quand on n'a pas de monnaie, on va retirer de l'argent au distributeur automatique et on va payer chez un commerçant un achat d'une petite somme avec un billet. Là, on a souvent l'impression d'embêter le commerçant. Et puis le commerçant nous rend plein de pièces, et c'est encombrant. Moi, si tout pouvait tenir dans une seule poche ! S'il n'y avait pas de papier à prendre, je ne prendrais que les cartes. »* (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

> *« C'est toujours quand vous avez besoin de monnaie que vous vous apercevez que vous n'en avez pas. »* (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

« On est toujours embêté pour la monnaie parce qu'on n'a que des gros billets. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, certains interviewés ne manquent pas de faire remarquer que la situation devient d'autant plus inconfortable dans le cas où la petite monnaie s'accumule dans les poches ou le porte-monnaie dans la mesure où elle présente le défaut d'être particulièrement encombrante :

« Sur moi, j'ai toujours un peu de monnaie et la carte bleue. La carte bleue, c'est notamment pour les achats non prévus. L'argent liquide, je n'y vois que des contraintes parce que c'est encombrant. Donc je fais toujours l'appoint chez un commerçant parce que je n'aime pas avoir plein de pièces dans mon porte-monnaie. Sur moi, je n'ai jamais plus de 4 pièces de 1 franc, 1 pièce de 5 francs. Je fais toujours en sorte d'avoir le minimum de pièces dans mon porte-monnaie. Si chez un commerçant j'en ai pour 22 francs et 55 centimes, je donnerai 30 francs et les 55 centimes pour qu'il me rende la monnaie sur 30 francs. Chez certains commerçants, c'est dur. Mais en général, je pense qu'ils sont contents. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

« Au café l'autre jour, je n'avais pas de monnaie, que des billets. Du coup, on m'a rendu plusieurs pièces de 5 francs et de 10 francs. Ça me charge les poches, c'est agaçant, ce n'est pas pratique. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Certains interviewés évoquent d'autres situations inconfortables, comme par exemple le fait de ne pas avoir dans son très proche environnement de vie un distributeur automatique de billets à disposition. Cette distance peut en effet devenir contraignante si elle est trop grande dans la mesure où le distributeur de billets est le fournisseur d'espèces duquel l'usager est totalement dépendant. Le problème se pose notamment pour toutes les personnes ne résidant pas en centre ville :

« Ici, par exemple, le distributeur de billets est plus loin que la boulangerie alors ce n'est pas bien pratique. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Enfin, plusieurs interviewés font part d'un autre aspect négatif de la monnaie, à savoir le fait qu'elle se perde facilement. Or, il n'existe aucun recours formel contre la perte d'espèces, contrairement à la perte d'un chèque ou d'une carte bancaire. Cela semble également être pour eux une préoccupation supplémentaire.

« L'avantage de l'argent liquide, c'est que ça permet de payer des petites choses. Mais c'est également plus facile à perdre. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

En d'autres termes, l'usage de la monnaie exige de réaliser des efforts de gestion dans la mesure où il faut constamment anticiper sur la quantité de monnaie possédée à tel instant si

l'on souhaite faire tel achat. C'est en cela que cet usage est fastidieux et contraignant puisque les usagers rechignent justement à faire ces efforts de gestion dans la mesure où cela leur demande plus de temps et plus d'énergie.

> *« Aujourd'hui, j'ai 130 francs sur moi. Généralement, ça varie entre 100 francs et 200 francs. Mais c'est souvent moins. C'est même gênant parfois parce que je n'ai pas assez de liquide pour acheter le journal ou un paquet de chewing-gum. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

b. Des perceptions et représentations négatives

Le fait que les interviewés déplorent que les espèces imposent une contrainte d'usage importante est en outre corroborée par l'analyse du contenu des représentations qu'ils se font de la monnaie. En effet, lors de la table ronde, à la question « si je vous dis 'monnaie', qu'est-ce que ça vous évoque ? », les participants ont le réflexe de répondre spontanément en des termes relevant plutôt de l'ordre de la négative, à savoir *« ferraille », « poids », « on n'a jamais assez de monnaie pour les parcmètres », « contraintes de circulation », « bruit », « perdre du temps à chercher sa monnaie, devoir compter sa monnaie, fouiller ses poches » « chronophage », « volatilité : on peut la perdre ou se la faire voler »*. On retrouve dans leurs perceptions, d'ailleurs connotées plutôt négativement, tous les aspects négatifs que les interviewés déploraient lorsqu'ils évoquaient le paiement par les espèces en terme d'usages et de pratiques. En effet, **dans leurs représentations, la monnaie a l'image de quelque chose d'obsolète, et surtout de contraignant** : on retrouve le problème de la **mauvaise ergonomie** de la monnaie qui est lourde et encombrante, mais aussi celui de la monnaie que l'on n'a **jamais en bonne quantité** suivant l'usage que l'on veut en faire, ou encore le problème du **temps qu'on perd** à cause de la gestion fastidieuse qu'impose l'usage des espèces, et enfin le problème de la **perte** auquel s'ajoute ici celui du vol, chacun d'eux étant sans recours possible.

c. Un moyen de paiement cependant incontournable

Les espèces impliquent une gestion contraignante et fastidieuse. Mais il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'un moyen de paiement qui reste aujourd'hui encore incontournable pour le paiement des divers petits achats de la vie quotidienne. Les personnes que nous avons interviewées en sont d'ailleurs bien conscientes. En effet, lors de la table ronde, à la question sur les évocations sur la monnaie, l'un des participants a répondu : *« incontournable : sans monnaie, vous n'avez rien. »* Cela montre à quel point il est ancré dans les esprits que la monnaie est un passage obligé : c'est en tout cas comme cela qu'elle apparaît. En ce sens, nous pouvons dire qu'il existe une sorte d'état de **dépendance vis-à-vis de la monnaie** puisqu'il semble que nous puissions difficilement faire fi de sa nécessité et de son utilité.

D'ailleurs, les observations réalisées chez les commerçants montrent à quel point l'usage des espèces demeure très fort. En effet, nous avons pu observé que, autant à la boulangerie qu'au marchand de presse et tabac, la plupart des clients payent avec des espèces, et même beaucoup plus avec des pièces de monnaie qu'avec des billets. Ceci s'explique bien sûr par le fait qu'il s'agisse le plus souvent de petits montants correspondant à des petits achats, comme par exemple une baguette, un pain et une pâtisserie, un pain et une quiche aux légumes pour ce qui est de la boulangerie, et un magazine, un paquet de cigarettes et / ou un journal pour ce qui est du marchand de tabac et presse.

L'usage des espèces est donc certes extrêmement contraignant, **mais** la vie quotidienne et les petits achats qui la rythment – pain, sandwichs, cigarettes, journal – le rendent **incontournable**.

2. La carte Modeus / Moneo : sur la voie de la résolution du problème posé par l'usage des espèces

A la suite des premières expériences d'usage qu'ils ont pu faire de la carte Modeus / Moneo, il apparaît que les interviewés identifient ce nouveau produit comme une possible solution au problème du paiement des petits achats de la vie quotidienne en espèces. Autrement dit, il s'agirait, pour eux, d'un moyen de continuer à faire ce types d'achats tout en se débarrassant des contraintes qui y sont actuellement associées du fait du paiement en espèces.

a. Des utilisateurs intéressés par la suppression des contraintes liées à l'usage des espèces (billets et pièces de monnaie)

Les usagers sont intéressés par la mise en pratique de la carte Modeus / Moneo dans la mesure où un tel produit participe de l'évolution des moyens de paiement en général, ce à quoi ils aspirent pour leur confort de vie :

> *« En ce qui concerne Modeus, je me suis dit que, tant qu'à faire, si un nouveau système pratique est mis en place et qu'il participe de l'évolution des moyens de paiement, autant contribuer à son évolution. Et si je peux donner mon avis en plus, c'est intéressant. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

- **Maximiser l'aspect pratique du paiement des petits achats quotidiens**

Aux yeux de tous les interviewés, la carte Modeus / Moneo est le nouveau produit qui va leur permettre d'échapper aux contraintes imposées par l'usage fastidieux mais néanmoins incontournable de la monnaie et de maximiser l'aspect pratique du paiement des petits achats quotidiens. **Tout l'enjeu de la carte Modeus / Moneo est de se substituer à la monnaie**

scripturale et de pérenniser sa fonction principale, qui est de payer rapidement les petits achats quotidiens, tout en supprimant les contraintes qu'elle imposait, à savoir ses mauvaises qualités ergonomiques, la lenteur qu'elle impliquait dans le paiement, la nécessité d'anticiper pour sa gestion quotidienne :

> *« Par rapport à la fonction de moyen de paiement, pour les Relay par exemple, c'est vrai que ça évite d'avoir plein de monnaie dans son porte-monnaie. C'est transparent, c'est pratique. Si on n'a pas de monnaie, si on n'a qu'un billet et que le commerçant n'a plus que de la petite monnaie, on ne ressort pas les poches lourdes au moins si on paye avec la carte Modeus. C'est essentiellement par rapport à l'argent liquide que c'est pratique. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Pour les commerces de proximité type Relay, boulangeries, c'est intéressant parce qu'on n'est pas obligé d'avoir du liquide sur soi ou alors de payer un achat de 40 ou 50 francs avec la carte bancaire. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« C'est surtout pour éviter d'avoir plein d'argent liquide sur soi. C'est plus pratique d'avoir une carte que d'avoir sur soi un porte-monnaie avec plein d'argent dedans. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

En fait, il apparaît que ce produit soit en adéquation avec les attentes et surtout un mode de vie qui ne cesse de se généraliser actuellement, à savoir porter sur soi une faible quantité de monnaie et en faire un usage minimaliste :

> *« J'ai rarement de la monnaie sur moi. Alors si j'ai la carte Moneo, c'est impeccable. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Là aujourd'hui, je n'ai quasiment pas de monnaie sur moi. C'est pour ça que quand la Poste nous a proposé Moneo il y a environ 2 mois, on a tout de suite accepté, parce que ça convient tout à fait à nos besoins. D'abord parce que les portefeuilles sont toujours percés et tout part au travers. Et finalement, c'est beaucoup plus pratique parce qu'on est plus habitué à utiliser une carte pour payer. »* (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Pour l'instant, si jamais j'ai trop peu de monnaie dans mon porte-monnaie, la carte Moneo me permettra de payer en remplacement des achats de petits montants. C'est vraiment pour les petites courses. »* (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

Mais également, et de façon corollaire, il permettrait d'être une alternative à la carte bancaire lorsque les usagers se retrouvent dans des situations inconfortables dans les commerces où un montant minimum est imposé pour l'usage de ce moyen de règlement, et notamment donc dans les commerces où le panier moyen des consommateurs n'est pas très élevé en valeur :

« Ce qui m'a incitée à prendre la carte Moneo, c'est que d'abord, la carte bleue je l'utilise beaucoup et ça m'énerve quand on me dit que je ne peux pas payer avec parce que le montant de mon achat est trop petit. C'est agaçant quand je dois sortir mon chéquier alors que j'ai la petite dans les bras, sur son porteur. C'est comme si on me privait d'une liberté, comme si on m'obligeait. Je ne supporte pas d'être coincée dans un magasin comme ça. C'est horripilant. Donc je me suis dit que je paierai avec Moneo pour les petites sommes et que comme ça je ne serai plus jamais embêtée pour prendre des sous. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, certains interviewés se disent très intéressés par la carte Modeus / Moneo par rapport au problème spécifique du passage à la nouvelle monnaie. En effet, ils anticipent sur le passage à l'euro qui suscite chez certains d'entre eux une certaine appréhension. Pour eux, Modeus / Moneo représente l'opportunité de passer ce cap sans souci, c'est-à-dire sans perte de temps, sans perte d'argent :

« Je pense que la carte Moneo sera bien plus utile quand on passera à l'euro. J'en suis persuadée. Au lieu de se trimballer avec je ne sais combien de petites pièces, on aura cette carte. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

« La personne de la Poste m'a conseillée de garder la carte dans le boîtier parce que comme ça je pouvais consulter l'historique des paiements et mon solde en francs et en euros, je pouvais traduire vite des francs en euros. C'est vrai que je me dis que pour plus tard ça me sécurise. Je n'aurai plus qu'à écrire 50 francs par exemple (elle le fait), et là je verrai combien ça fait en euros (7 euros 52). Donc, je ne serai pas perdue. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

« Je pense que ça sert surtout à faciliter le premier contact avec l'euro : c'est l'une des raisons principales d'ailleurs qui m'a fait essayer le produit. Autant être parmi ceux qui vont passer et ne pas galérer. Le premier jour de l'euro, c'est sûr qu'elle va beaucoup me servir la carte Moneo. C'est un complément de la carte bleue et un complément pour l'euro. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

Avoir les avantages de la monnaie sans en avoir les inconvénients est donc ce qu'attendent les usagers de la carte Modeus / Moneo. C'est d'ailleurs sur ce point-là que les conseillers financiers insistent tout particulièrement au moment de placer la carte Modeus / Moneo chez leurs clients. Certains experts du conseil financier ayant en charge la tâche de distribuer la carte Moneo adoptent même la stratégie d'insister sur un type de paiement en particulier, en l'occurrence le parcmètre, parce qu'ils ont remarqué qu'il s'agissait d'un élément qui retenait l'attention des clients et les intéressait tout particulièrement :

« Quand on reçoit les clients qu'on a contactés pour leur proposer la carte Moneo, on leur démontre la simplicité de la carte. On leur montre qu'il y a le convertisseur

Francs/Euros. Le fait qu'on puisse voir combien des euros font en francs. Moi, je leur montre ma carte et les différentes fonctions qu'il y a dessus : convertisseur francs / euros, solde du compte, historique des paiements. Et puis on dit que c'est gratuit aussi. On explique toute la mise en route. On dit aussi qu'on peut utiliser la carte pour les parcmètres et que ça c'est très pratique. On leur explique donc le fonctionnement des parcmètres aussi. Il existe un curiosité initiale je pense. On leur dit aussi que la carte Moneo sert surtout pour les petits achats d'un montant inférieur à 100 francs. Enfin, on leur parle beaucoup de parcmètre : on leur dit 'c'est vous qui gérez' et quand vous n'avez pas de monnaie sur vous, ou pas assez, ou pas les bonnes pièces, c'est vraiment très pratique. Personne n'a refusé jusqu'à présent. » (Conseiller financier, Poste)

« Ça plaît bien aux gens aussi parce qu'on peut utiliser la carte Moneo pour payer le parcmètre. » (Responsable du conseil financier, Poste)

- **Un enjeu majeur : la rapidité et le gain de temps**

L'enjeu majeur pour le porte-monnaie électronique est la rapidité et le gain de temps qu'elle implique.

En tout cas, il apparaît clairement, et nous avons déjà commencé à l'évoquer plus haut d'ailleurs, que les interviewés sont particulièrement sensibles à la question du temps et de sa gestion en ce qui concerne les moyens de paiement et les opérations de paiement effectuées avec eux. Ainsi, nous avons déjà vu que l'un des participants de la table ronde se représentait l'argent et la gestion qu'il impliquait comme quelque chose de *« chronophage »*, c'est-à-dire qui mange et gaspille du temps. Cela témoigne du fait que le lien entre l'argent, les moyens de paiement d'une part, et le temps d'autre part est une question non négligeable aux yeux des usagers.

L'enjeu que représente la rapidité et le gain de temps dans le paiement est également visible à travers les observations réalisées dans la boulangerie et le marchand de presse et tabac. Ces deux commerces présentent la caractéristique commune d'avoir un flux quotidien de clients très important et un panier moyen d'une valeur relativement faible : autrement dit, les clients sont très nombreux et achètent pour un montant relativement faible. Il y a certes les achats de cartouche de cigarettes ou bien de gros gâteaux ou pâtisseries, mais ils ne représentent qu'une minorité des transactions. Donc ce sont avant tout les espèces, billets et surtout pièces de monnaie, qui circulent dans ces types de commerces. Or, ce qui a été le plus frappant lors des observations réalisées est la grande proportion de clients ouvrant leur portefeuille ou porte-monnaie dans la file d'attente et préparant à l'avance leurs pièces de monnaie dans le but de constituer l'appoint. Comme il s'agit d'achats routiniers et donc répétés quasi quotidiennement (pain, sandwichs, cigarettes, journal, etc), les clients peuvent en effet connaître à l'avance le montant de leur achat, ou en tout cas ils peuvent en avoir une idée relativement précise. Et donc il leur est possible de préparer l'appoint. Cette préparation

de l'appoint, qui semble être un comportement relativement généralisé, témoigne de l'importance que représente la rapidité dans l'opération de paiement : dans ce type de commerce, pour les clients qui viennent y faire des achats de façon quotidienne et routinière, le but est d'aller le plus vite possible, de perdre le moins de temps possible. Voici un extrait d'observation :

> *On peut observer que les gens ont déjà dans la file d'attente leur porte-monnaie ouvert, ou même la monnaie préparée dans leur main, avant de donner le journal qu'ils ont pris sur le présentoir extérieur ou avant de demander leur paquet de cigarettes. Beaucoup de clients fouillent dans leur porte-monnaie à l'avance et préparent l'appoint pendant que la vendeuse cherche l'article qu'ils ont demandé. La majorité des clients achètent des journaux. La plupart payent en pièces de monnaie, beaucoup plus qu'en billets. Et donc le rendu de monnaie, qui n'est souvent que de l'ordre de quelques francs, est très rapides, c'est-à-dire cinq secondes environ. […] Un homme cherche sa monnaie dans son porte-monnaie mais a également un billet dans sa main . Finalement, il trouve assez de pièces de monnaie pour régler sa dépense dont le montant s'élève à 25 francs.* (Observation dans un commerce de tabac et presse)

La rapidité est de ce fait un enjeu pour la carte Modeus / Moneo. Sa principale qualité, d'une part mise en valeur par les experts impliqués dans son développement et d'autre part bien identifiée par les usagers, est qu'il rendra plus rapide la gestion de l'argent, l'opération de paiement et que, donc, il permettra de réaliser un gain de temps important :

> *« Le paiement se fait off-line et sans code confidentiel car il faut que ça aille vite. L'enjeu est la rapidité. On – le client ou le commerçant – insère sa carte dans la machine, le commerçant tape le montant puis le client valide. C'est off-line car il n'y a pas d'interrogation à distance pour le paiement. »* (Consultant, Poste)

> *« Ce qui est intéressant, c'est que c'est plus rapide avec Modeus que d'insérer une carte dans un terminal et de taper un code en plus. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Cette rapidité et ce gain de temps sont en outre rendus possibles grâce aux qualités intrinsèques et ergonomiques du produit qui surpassent celles de la monnaie scripturale. En effet, la conception de ce produit sous forme de carte à puce, qui plus est sans contact en ce qui concerne Modeus, sa facilité d'emploi font qu'il s'agit d'une bonne conciliation de nouvelle technologie et de simplicité d'usage. C'est donc un outil qui se met à la portée de tous les usagers, dont l'utilisation ne rebute pas, qui est identifié par les utilisateurs comme simple d'usage, aisément maniable, très abordable. Par conséquent, c'est un moyen de paiement qui, toujours selon les interviewés, sera facile à intégrer et dont l'appropriation ne nécessitera pas d'effort particulier :

« Ça m'évoque plus le porte-monnaie physique qu'autre chose, plus qu'un objet technologique particulier. Ça a un peu l'aspect d'une calculette donc ce n'est pas un objet… C'est un objet qui devient facilement familier, qui n'est pas du tout futuriste. C'est-à-dire que c'est un objet qu'on traîne dans ses poches, qu'on utilise facilement sans être obligé de lire toutes les 5 minutes le mode d'emploi. Un objet futuriste, ce serait plus compliqué, oui, c'est sûr. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

« 'Porte-monnaie électronique', ça fait un peu chic pour ce que c'est en vrai. Ça fait compliqué. La première fois que j'ai entendu parler de porte-monnaie électronique, ça me semblait complètement inabordable pour le breton moyen. En fait, c'est tout simple. Au début, on se dit que ça doit être un truc vachement sophistiqué. Et en fait non. Je me dis que les gens vont peut-être penser que ce n'est pas pour eux s'ils entendent porte-monnaie électronique. Par exemple, les petites grands-mères. Alors qu'en fait, c'est vraiment pratique pour eux. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

« C'est aussi simple que le paiement en liquide. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

La simplicité d'usage est d'ailleurs un autre élément positif sur lequel insistent les conseillers financiers face aux clients :

« Cette carte-là, vous allez avec dans les boulangeries, vous payez, c'est la simplicité même. » (Conseiller financier, Poste)

Enfin, il faut également souligner que les utilisateurs, dans leurs représentations et perceptions de la carte Modeus / Moneo, associent ce produit à la *« rapidité »*, à la *« simplicité »* et à la *« souplesse »*, ce qui confirme la nature de leurs attentes en terme de gain de temps et de confort d'usage.

b. Inscription du nouveau produit dans la logique d'économie d'énergie

Finalement, il apparaît que la carte Modeus / Moneo s'inscrit dans la logique d'économie d'énergie que poursuivent les interviewés de façon corollaire à la recherche de la maximisation de l'aspect pratique du paiement des petits achats de la vie quotidienne. En effet, d'une part, ce produit leur permet de réaliser une **économie** de gestes, et donc **d'énergie physique**, par rapport au paiement en billets, pièces de monnaie ou même carte bleue puisqu'il n'y a pas de code à taper. D'autre part, il leur permet de réaliser une **économie d'énergie mentale**, les dispensant des efforts d'anticipation à fournir en termes de gestion. En d'autres termes, la carte Modeus / Moneo supprime les désavantages et contraintes des espèces – billets et pièces de monnaie – dans la mesure où sa conception permet aux utilisateurs d'externaliser une grosse partie de l'aspect gestion de l'argent puisque c'est la carte elle-même qui dorénavant prend en charge cette gestion. En effet, il suffit de recharger la carte d'un certain montant pour en disposer sous forme de monnaie. De plus, la carte

prévient qu'il faut la recharger à partir du seuil de 50 francs. En outre, il n'y a plus à fouiller dans son porte-monnaie car c'est la carte elle-même qui donne l'appoint au commerçant :

> *« Je trouve ça assez pratique parce qu'on n'a pas besoin de se casser la tête pour faire l'appoint. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Moneo, c'est le pied. L'avantage, c'est de ne pas se soucier d'avoir des espèces ou pas, d'avoir tant d'espèces nécessaires pour acheter telle chose. Il n'y a aucun souci. C'est bien d'avoir cette ressource en plus. Si on oublie son porte-monnaie, on a Moneo : ça sauve. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Pour moi, Moneo va remplacer les billets que je promène dans mes poches et aussi la monnaie en pièces parce que je les perds parfois. En plus, comme j'ai tendance à ne pas faire l'appoint, j'ai de la monnaie qui s'accumule. Avec Moneo justement, il n'y a pas de question à se poser, il y a juste à contrôler le montant. Je trouve que c'est pratique et efficace. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Pour le cas particulier de l'euro également, la carte Modeus / Moneo présentera, toujours selon les interviewés, la qualité de préserver l'énergie mentale puisque le boîtier permettra de faire les conversions et les paiements s'effectueront directement en euros :

> *« Il peut y avoir un petit avantage avec l'euro : avec le PME, on n'aura pas à se casser la tête à faire les conversions et on n'aura pas à se casser la tête pour reconnaître les pièces et les billets. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« C'est une façon de bien aborder l'euro : on n'aura plus de problème de conversion à se poser. C'est pour éviter de se casser la tête, de faire du remue-méninges [sic]. Ça évitera au départ de regarder les billets en euro et de perdre du temps à ça. Je trouve ça bien. Ça va fonctionner chez les gens qui utilisent déjà les cartes à mon avis. »* (F, 26 ans, Client Poste, Moneo)

Pour conclure cette seconde partie, nous pouvons souligner que les motivations à l'origine de l'acquisition de la carte Modeus / Moneo sont spontanément basées dans un premier temps sur une curiosité et une attirance pour un objet incarnant la modernité, la nouvelle technologie et donc fascinant en quelque sorte. Dans un second temps, ces motivations sont d'un ordre plus rationnel, car les interviewés identifient ce nouveau produit comme une contribution à la recherche de la maximisation de l'aspect pratique du paiement des petits achats de la vie quotidienne et à la résolution du problème posé par les contraintes des espèces dans le règlement de ce type d'achats routiniers et de faible montant en général. L'enjeu pour le porte-monnaie électronique est alors de se substituer aux espèces tout en supprimant les contraintes de leur usage, notamment l'aspect fastidieux de leur gestion ainsi que leur lenteur d'opérationalité. Finalement, nous nous apercevons que la carte Modeus / Moneo est un

produit qui s’inscrit bien dans la logique d’économie d’énergie physique et mentale que poursuivent les interviewés.

III. MULTIPLICITE DES USAGES DE LA CARTE MODEUS / MONEO

La partie qui suit porte sur les différents usages que font les interviewés de la carte Modeus / Moneo qui, soulignons-le de nouveau ici, présente la propriété d'être ou, en tout cas, d'avoir la possibilité d'être multifonctionnelle et donc de remplir plusieurs fonctions simultanément et de permettre à ses porteurs d'accéder à différents services : transports en commun en ce qui concerne Modeus, mais également paiement en commerces, paiement au distributeurs de boisson, paiement aux horodateurs, ou encore contrôle d'accès avec gestion des horaires variables pour les salariés des entreprises (notre échantillon ne comprenait pas d'individus ayant accès à ce dernier type de service). Il est par ailleurs prévu d'élargir le champ de ces services en incluant dans les fonctions de la carte Modeus / Moneo différentes formules d'abonnements à différents équipements scolaires, sportifs et culturels municipaux comme la cantine, la piscine, la bibliothèque, les musées, etc.

Nous exposerons ici ce que nous avons pu constater lors des entretiens, à savoir que les usages que font les interviewés de la carte Modeus / Moneo ont la caractéristique d'être multiples, variés, diversifiés. Nous nous attacherons également, et cela dans un second temps, à cerner les éventuelles conséquences que l'usage de la carte Modeus / Moneo a pu avoir, jusqu'à présent, sur l'utilisation des autres moyens de paiement habituels, essentiellement la carte bancaire de paiement et la monnaie ou espèces.

A. LES USAGES DE LA CARTE MODEUS / MONEO : MULTIPLICITE ET VARIETE

Les interviewés utilisent la carte Modeus / Moneo pour **deux fonctions principales** qui sont le **paiement** au sens large (commerces divers, horodateurs de parking) et les **transports** en commun. Il faut cependant dès à présent préciser que la fonction transports en commun n'est accessible qu'aux porteurs de la carte Modeus, sans contact, en région parisienne. En outre, pour chaque fonction, il semble que les usages soient particulièrement variables en fonction des individus et de leurs habitudes.

1. La fonction de paiement

C'est la fonction à laquelle nous allons nous intéresser en premier lieu dans la mesure où, d'une part, elle est le dénominateur commun de Modeus et Moneo, et d'autre part, elle est ce qui vient en premier à l'esprit des utilisateurs lorsqu'on leur demande, lors de la table ronde, à quoi sert la carte Modeus. Ils citent en effet la fonction de paiement avant celle de transports, y compris lorsqu'on leur demande de fournir des verbes que leur évoque « la carte Modeus » : ils disent d'abord *« payer »*, *« acheter »*, et seulement plus tard *« voyager »*.

a. La diversité des lieux de paiement

Voyons tout d'abord quels sont les différents lieux où il est actuellement possible d'utiliser la carte Modeus / Moneo pour la fonction de paiement. Nous tenons la nature de ces lieux de différentes listes de lieux, de commerces équipés pour l'usage de Modeus / Moneo, ayant été établies[5]. Il s'agit de boulangeries-pâtisseries, cafés, coiffeurs, librairies-papéteries, buralistes (presse et tabac), fleuristes, pharmacies, supermarchés, confiseries-chocolateries, lieux de restauration, traiteurs, quincaillaries, cordonneries, cinémas, disquaires, automates de distribution (boissons et sucreries), parcmètres, coopératives d'entreprises, endroits où l'on peut acheter des tickets de bus.

Cette liste est très formelle. Et si l'on porte attention aux pratiques effectives des porteurs de la carte Modeus / Moneo, il apparaît clairement qu'ils ne fréquentent pas de la même manière ces différents lieux. En effet, **certains lieux sont beaucoup plus fréquentés que d'autres**. Les plus cités par les interviewés sont : **la boulangerie, le buraliste, et le parcmètre**. Ensuite viennent, mais de façon moins systématique et plus ponctuelle, la restauration rapide, le supermarché, la charcuterie, la droguerie, la pharmacie, le traiteur, l'épicerie, le bus, la librairie, la coopérative de l'entreprise.

Par ailleurs, concernant la situation géographique de ces différents lieux, nous avons constaté qu'ils étaient plutôt concentrées sur un périmètre se trouvant au cœur du centre ville. En région parisienne, il s'agit essentiellement du quartier de Paris-Montaprnasse. En province, les lieux équipés pour l'usage de la carte Moneo semblent concentrés dans les quelques rues les plus commerçantes et les plus passantes du centre ville.

b. Variations individuelles dans les usages liés à la fonction de paiement

En portant attention aux parcours des usages de la carte Modeus / Moneo que nous ont décrits les interviewés, nous pouvons constater qu'ils sont relativement diversifiés. En effet, plusieurs cas de figure peuvent être relevés selon les individus.

- **Un usage avec une exclusivité centrée sur un ou deux lieux de paiement**

Un premier cas de figure correspond à un usage caractérisé par une exclusivité centrée sur un ou deux lieux de paiement. En d'autres termes, dans ce type de configuration de pratique, les interviewés utilisent la carte Modeus / Moneo pour la fonction de paiement exclusivement dans un seul lieu, ou bien dans deux lieux différents, selon les individus. En outre, il s'agit de **lieux dans lesquels ils vont régulièrement faire des petits achats**. Plusieurs interviewés s'inscrivent dans cette logique de pratique exclusive. Ainsi, l'un d'entre eux n'utilise la carte Modeus / Moneo que dans une librairie qu'il fréquentait déjà auparavant et qui est proche de

[5] Ces listes sont des documents établis par la société conceptrice BMS.

son lieu de travail, et où il se rend de façon hebdomadaire ou bi-hebdomadaire pour acheter le journal ou une ou plusieurs revues :

> *« J'utilise la carte Modeus dans une librairie. C'est une librairie qui se trouve à proximité de mon lieu de travail. La libraire, elle joue bien le jeu. Elle fait le code secret. Donc ça veut sûrement dire qu'elle ne l'utilise pas beaucoup je pense. Mais elle dit 'je veux jouer le jeu parce que c'est le progrès.' Dans cette librairie, j'y vais une ou deux fois par semaine. J'y achète des revues, mais elles ne sont pas toujours au même prix. Le minimum que j'ai acheté, c'est le Parisien Libéré à 5 francs 60 je crois ou un peu moins. Pour ça, le porte-monnaie électronique est pratique parce que vous ne vous posez aucune question sur le montant exact pour l'appoint que vous devez faire. Sinon, j'achète des revues qui coûtent environ 40 francs aussi, pour le montant le plus cher. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Cette configuration d'usage correspond également à la pratique d'un autre interviewé qui n'utilise sa carte Modeus / Moneo que chez le charcutier de son quartier, mais de façon régulière. Cette pratique exclusive relève ici plus de l'ordre de la contrainte que de la volonté pure : cette charcuterie est en effet le seul commerce du quartier de l'interviewé qui est équipé pour Modeus / Moneo :

> *« On a un charcutier qui fait Moneo près d'ici. Mais c'est le seul commerçant. J'ai demandé à plusieurs commerçants du quartier s'ils acceptaient Moneo et ils m'ont répondu 'non'. Il n'y a qu'un commerçant près d'ici qui la prend, c'est le charcutier. Le bureau de tabac ne prend pas Moneo. J'avais aussi demandé à Continent, mais ils ne font pas Moneo. J'y vais environ une fois par semaine chez ce charcutier. Je ne paye qu'avec Moneo depuis que je sais qu'ils l'ont. »* (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

Un autre usager projette, pour sa part, de circonscrire son utilisation de la carte Modeus / Moneo à la boulangerie. Vu le type d'achat – pain, viennoiseries – il s'agit donc d'une pratique régulière :

> *« Personnellement, si c'est étendu, je l'utiliserai dans les boulangeries puisque c'est là qu'on va le plus régulièrement. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'autres usagers font également un usage à caractère exclusif de la carte Modeus / Moneo, mais il s'agit cette fois d'une exclusivité double, c'est-à-dire centrée sur deux lieux de paiement entre lesquels l'utilisation de la carte est répartie équitablement. Ainsi, l'un des interviewés maintient l'usage de la carte à la fréquentation exclusive, mais régulière, de deux commerces différents : la boulangerie pour l'achat du pain et des viennoiseries d'une part, et le magasin de tabac-presse pour l'approvisionnement en cigarettes essentiellement d'autre part :

« Des boulangeries où on paye avec Moneo, on en a plusieurs. Ça dépend d'où on vient, ce qu'on fait en revenant du boulot. Dans les boulangeries, les achats qu'on fait, ça va de une baguette à plusieurs pains au chocolat. Ça dépend des besoins qu'on a. Les cigarettes, ça dépend quand est-ce qu'on les prend. On va là où c'est ouvert en fait. » (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

♦ **Un usage diversifié et approfondi dans plusieurs lieux de paiement de nature différente**

Dans cet autre cas de figure, l'usage de la carte Modeus / Moneo présente la caractéristique d'être diversifié, c'est-à-dire partagé de façon relativement équitable entre différents lieux de paiement dans lesquels les porteurs de la carte se rendent régulièrement. Il s'agit donc d'une **pratique plus approfondie** du nouveau produit que dans la configuration précédente dans la mesure où **les porteurs de la carte s'impliquent, s'investissent plus dans son utilisation** que les précédents interviewés. Ainsi nous avons rencontré un usager qui utilise la carte Modeus / Moneo dans des lieux tels que le buraliste, la boulangerie, le bus :

« La première fois que j'ai utilisé Moneo, c'était à la gare de Tours, au Relay. j'ai acheté deux étuis de bonbons pour mes filles. On est allé à la boulangerie du coin aussi, on a aussi acheté le journal avec Moneo. On s'en est également servi pour prendre le bus 'fil bleu' : on entre dans le bus et il y a un terminal pour Moneo. C'est 6 francs le trajet je crois. On a aussi acheté des timbres chez le buraliste avec Moneo toujours. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Un autre porteur de la carte Modeus / Moneo a choisi de répartir son usage entre la boulangerie, le buraliste pour l'achat du journal et le parcmètre pour se garer en centre ville. C'est un type de pratique également diversifié, mais réparti entre des lieux de paiement sensiblement différents en comparaison avec le précédent cas :

« La première fois que je l'ai utilisée, c'était chez le boulanger. Je crois d'ailleurs que pour les gens qui utilisent cette carte, c'est là qu'elle a vraiment son utilité parce qu'on achète des choses pour moins de 10 francs la plupart du temps. Je vais chez un boulanger qui est dans le quartier, à 300 mètres d'ici. Tous les boulangers font Moneo par ici. J'utilise Moneo en fait essentiellement pour acheter les journaux, le pain, et aussi en ville pour le parcmètre. C'est très pratique pour le parcmètre d'ailleurs. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

Un autre porteur utilise très régulièrement la carte Modeus / Moneo à la boulangerie, chez le buraliste et dans une épicerie :

« A la boulangerie qui a Moneo, j'y vais une fois par jour, disons six fois par semaine. Je vais aussi quasiment tous les jours chez le buraliste acheter du tabac et le journal.

Ah, j'oubliais : il y a aussi une épicerie qui a Moneo et où je vais. J'y vais préférentiellement aussi. En plus, elle n'est pas mal comme épicerie parce qu'il y a des bons horaires, c'est ouvert tard le soir. C'est quand même vachement bien d'avoir ça, même si c'est plus cher qu'au supermarché. » (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

On peut enfin citer le cas d'une interviewée avec laquelle nous avons réalisé une observation. Nous lui avions demandé de nous emmener dans les différents lieux où elle avait l'habitude d'utiliser la carte Modeus / Moneo et avons pu constater qu'elle en faisait un usage très diversifié. Nous avons suivi ensemble l'itinéraire suivant tout en restant dans le périmètre de son quartier (400 mètres) : l'épicerie pour acheter une brique de lait, puis la pharmacie pour acheter une tisane, puis la pâtisserie pour acheter des gâteaux (pommés) et viennoiseries (pains au chocolat), puis le traiteur pour acheter une portion de betteraves et des coquilles Saint-Jacques, puis la boulangerie pour acheter un gros pain, puis le marchand de journaux pour acheter 'Télérama' ainsi qu'une revue pour enfants et enfin le bar-tabac pour acheter le journal. En outre, elle se rend régulièrement dans ces différents lieux où elle utilise la carte Modeus / Moneo pour faire ses petits achats.

« En semaine, j'y vais moins parce que j'ai moins le temps. Et puis après le travail, je suis crevée. J'ai plus le temps le mercredi parce que je ne travaille pas et aussi le samedi. Ce sont mes jours de repos. C'est les jours où je fais les emplettes. Généralement, je vais faire les petites courses le matin soit avant ou après la sieste de la petite. Et l'après-midi, c'est après 16 heures que je fais des petites courses aussi. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

♦ **Un usage diversifié marqué par une dominante et la fréquentation uniquement ponctuelle d'autres lieux de paiement**

Cette configuration de pratique correspond à un usage de la carte Modeus / Moneo réparti entre une **fréquentation régulière d'un lieu de paiement principal et la fréquentation beaucoup plus relâchée et ponctuelle de divers autres lieux de paiement**. Plusieurs interviewés s'inscrivent dans cette logique d'usage. Ainsi ce porteur qui utilise la carte Modeus / Moneo pour faire divers petits achats réguliers à la coopérative de son entreprise où il est possible de se procurer des boissons, des sandwichs, mais à qui il est également déjà arrivé, de façon beaucoup plus ponctuelle cette fois-ci, de se servir de la carte chez un buraliste pour acheter des revues et au rayon boulangerie d'un supermarché :

« Je m'en sers comme moyen de paiement à la coopérative qui est sur mon lieu de travail. La semaine dernière, je m'en suis servi pour acheter deux revues au Relay de la gare Montparnasse. Je m'en suis aussi quelquefois servi chez Inno mais à leur rayon boulangerie, pour acheter un croissant. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

Un autre interviewé utilise la carte Modeus / Moneo de façon très fréquente et régulière à la boulangerie, pour acheter le pain au quotidien : c'est l'usage dominant qu'il fait de la carte. Mais il l'a également utilisée ponctuellement dans d'autres lieux – une sandwicherie et un grand magasin – en dépannage :

> *« On a utilisé Moneo dans un grand magasin une fois, mais je m'étais acheté trois punaises. Souvent ce sont des achats genre 'Oups! j'ai oublié d'acheter ça en faisant mes courses.' Sinon, j'achète très régulièrement le pain avec Moneo. Je l'utilise aussi de temps en temps quand je vais dans une sandwicherie le midi. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Ce cas de figure correspond également à un autre interviewé qui utilise la carte Modeus / Moneo de façon dominante pour le stationnement (parcmètres, horodateurs), tout en en faisant d'autres usages de façon ponctuelle, selon les circonstances qui surviennent, comme par exemple la fois où il s'est rendu dans un lieu de restauration rapide pour déjeuner en compagnie de sa fille :

> *« J'utilise Moneo de façon hebdomadaire, trois à quatre fois par semaine. Maintenant, j'ai le réflexe de demander dans les commerces s'ils font Moneo parce qu'il y en a qui ne collent pas leur vitrophanie. Je crois que je vais l'utiliser de plus en plus. Mon utilisation a déjà augmenté depuis le début. J'utilise la carte Moneo pour les achats comme le pain, les journaux, Mac Do où je suis allé une fois avec ma fille ; mais aussi pour le parking. C'est très pratique d'ailleurs pour le parking parce que ça évite de chercher sa monnaie et d'avoir une contredanse. Je l'utilise surtout pour le parking en fait, et aussi un peu pour la restauration rapide et les journaux. A la boulangerie, je ne m'en sers pas trop. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

- **Un usage marqué par la ponctualité et l'absence de récurrence**

Le dernier cas de figure correspond à un type d'usage caractérisé par la ponctualité et l'absence de récurrence. Il s'agit d'une configuration de pratique dans laquelle **le porteur de la carte Modeus / Moneo s'investit et s'implique moin**s dans l'usage de la carte pour sa fonction de paiement. Ainsi, plusieurs interviewés, s'inscrivant dans ce type de pratique, ont effectivement utilisé la carte Modeus / Moneo. Mais ils ont jusqu'à présent circonscrit cet usage à quelques achats ponctuels dans différents lieux qu'ils n'ont pas répétés. Et finalement, il en résulte qu'ils ne se sont servis de la carte que quelques fois seulement :

> *« Je ne me rappelle plus vraiment les fois où j'ai utilisé la carte Modeus chez les commerçants. J'ai dû l'utiliser une fois à la Poste dans un automate à Noisy pour un affranchissement de lettre. J'ai aussi dû l'utiliser une fois au Relay à Noisy. A un moment donné, j'ai eu une nouvelle carte Modeus donc j'ai voulu l'utiliser, mais le commerçant n'avait pas le bon terminal. Sinon, je l'ai aussi utilisée dans une droguerie*

à Pernety, près de Montparnasse. Le commerçant était tout content parce que j'étais sa première cliente qui payait avec la carte Modeus. Il a mis un quart d'heure à mettre en route et utiliser le terminal. Il était vraiment tout excité. C'était l'événement de l'année pour lui. J'ai acheté un produit pour les photos, ça coûtait 20 francs. Je ne suis même pas sûre que ça ait marché en fait. Je suis retournée ensuite dans cette droguerie. Mais comme j'y ai fait un achat assez cher, j'ai dû payer autrement, sûrement par carte bancaire. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Pour l'instant, j'ai utilisé la carte Moneo au Leclerc qui se trouve dans le centre ville de Brest. Je l'ai aussi utilisé dans une boulangerie. Je l'utilise quand je fais des courses d'un montant peu élevé. Mais je ne l'ai utilisée que trois ou quatre fois en tout pour l'instant. Je ne l'ai chargée qu'une fois. Il faut s'habituer. Il faut s'y mettre. C'est un nouveau moyen de paiement. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

- **Adaptation du rechargement au type d'usage**

Il faut enfin souligner que ces variations d'usages selon les porteurs s'accompagne d'une adaptation du rechargement en fonction de la pratique individuelle. Nous pouvons en effet constater que **les interviewés décident d'un montant de rechargement de la carte Modeus / Moneo** selon l'usage qu'ils en font, c'est-à-dire **selon la fréquence d'utilisation et le montant des dépenses réalisées**. Plusieurs d'entre eux expliquent qu'ils calculent la quantité d'argent dont ils ont besoin sur une période d'un mois pour les achats qu'ils règlent avec la carte :

« La première fois que j'ai chargé la carte, j'ai mis 200 francs dessus. Je voulais mettre 100 francs au départ et puis finalement j'ai mis 200 francs. En fait, j'ai fait un calcul : je me suis dit que si j'achetais un pain à 5 francs chaque jour, la carte ne me tiendrait que 20 jours si je la chargeais de 100 francs. Surtout qu'il nous arrive régulièrement d'acheter à la boulangerie en plus du pain un gâteau ou un croissant pour le petit. Donc la carte serait vide au bout de 15 jours. Si je suis obligé de courir au bureau de Poste principal de Brest pour recharger la carte, ça ne va pas ! Si j'habitais en centre ville, je n'aurais qu'un détour à faire pour y aller. Mais ce n'est pas le cas. On n'y passe pas tout le temps en centre ville. Comme ça, on recharge la carte environ une fois par mois. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

Un autre interviewé qui utilise essentiellement la carte Modeus / Moneo pour l'achat de revues et journaux chez le buraliste recourt à ce même type de calcul :

« Je l'ai rechargée peut-être deux fois la carte. La première fois, je l'ai rechargée de 150 francs. La deuxième fois, je ne me souviens pas. Je savais que ce serait essentiellement pour acheter des revues et des journaux dans les Relay, c'était clair que c'était pour ça. Donc, vu le prix des revues et journaux, ça revenait à entre 20 et 50

francs à chaque fois. Sur un mois, ça doit faire entre 100 et 150 francs. C'est pour ça qu'un rechargement de 150 francs, ça me convenait bien. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

L'interviewé qui dit n'utiliser la carte Modeus / Moneo que chez le charcutier où ses dépenses avoisinent les 100 francs procède également de cette façon : comme les montants des dépenses sont ici plus élevées, en comparaison avec la personne qui n'utilise la carte que chez le buraliste, le monta t du rechargement l'est également :

« La première fois, on l'a chargée de 600 francs. J'ai dit 'on fait comme ça. On va voir, on fait un essai.' Pour l'instant, on ne l'a pas encore rechargée. Je pense qu'on va la recharger de 600 francs de nouveau. » (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

Un autre usager encore a décidé de faire des rechargements d'un montant peu élevé et en adéquation avec la somme des petites dépenses qu'il effectue au quotidien tout en ajustement la fréquence de ces rechargements selon les variations de la fréquence des petits achats quotidiens. En outre, il choisit le mois comme unité de fréquence de rechargement :

« On a fait trois rechargements depuis le début. Et c'était des montants de 100 ou 200 francs. Mais ça correspond au montant des achats qu'on fait régulièrement. On en a rarement pour plus de 50 balles. Même si on est deux et qu'on s'achète des sandwichs, on en a pour 45 balles maximum. C'est vraiment quand on arrive au bout de la carte qu'on recharge. On laisse couler jusqu'à ce qu'il n'y ait plus rien. La fréquence, ça a été et ce sera je pense très variable parce que ça dépend de la fréquence de nos sorties. Quand on sort, on l'utilise plus. Si ce n'était que pour le pain, trois fois par semaine, ça fait 15 francs par semaine alors avec 100 francs on fait le mois largement. Je préfère mettre des petites sommes, enfin des sommes en rapport avec mes dépenses parce que déjà en cas de perte ce n'est jamais que ça de perdu. Ça me paraît logique. Moneo, c'est pour les achats ponctuels, quotidiens. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, **l'adaptation du rechargement se fait aussi au niveau du lieu**. En effet, les interviewés choisissent le lieu où il effectuent le rechargement en fonction des lieux où ils utilisent la carte Modeus / Moneo. Ainsi, l'un des porteurs de la carte Modeus que nous avons suivi en observation (H, 33 ans, Salarié Poste, Modeus) s'est rendu à une borne de la gare Montparnasse pour recharger sa carte car c'est essentiellement dans cet endroit qu'il l'utilise. Il a en effet pris l'habitude de se servir de la carte pour acheter des revues au Relay et c'est également à la gare Montparnasse qu'il se rend pour renouveler son titre de transport sur Modeus. En d'autres termes, il a choisi de concentrer ses usages de la carte dans ce lieu où il peut accéder à plusieurs services différents (rechargement, transports, buraliste).

Ils peuvent également choisir le lieu de rechargement en fonction de la proximité de la borne par rapport à leur domicile :

« On a rechargé la carte Moneo au bureau de Poste principal parce qu'on habite juste à côté. Autant y aller à pied parce que c'est ouvert tard, c'est aussi ouvert tôt et c'est ouvert le samedi matin. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Ou encore en fonction de la proximité de la borne par rapport à leur lieu de travail, comme c'est le cas de pour cet usager :

« Je profite des jours où je viens donner un cours à la fac sur Brest, qui se trouve juste à côté du bureau de Poste principal, pour passer à la Poste recharger ma carte Moneo. Je donne un cours tous les 15 jours ou toutes les 3 semaines, ça dépend. Donc je la recharge à ce moment-là. » (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

c. L'opération de paiement

Après avoir vu quels types d'usages les utilisateurs faisaient de la carte Modeus / Moneo en terme de lieux fréquentés, de fréquence d'utilisation, nous allons nous focaliser sur la façon dont les choses se passent concrètement au moment de l'opération de paiement, c'est-à-dire lorsque les personnes passent à la caisse et sont sur le point de régler leurs achats avec la carte.

Les interviewés décrivent dans leur ensemble l'opération de paiement comme quelque chose de naturel, qui se passe avec **facilité**, en tout cas lorsque la technique de défaille pas. Ils n'associent pas de difficultés particulières à ce moment précis. Ils trouvent que les **gestes à faire sont à la fois simples et réduits**. Ils résument en fait l'opération de paiement à la validation qu'ils doivent eux-mêmes effectuer après avoir vérifié que le bon montant s'affiche sur le terminal :

« On n'a jamais eu de problème particulier au moment de payer. Ça se fait comme ça. Tout à l'heure, vous avez vu, c'était la première fois que je payais chez ce buraliste avec Moneo et il n'y a eu aucun problème. La somme s'affiche en francs et même en euros je crois et il faut valider, c'est-à-dire accepter le fait qu'il y a ça de débité sur la carte. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Quand je paye avec la carte Moneo, je donne d'abord ma carte, le commerçant tape le montant sur l'appareil et il me demande de valider. Moi, je vérifie qu'il a bien tapé le bon montant et je valide. Ensuite, il me rend ma carte avec un ticket en plus. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, comme il s'agit d'un nouveau moyen de paiement qui n'est pas forcément connu de tout le monde, même dans les commerces qui possèdent l'équipement adéquat pour l'usage de la carte, les personnes en caisse n'étant pas toujours informées et / ou initiées à ce nouveau mode de paiement, nous pouvons nous interroger sur la manière dont les clients se

présentent concrètement avec la carte à la caisse pour faire savoir qu'ils comptent payer avec Modeus / Moneo. Si nous nous appuyons sur l'exemple de deux des observations que nous avons réalisées pour cette étude avec porteurs de la carte, l'un à Paris et l'autre en province, nous pouvons constater que **leur comportement, au moment précis du passage au paiement, ne diffère pas spécialement d'un comportement adopté généralement par un individu au moment du paiement avec d'autres moyens** (carte bancaire, espèces). En effet, dans l'opération de paiement avec la carte Modeus / Moneo, ce qui s'apparente à cette même opération avec les autres moyens de paiement est le fait que les porteurs de la carte, quand ils ont déjà utilisé la carte plusieurs fois, ne mentionnent pas explicitement, oralement, à la personne qui se trouve derrière la caisse qu'ils vont payer avec Modeus / Moneo :

> *Au moment de payer, elle sort le boîtier de sa poche puis elle sort la carte du boîtier et la tend au commerçant. Elle dit « tenez » ou « voilà ». Elle attend qu'on la fasse valider. Elle regarde le montant et active la validation. Ensuite elle reprend la carte et dit « merci ». Puis elle remet la carte dans le boîtier et remet le boîtier dans la poche de sa veste. Elle ne consulte pas l'historique des paiements ni le solde à l'aide du boîtier en sortant du commerce.* (F, 37 ans, Cliente Poste, Moneo)

> *« Si je sais qu'ils font Moneo dans le magasin, je tends la carte. Je la tends comme une carte bleue. C'est un moyen de paiement comme un autre. Nous, clients, on ne fait rien en fait. »* (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

Par contre, il est vrai qu'il est possible de relever chez ces usagers quelques **stratégies d'attitudes visant à les distinguer en tant que porteurs de la carte Modeus / Moneo**, à informer implicitement, c'est-à-dire sans parole particulière, la personne en charge de l'encaissement qu'ils désirent effectuer le paiement avec Modeus / Moneo, en attirant subtilement, par un geste, l'attention de cette personne sur leur carte. C'est ce que montrent les observations réalisées auprès d'usagers et dans des commerces. Et au vu de l'observation, il semble que cela suffise en effet pour que le signal atteigne la personne de la caisse :

> *Nous nous rendons au Relay qui se trouve gare Montparnasse, au niveau des grandes lignes. Obs01Modeus prend quelques minutes pour choisir deux revues. Il sort sa carte Modeus qu'il avait rangée de nouveau dans sa poche à la suite du rechargement effectué quelques minutes plus tôt à l'étage en dessous.* ***Il tient dans la même main les deux revues et la carte Modeus. Il pose légèrement sa main sur le comptoir qui se trouve un peu en hauteur pour mettre en évidence sa carte Modeus et bien montrer à la caissière par ce signe qu'il va payer avec ce moyen de paiement. Mais il ne dit rien de particulier de façon explicite****. La caissière, ayant remarqué sa*

carte Modeus, a tapé, sans rien dire non plus de particulier, le montant de l'achat sur le terminal Modeus. Après cela, elle lui dit : « Allez-y ». Donc il passe sa carte Modeus sur la surface noire du petit appareil qui est face aux clients. Ça fonctionne instantanément. Il range alors sa carte. La caissière lui donne un ticket. En sortant, après avoir fait quelques mètres, nous vérifions ensemble le ticket pour voir si le paiement a bien été effectué. (H, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

Premier client qui paye avec la carte Moneo depuis le début de l'observation : il est 7 heures. Un homme d'environ 40-45 ans demande des cigarettes (Chesterfield) à 20 francs. Il a une carte mixte (carte bleue + Moneo). Il a déjà sa carte à la main lorsqu'il arrive à la caisse pour demander ses cigarettes. Mais il ne dit rien de particulier. La caissière s'aperçoit elle-même tout de suite qu'il a une carte avec Moneo car elle me lance discrètement un « Voilà » en la voyant. La caissière prend le terminal de paiement électronique (TPE), tape le montant, tend le TPE au client en lui disant « allez-y ». Il regarde à peine ce qui s'affiche dessus (il regarde plus vite que pour un paiement carte bleue) et valide tout de suite. La caissière lui rend la carte. Aucun ticket ne lui est donné. L'opération de paiement est plus courte qu'avec la carte bleue. La caissière me dit que c'est un cheminot qui passe tous les jours au Relay. (Observation dans un commerce de tabac et presse)

Second client payant avec la carte Moneo au Relay depuis le début de l'observation : il est 7h30. Un homme, d'environ 50 ans, achète deux journaux : Libération et le Canard Enchaîné. Il en a pour 15 francs. La caissière lui dit : « ça vous fait 15 francs. » Il a une carte Moneo seule et je ne vois pas le boîtier. Il a la carte Moneo dans la main avec laquelle il tient également les journaux pour bien signaler qu'il va payer avec Moneo. Il l'a sortie et l'a préparée à l'avance. Mais il ne dit rien de particulier. (Observation dans un commerce de tabac et presse)

Certains usagers explicitent même le recours à ce type de stratégies dans les entretiens :

« Il faut montrer la carte en arrivant. C'est là que ça devient intéressant parce que le commerçant voit la carte tout de suite et il tape vite 'Moneo' sur sa caisse. Sinon, on perd du temps parce qu'il aura peut-être déjà tapé sur une autre touche. C'est la même chose pour la carte bleue. Je présente tout de suite ma carte. J'ai remarqué en fait que la caissière à la boulangerie tape sur une touche de sa caisse qui correspond au type de moyen de paiement. Pour Moneo, elle tape sur une touche de la caisse qui renvoie sûrement sur le terminal. Je présente ma carte tout de suite : comme ça, elle sait à quoi s'en tenir. Je la fais voir la carte, je l'ai à la main, je la montre discrètement avant de demander le produit que je veux. Mais je ne dis rien, je ne parle pas. Ça permet au

commerçant de ne pas être pris de court. Je n'ai jamais dit 'j'ai la carte Moneo' parce que la montrer suffit comme elle a une couleur spéciale, elle est très bien matérialisée. Simplement le geste de l'enlever de sa poche, du boîtier et de la montrer suffit. On n'a même pas besoin de le dire. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

En ce qui concerne le ticket de caisse, la situation est variable. A l'origine, il était prévu par les concepteurs du système Modeus / Moneo qu'il n'y ait pas de sortie de ticket destiné à la clientèle. Cependant, l'observation de la pratique montre que cela varie selon les cas. Alors que certains interviewés disent ne pas recevoir de ticket de caisse à la suite de l'opération de paiement, d'autres disent en recevoir un. La situation est en fait variable d'un commerçant à un autre. Par ailleurs, les entretiens ont plutôt tendance à montrer que **les interviewés ne sont pas particulièrement en attente de ticket de caisse**. Certains le décrivent même quelque chose qui n'a pas forcément son utilité dans le cas d'un tel paiement – petit montant habituellement réglé en argent liquide – et dont ils ne sauraient quoi faire :

« On me donnait un ticket, en tout cas au Relay. Mais a priori, ce n'est pas spécialement important pour moi d'avoir un ticket pour ça. C'est ce qui est bizarre d'ailleurs, qu'on nous donne un ticket, parce que quand vous payez en liquide au Relay, on ne vous donne pas de ticket. Comme quoi l'informatique, c'est le progrès, mais ça génère toujours plus de papiers. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

« On ne me donne jamais de ticket. Un ticket, ce n'est pas un plus là parce que je ne l'utilise pas dans les mêmes conditions que quand je veux un ticket, c'est-à-dire quand je paye avec la carte bancaire par exemple et que je veux une trace du paiement. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

« J'en ai rien à faire du ticket. Mais bon, je ne le jette pas tout de suite. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Finalement, il apparaît que l'opération de paiement avec la carte Modeus / Moneo se passe dans l'ensemble sans difficulté, naturellement, et se déroule comme une **opération de routine**.

d. Quelques difficultés liées aux conditions d'expérimentation

♦ La nature des difficultés rencontrées

Il est vrai que le paiement avec la carte Modeus / Moneo semble s'effectuer généralement sans que ne surgissent des problèmes. Cependant, comme nous l'avons déjà introduit dans le paragraphe précédent, cela est valable d'une part lorsque n'interviennent pas d'incidents ou de défaillances techniques du terminal de paiement, et d'autre part lorsque à la fois le client et le commerçant se sont déjà quelque peu familiarisés avec l'usage du nouveau produit et

commencent à y être rôdés. Si ces deux conditions ne sont pas réunies, des difficultés risquent en effet de survenir. Celles-ci sont en fait directement liées aux conditions d'expérimentation, c'est-à-dire au fait qu'il s'agisse d'un test expérimental de ce nouveau produit. Cette situation d'expérimentation implique plusieurs choses : il a des problèmes sur le plan technique, le nombre de commerces équipés pour recevoir le nouveau moyen de paiement est relativement peu élevé, et les personnes en charge de l'encaissement, qui ne sont pas nécessairement celles qui ont été informées sur le nouveau produit et initiées à son usage, ne maîtrisent pas parfaitement son fonctionnement.

En ce qui concerne les **défaillances techniques** qui court-circuitent l'opération de paiement et conduisent à son échec, plusieurs interviewés nous en ont fait part lorsqu'ils évoquaient les débuts de leur utilisation de la carte Modeus – car il s'agit essentiellement de cette dernière. La défaillance qui semble survenir le plus fréquemment est la suivante : au passage de la carte, le terminal de paiement indique la mention 'incident puce' ce qui signifie en fait que la carte du client a bien été débitée du bon montant mais sans que le commerçant n'ait été crédité du montant en question. Dans ce cas, le commerçant demande au client de le payer de nouveau avec un autre moyen de paiement et d'aller se faire rembourser au service après-vente de Modeus à la gare Montparnasse :

> *« A la coopérative, il n'y a pas longtemps, j'ai voulu payer un sandwich avec la carte Modeus et ça m'a dit « incident puce ». C'était la première fois, ça ne m'était jamais arrivé avant. La caissière m'a dit que je devais repayer en espèces et que j'étais obligée d'aller me faire rembourser à la gare Montparnasse parce que ma carte avait bien été débitée mais eux n'avaient pas été crédités. A Montparnasse, ils ont pris ma carte et m'ont dit qu'ils me la renverraient une fois rechargée. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, les problèmes techniques n'ont pas seulement concerné les terminaux de paiement, mais également les bornes de rechargement, et cela à la fois en région parisienne et en province. Plusieurs interviewés évoquent en effet des pannes de bornes de rechargement. Or, comme il y en a peu, cela peut vite venir compromettre l'utilisation de la carte Modeus / Moneo :

> *« Une fois, la borne est tombée en panne. On y est allé plusieurs fois pour rien à la Poste parce que la borne était toujours en panne. »* (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

Ainsi, la borne de rechargement d'un des bureaux de Poste de province que nous avons visité est restée en panne pendant plusieurs semaines au moment même où les conseillers financiers étaient en pleine distribution de cartes Moneo auprès de leurs clients. Cela les empêchait de faire la démonstration de rechargement qui devait normalement être faite et les obligeait de demander aux clients de revenir. L'un des experts de ce bureau de Poste – un

conseiller financier – que nous avons interviewé reste d'ailleurs toujours inquiet que la situation ne se reproduise :

> *L'expert interviewé me fait une démonstration au point de rechargement : il introduit sa carte bancaire dans la borne, puis sa carte Moneo. Ensuite, il tape le montant du rechargement et après il appuie sur la touche validation. Mais une chose anormale se passe : il y a 45 secondes d'attente. Il dit : « Ah oui, c'est long quand même ! » Il croyait que c'était un nouvel incident. Finalement, au bout de 45 secondes, l'opération est validée et le ticket sort mentionnant que le rechargement a bien été fait ainsi que son montant. Il s'agissait d'une fausse donc d'une fausse alerte.*

Par ailleurs, il faut souligner que le problème des incidents techniques est un élément qui ressort particulièrement de la table ronde que nous avons réalisée avec huit porteurs de la carte Modeus, cela étant significatif du fait qu'il s'agisse d'un problème qui préoccupe les utilisateurs de la carte. Ainsi, à la question « si je vous dis 'porte-monnaie électronique', qu'est-ce que ça vous évoque », il y a entre autres comme réponses : *« panne »*, *« contrainte »*. De la même façon, parmi les adjectifs cités pour évoquer les usages de la carte Modeus, certains participants ont répondu *« contraignant »*. C'est donc un aspect qui semble être pour eux assez pesant.

La seconde difficulté, qui cette fois-ci concerne autant les porteurs de la carte Modeus que ceux de la carte Moneo, réside dans **l'insuffisance du nombre de commerçants équipés pour l'usage du nouveau mode de paiement**. Les utilisateurs que nous avons interviewés ont en effet buté contre ce problème depuis le début de leur pratique comme l'explicite l'un d'entre eux :

> *« C'est pratique, du moins ça le serait si plus de commerçants étaient équipés. Mais c'est mieux qu'au début quand même. Enfin, c'est bien parce qu'on a bien voulu jouer le jeu ! On nous avait remis une liste de commerçants qui étaient censés être équipés pour Modeus. Mais ils ont distribué les cartes aux usagers avant d'équiper les commerçants. Au tout début, quand j'ai eu ma carte, il n'y avait que trois Relay à la gare Montparnasse qui étaient équipés. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« On est content. Mais il n'y a pas assez de commerçants qui prennent Moneo. »* (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, on retrouve ce même grief dans la table ronde. Certains utilisateurs ont bien expliqué de quelle façon l'usage du porte-monnaie électronique pouvait être entravé par l'insuffisance du nombre de commerçants équipés et pouvait finalement facilement passer d'un état d'outil facilitateur à un état d'outil contraignant. Lorsqu'on a demandé aux participants de s'exprimer sur ce que leur évoquait le porte-monnaie électronique, l'un d'entre

eux a répondu *« un problème de réactivité : ça peut aller très vite si tout l'environnement est adapté, c'est-à-dire s'il y a des points Modeus partout. Sinon, ça peut très vite devenir une contrainte. »* A un autre participant, c'est le terme *« limitatif »* que lui évoque le porte-monnaie électronique dans la mesure où, explique t-il, *« c'est peu développé dans les commerces »*. Un autre encore parle d'*« astreinte : on veut aller chez tel commerçant, mais c'est l'autre qui aura Modeus. »*.

Enfin, nous soulignions une autre difficulté liée au **manque de maîtrise par les personnes en charge de l'encaissement** dans les commerces du fonctionnement du nouveau mode de paiement qu'est Modeus / Moneo. C'est en effet un autre problème sur lequel ont buté certains interviewés :

> *« Fallait vraiment en vouloir ! En plus, une fois qu'on avait trouvé un commerçant équipé, il fallait encore trouver une personne du commerce qui savait s'en servir. C'était assez difficile. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

Certains participants de la table ronde ont également évoqué ce problème :

> *« Quand on tombe sur une vendeuse qui ne sait pas trop s'en servir, on est un peu embêté. La première fois que j'ai utilisé la carte Modeus chez un commerçant, j'ai dû la passer trois fois et ni la vendeuse ni moi n'étions à l'aise parce qu'on ne savait pas si ça venait d'elle ou de moi. »* (participant de la table ronde)

- **Conséquences de la confrontation à ces difficultés**

Le fait que des difficultés surgissent n'est pas très surprenant dans la mesure où la carte Modeus / Moneo est en phase d'expérimentation. Ce qui est, par contre, plus problématique est que chacun de ces problèmes peut avoir des conséquences parfois négatives sur l'usage de la carte par les porteurs. En effet, **en bute à ces difficultés et gagnés par la déception, certains interviewés ont restreint, voire même abandonné, l'utilisation de la carte Modeus / Moneo**.

Certains interviewés, confrontés à des problèmes techniques récurrents chez les commerçants dans l'utilisation de leur carte Modeus / Moneo, se sont découragés et ont finalement été amenés à décider d'abandonner l'usage de la carte :

> *« Au début, quand j'ai commencé à utiliser le porte-monnaie électronique, il m'est arrivé une anomalie chez un commerçant. J'avais vraiment l'impression que ce commerçant ne voulait pas être commerçant. De fil en aiguille, j'ai arrêté d'utiliser la carte. En fait, j'ai essentiellement fait les buralistes à la gare Montparnasse. Chez le buraliste, j'achetais des revues mensuelles et des quotidiens. J'en avais pour 50 francs, un peu moins même. Je n'y allais pas tous les jours. J'ai dû le faire deux ou trois fois par mois d'avril à juillet. Mais après, j'ai arrêté d'utiliser la carte. J'ai dû faire une*

fois la restauration rapide à côté du Inno à Montparnasse aussi. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'autres, s'ils n'ont pas encore pris cette décision radicale, sont en tout cas plutôt hésitants quant à la poursuite de l'utilisation de la carte. C'est notamment le cas d'un participant de la table ronde qui faisait part de son expérience personnelle. A la suite de défaillances techniques survenues chez des commerçants, il a été obligé de se rendre au service après-vente de Modeus se trouvant à la gare Montparnasse. Or, comme il l'explique, le service après-vente aussi a présenté des défaillances :

« Je m'y suis reprise à quatre fois pour aller spécialement à Montparnasse faire changer la puce de ma carte qui avait un problème. J'y suis allée quatre fois parce que je voulais le faire ! Ce n'est pas comme si j'avais été un utilisateur lambda, j'avais quand même choisi de participer à cette expérimentation. Un utilisateur lambda n'aurait pas fait ça. En plus, le service après-vente n'était jamais ouvert aux bonnes heures, aux heures indiquées. Et puis j'étais censée avoir perdu toute la monnaie que j'avais mise sur la carte. Ça ne met vraiment pas en confiance pour la suite. […] En fait, à cause des problèmes techniques sur ma carte, je n'ai pas pu m'en servir depuis janvier. Et s'il faut retourner au service après-vente quatre fois pour avoir une carte qui fonctionne ! Non, ce n'est pas possible ! ça m'oblige à sortir à Montparnasse, à prendre le long tapis roulant parce que je viens de la ligne 12. C'est très contraignant. » (participant de la table ronde)

Pour d'autres interviewés, c'est la réaction négative des commerçants liée à leur manque de maîtrise du fonctionnement du système Modeus / Moneo qui a joué sur leur utilisation de la carte Modeus / Moneo. :

« J'utilisais la carte Modeus dans une boulangerie proche de mon lieu de travail. Mais ça se passait très mal en fait. La boulangère devait mettre son terminal en marche et elle devait ensuite taper un code secret. En plus, elle ne connaissait pas son code secret par cœur. C'était long. Moi, je restais stoïque. Mais elle, elle râlait. Et en plus, il y avait du monde qui attendait derrière parce qu'à cette heure-ci, il y avait toujours du monde dans cette boulangerie. Comme je suis un client de longue date, j'ai fini par craquer. C'était un drame à chaque fois, alors j'ai renoncé. A chaque fois, je me faisais attraper par la boulangère. Elle se plaignait à chaque fois : elle disait que ce n'était pas pratique, que sur son relevé elle avait une ligne pour chaque opération faite avec Modeus. Alors j'ai craqué. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Au Relay, quand j'ai vu la tête de la commerçante quand elle m'a tendu le terminal, j'ai dit 'OK'. Ça m'a découragé. Maintenant, du coup, je ne l'utilise plus du tout chez les commerçants. » (participant de la table ronde)

D'autres, enfin, se sont lassés et découragés à force de chercher des commerçants équipés pour l'usage de la carte Modeus / Moneo et de n'en pas trouver :

> *« Je n'avais pas toujours le réflexe de demander. Je suis allée dans un magasin de Café Torrefaction au début. Je leur ai demandé s'ils faisaient Moneo et ils m'ont répondu que non. Là, j'ai été déçue. Trois ou quatre fois ça s'est passé comme ça où on m'a répondu non. Après, je n'avais plus toujours le réflexe de demander. Et quand ils font Moneo, vous en profitez mais vous dépensez plus parce que vous en avez ras-le-bol. »* (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

> *« J'utilise essentiellement la carte Moneo pour le stationnement. Je ne l'utilise pas pour les petits magasins parce qu'ils ne sont pas assez nombreux. Je ne l'ai jamais utilisée chez les commerçants. De toute façon, je ne vais jamais à la boulangerie acheter le pain parce que mon mari est pâtissier et donc il ramène lui-même le pain. A part le stationnement en fait, je ne l'utilise pas en fait. »* (F, 26 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Autant on a le réflexe de payer avec la carte bleue. Autant avec la carte Moneo on n'a pas ce réflexe. Quand, au bout de trois à quatre fois, on vous dit 'non, on ne fait pas Moneo', vous arrivez à la laisser en plan. C'est tout. J'ai été déçue. »* (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

Il apparaît finalement que, pour certains interviewés, l'utilisation de la carte Modeus / Moneo demeure relativement fragile et contingente, et risque d'être mise en péril par les différentes difficultés inhérentes au caractère expérimental du test du nouveau produit.

e. Des difficultés compensées par une certaine satisfaction des utilisateurs

Certes, il existe des difficultés risquant de remettre en cause l'usage de la carte Modeus / Moneo chez certains porteurs. Mais, d'autres utilisateurs de la carte, étant également confrontés aux types de problèmes que nous abordions plus haut, mettent cependant en avant le fait que ce nouveau produit réponde de façon plutôt satisfaisante à leurs attentes initiales et qu'il corresponde finalement bien à leurs besoins.

- **La satisfaction des attentes et un intérêt confirmé pour Modeus / Moneo à l'usage**

Les interviewés s'attendaient à bénéficier d'un outil qui rendrait plus pratique le paiement des petites dépenses quotidiennes avec la carte Modeus / Moneo. Or, il apparaît que, suite à l'usage qu'ils ont pu expérimenté, leurs attentes semblent relativement satisfaites. Ils soulignent eux-mêmes, comme le montrent les citations suivantes, que l'usage de ce nouveau produit correspond aux attentes qu'ils en avaient initialement, au moment où ils ont accepté de le tester. Ils ont effectivement trouvé la simplicité d'usage :

> *« L'avantage de Moneo, c'est que c'est simple d'utilisation. Il n'y a pas besoin de code confidentiel. Souvent, avec les autres cartes, il y a un code confidentiel à retenir. Au*

moins, ça ne nous fait pas un code en plus à gérer. En fait, ils ont retiré les contraintes de la carte bancaire. Ça fait une contrainte en moins. » (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

« Ça a quand même des aspects pratiques. Je pense qu'il y a pas mal de gens qui seraient séduits si c'était vraiment généralisé. Les autres clients veulent savoir comment ça marche, et combien ça coûte aussi souvent, quelles banques, qui fait ça. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Plus particulièrement, ils ont également pu se rendre compte, comme l'explicitent certains interviewés, que la carte Modeus / Moneo était effectivement un nouvel outil pouvant prétendre à solutionner le problème lié à la contrainte imposée par l'usage des espèces, de la monnaie :

« Au Relay où j'ai payé avec la carte Modeus, ça s'est bien passé. Ce qui est pratique, c'est qu'on n'a pas à se demander si on a de la monnaie ou pas, on n'a pas à chercher sa monnaie, on n'a pas à sortir un billet de 100 francs pour payer un truc qui coûte 10 francs et le commerçant fait la gueule. On n'a qu'à sortir la carte et puis voilà. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« J'ai testé et ça m'a montré que payer avec Moneo était plus rapide que payer avec autre chose que l'appoint. ça m'a permis de me rendre compte du côté pratique par rapport à la petite monnaie : il n'y a aucune manipulation à faire pour les petites sommes. C'est un complément parfait de la carte bleue en fait. Ça entre dans la dématérialisation Moneo. Maintenant, pour moi, c'est à égalité avec la monnaie. Mais je pense qu'avec l'euro, ce sera plus rapide parce qu'il n'y aura pas de mélange d'argent. Là, ça passe et c'est fini. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, leur satisfaction concerne autant les commerces que les parcmètres, c'est-à-dire tous les lieux de paiement dans leur ensemble. Il s'agit donc d'une satisfaction globale :

« En général, on a toujours la pièce qu'il ne faut pas pour le parcmètre. Tandis que là, on a ce qu'il faut, ce qu'on veut. Et puis chez les commerçants, c'est la même chose. Sinon, il faut chercher l'appoint. Je m'aperçois à l'usage que ce n'est pas mal. Essayer c'est l'adopter comme on dit. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

Finalement, les porteurs semblent se familiariser relativement rapidement avec la carte Modeus / Moneo – même si, comme nous le verrons dans la partie suivante, là aussi nous pouvons observer des degrés d'adaptation différents – qu'ils considèrent comme étant adaptée à leurs besoins, à leur mode de vie et à leurs habitudes en terme de consommation :

« Je me suis dit que c'était super. C'était génial. Je me suis aperçu que le commerçant faisait voir le montant et qu'on n'avait qu'à valider nous-mêmes. Ça met en confiance parce qu'on est d'accord avec le montant quand on valide. C'est vraiment le pied. Moi

qui aime payer par carte bleue, je suis servi. C'est rapide : je donne Moneo, je valide et c'est fini. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

La carte Moneo est bien adaptée à ce dont j'ai besoin. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, la satisfaction des interviewés réside également dans le fait qu'ils voient dans ce nouveau produit un moyen de paiement supplémentaire leur permettant de disposer de plus de latitude dans leur consommation. Ainsi, certains usagers soulignent que le fait de posséder ce mode de paiement en plus des autres – carte bleue, chéquier et même espèces – leur permet de faire face à ou d'improviser des achats imprévus :

« Par exemple, quand j'ai un achat pas prévu, Modeus ça me permet de faire face à cet achat imprévu tout en gardant l'argent liquide que j'avais prévu pour d'autres achats, ou tout en gardant de l'argent liquide dont on peut toujours avoir besoin, il faut toujours avoir un peu d'argent sur soi. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

- **La découverte de propriétés innovantes et appréciées**

Les interviewés apprécient notamment certaines propriétés innovantes de la carte Modeus / Moneo, et en particulier le boîtier multifonctionnel qui l'accompagne. Ce boîtier, dans lequel se range la carte, permet à la fois de consulter le solde du compte Modeus / Moneo, l'historique des dernières opérations de paiement avec leur date et le montant de chaque dépense, et d'effectuer des conversions de francs en euros et vice versa. Il assure également la gestion des points de fidélité, mais tous les commerçants ne participent pas encore aux opérations de fidélisation et donc cette fonction sert moins que les autres aux usagers. L'intérêt que porte les utilisateurs de la carte au boîtier est visible à travers l'usage régulier qu'ils en font. Ils le qualifient d'outil pratique gardant toujours un aspect ludique. Ce sont les sources de leur satisfaction. En fait, c'est surtout le solde de leur compte Modeus / Moneo que les porteurs consultent, ce qui leur permet de ne jamais se retrouver au dépourvu au passage à la caisse :

« J'aime bien regarder combien il me reste. C'est un jeu aussi. Je regarde avant pour ne pas être trop démuni quand j'arrive à la caisse pour payer. Ça fait désordre de ne pas avoir assez d'argent sur sa carte. Ça donne une idée de ce qu'on a. Je me sers du boîtier à chaque fois que je vais payer avec Moneo. Mais je n'ai pas trop utilisé l'historique des paiements, ni les points de fidélité. » (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

« Le boîtier, c'est bien parce que c'est pratique de savoir où on en est. Je regarde le boîtier par curiosité. C'est bien de savoir ce qu'on a dépensé avec la carte. C'est le top de pouvoir consulter sa carte. On a l'assurance de ne pas être à court d'argent. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

C'est un outil qui est en outre particulièrement apprécié par les usagers qui présentent un certain profil 'comptable' puisqu'il s'inscrit dans une logique gestionnaire de compte qui correspond à leur logique habituelle de gestion :

> *« Je regarde l'historique des paiements très régulièrement. C'est vrai que si le même service était disponible sur ma carte de paiement, ce serait bien pratique. Ça, c'est un service qui est très intéressant. Même si pour notre comptabilité personnelle, on maintient une comptabilité informatique. Avec la carte bancaire, comme on sait ce qu'il reste à ce moment-là, ça donne une image assez fidèle de la situation du compte parce qu'il n'y a pas de chèque en attente vu qu'on ne paye pas par chèque. Nous ça nous arrive de faire des consultations de solde quand on part en vacances, ou pour des week-end un peu prolongés, quand on ne sait plus trop où on en est. Donc ce n'est pas si mal. C'est sécurisant oui. Justement l'inconvénient dont je parlais tout à l'heure avec la Moneo, c'est qu'avec la carte on n'a plus la notion de quantité. Surtout quand on part en vacances et qu'on a tendance à faire plusieurs achats dans la même journée. Je ne regarde pas le boîtier Moneo après chaque achat, mais c'est au moins une fois par semaine. Même si on a acheté le pain trois fois dans la semaine, on vérifie quand même. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Je prends toujours le boîtier avec moi parce que ça me permet de voir ce qu'il y a dessus. Ça me permet de faire un double contrôle chez le commerçant, c'est-à-dire à la fois sur le boîtier et sur le terminal. »* (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

Les interviewés apprécient d'avoir ce boîtier multifonctionnel pour d'autres raisons diverses : ses propriétés ergonomiques, mais aussi le fait qu'il permettra de convertir les sommes de francs en euros et vice versa, ou encore le fait qu'il prévienne l'usager lorsque le rechargement de la carte devient nécessaire :

> *« C'est également pratique pour la conversion des francs en euros : ce ne sera pas négligeable dans quelques temps. Et puis enfin, je trouve qu'il est bien conçu : les touches sont bien conçues, elles sont assez grosses et c'est tout simple d'utilisation. Ce qui manque peut-être, c'est la multiplication. Mais pour moi, ça va comme ça. Je le regarde bien quand je suis sorti de chez un commerçant où j'ai payé avec Moneo. Si je vois 'prévoir chargement', je me dis 'tiens, il faut que je pense à recharger ma carte'. »* (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Je ne regarde pas l'historique systématiquement. Je l'ai regardé l'autre jour pour voir ce qu'il me restait. J'ai vu 'Prévoir chargement' dès qu'on arrive à 50 francs. En fait, je suis passé rapidement de 90 francs à 30 francs comme je suis allé manger au Mac Do avec ma fille. Donc là, il faut que j'aille à la borne de rechargement. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

♦ **Une satisfaction qui se traduit par la volonté d'initier son entourage à l'usage de Modeus / Moneo**

Nous pouvons en outre saisir quelques signes visibles qui traduisent cette satisfaction des usagers. Parmi eux, nous pouvons retenir la volonté de certains porteurs de la carte Modeus / Moneo d'initier leur entourage à son utilisation. C'est le cas de l'un des interviewés que nous avons rencontré et qui essaye de convertir à la fois sa femme et ses beaux-parents à l'usage de la carte Moneo. Pour lui, faire adopter Moneo par sa femme est stratégique. En effet, en temps ordinaire, cette dernière ne se sert jamais des distributeurs automatiques de billets et se fait réalimenter régulièrement en espèces par son mari, ce qui pose parfois des problèmes d'organisation, de contre-temps et s'avère plutôt contraignant pour celui-ci, comme il nous l'explique. Le problème viendrait du fait qu'elle est réticente à utiliser les machines et qu'elle est très 'comptable'. Et lui pense que Moneo, justement de par sa simplicité d'usage et ses propriétés annexes telles que l'historique des paiements, conviendra à sa femme :

> *« Je veux que ma femme se mette à utiliser Moneo. Je lui ai expliqué en quoi ça consistait. Je vais vous dire pourquoi je veux qu'elle l'ait. Par exemple, je peux très bien retirer de l'argent au distributeur de billets pour la maison mais oublier de le laisser à la maison. Là, elle m'appellera pour me dire 'Tu as oublié de me laisser de l'argent !' Alors Moneo, pour ça, ça va me faciliter la vie, et à elle, et à moi. Elle est moins réticente par rapport à Moneo : il n'y a pas de code à entrer, il n'y a qu'une validation à faire. En général, c'est la machine qui la rebute. Elle aime bien faire ses chèques. Les facturettes de carte bleue, en plus, ça la gêne pour faire ses comptes qui sont ajustés au centime près. Alors que moi, mes comptes, c'est à 200 francs près. Donc Moneo, c'est bien, il n'y a pas de facturettes. Vous avez l'historique. Pour faire les comptes, ce n'est pas compliqué : vous n'avez en fait qu'à reporter le montant du chargement effectué. Pour l'instant, elle réagit bien. Je vais lui charger sa carte pour 200 francs. Je lui laisserai aussi de l'argent liquide quand même parce qu'il y a encore pas mal de boutiques qui ne font pas Moneo. Je pense que pour elle ce sera aussi pour les petits montants, la petite épicerie, le pain, pour lui remplacer le liquide. Parce qu'en grandes surfaces, lorsqu'elle fait les courses, elle paye par chèque. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Ce même usager tente également d'initier ses beaux-parents à l'usage de la carte Modeus / Moneo, ce qui révèle bien, encore une fois, qu'il souhaite faire partager la découverte qu'il a faite avec ce produit qui correspond à ses attentes, à ses besoins, qui est en phase avec son mode de vie :

> *« Mes parents ne prendront pas Moneo parce qu'ils sont trop vieux. Mais mes beaux-parents, c'est différent : ils bougent plus. Donc je leur ai parlé de Moneo. J'en ai notamment parlé à mon beau-père l'autre jour. Je lui ai dit 'Vous pourrez acheter votre*

journal, votre morceau de camembert avec, si vous n'avez pas de monnaie'. (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

- **Une satisfaction qui se traduit par la construction de nouvelles attentes**

Un autre signe visible de la satisfaction des porteurs de la carte Modeus / Moneo que nous pouvons souligner est la construction de nouvelles attentes par rapport à ce nouveau moyen de paiement. En effet, un certain nombre d'interviewés, tout en évoquant leur utilisation actuelle de la carte, se projettent dans d'autres usages auxquels ils souhaiteraient pouvoir accéder. Pour l'un d'entre eux, par exemple, il s'agirait de pouvoir utiliser la carte pour payer sa cantine quotidienne :

« Je me sers du porte-monnaie électronique pour les petits achats. C'est plus pratique parce que ça évite de chercher la monnaie. Il suffit d'avoir la carte. Il n'y a aucun problème de monnaie. Quand les beaux jours arrivent, on peut acheter un sandwich et une petite bouteille d'eau par exemple. On a une cafétéria où on peut payer avec un système de carte rechargeable aussi. D'ailleurs, c'est aussi pour ça qu'on a accepté d'essayer Modeus. Ce serait bien qu'on puisse se servir de Modeus là. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'autres utilisateurs sont intéressés par un élargissement de l'équipement des horodateurs :

« C'est super pour les parcmètres aussi parce que c'est chiant ça les parcmètres. Je crois qu'ils vont équiper tous les parcmètres. Je n'ai pas encore trouvé de parcmètre équipé parce que je vais aux bornes vertes, là où c'est moins cher, pas en plein dans le centre ville mais dans des petites rues un peu plus éloignées et pour l'instant, là, je n'ai pas vu de parcmètre équipés. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

D'autres encore pensent utiliser la carte Modeus / Moneo dans le cadre d'activités de loisirs, culturelles et sportives :

« A la piscine, à la patinoire, au cinéma, c'est crédible aussi avec la Moneo. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Enfin, plusieurs utilisateurs de la carte Modeus / Moneo souhaiteraient disposer d'une carte mixte qui couplerait les fonctions de paiement par carte bancaire et par porte-monnaie électronique. En effet, cette carte représente pour eux le passage à un palier supérieur dans l'aspect pratique du paiement. Ils y voient plusieurs avantages : avoir deux cartes différentes concentrées sur un seul support, ce qui est un 'plus' au niveau ergonomique ; avoir une carte personnalisée également pour le porte-monnaie électronique ; disposer d'un système de paiement sécurisé. Ils attendent avec beaucoup d'impatience que La Poste leur propose ce service :

« On a demandé à la Poste d'avoir une carte mixte Moneo / carte bleue. Mais a priori, c'est encore une expérimentation et donc ce sera peut-être à l'étude plus tard. C'est ce qu'on nous a répondu. S'il existe un jour la carte couplée, on ira sans doute vers la carte couplée. Déjà parce que ça nous permettrait d'avoir chacun la carte Moneo. Et puis, l'autre avantage qu'on voit, c'est par exemple si j'envoie mon petit frère faire des courses, je peux lui donner ma carte bleue et je n'ai pas besoin de lui donner mon code. J'ai ça sur moi, je lui donne ça et puis c'est bon il va avec. Il n'y a pas le problème sécuritaire. Ce serait vraiment intéressant parce que nous on a déjà tendance à avoir le portefeuille surchargé de cartes. Là, avec Moneo, ça fait une carte de plus. En plus il y a le petit boîtier. C'est pratique mais quand on sort, le petit boîtier il est obligé d'aller voir ailleurs. J'attends avec impatience le jour où je vais pouvoir tout payer avec une seule carte. L'idéal pour nous serait d'avoir Moneo et la carte bleue intégrées pour avoir un minimum de choses à perdre, un minimum de choses à prendre. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Au terme de cette partie sur la fonction de paiement, il apparaît que se sont construits plusieurs types d'usages, multiples et variés, selon les porteurs. Par ailleurs, si ces derniers ont été confrontés à des difficultés non négligeables, leur satisfaction est évidente sur de multiples aspects.

2. La fonction de transport

La seconde fonction principale de la carte Modeus – car seule la carte Modeus présente ce type de fonction pour l'instant – est la prise des transports en commun en région parisienne. En effet, lors de la table ronde, à la question « à quoi sert la carte Modeus », des participants ont répondu, en seconde position après *« payer, acheter »*, *« voyager »*, puis *« ouvrir les portillons »*, cette dernière expression faisant directement allusion aux transports en commun. Et lorsqu'il leur a été demandé d'énoncer les fonctions de la carte Modeus selon eux, ils ont répondu *« transport »*, en seconde position également après *« paiement »*. Cependant, cela ne concerne pas les lignes de bus, mais uniquement certaines lignes de métro et de RER. Par ailleurs, rappelons ici que la carte Modeus présente la spécificité d'être sans contact : son passage à proximité d'une zone magnétique suffit pour déclencher l'opération – paiement si c'est chez un commerçant, ouverture des portillons si c'est dans les transports en commun. En d'autres termes, le porteur n'a pas à insérer la carte, mais simplement à la passer devant une zone spécialement conçue pour cela.

a. Des difficultés liées aux conditions d'expérimentation

De la même façon que nous avons identifié pour la fonction de paiement la survenue de difficultés directement liées aux conditions d'expérimentation, nous pouvons également en relever du même type en ce qui concerne la fonction de prise des transports en commun.

♦ **Les problèmes rencontrés**

L'un des problèmes majeurs auxquels sont confrontés les porteurs de la carte Modeus dans les transports en commun est le **sous-équipement du réseau de transport urbain pour l'usage du système Modeus**. C'est en effet l'un des points sur lesquels les interviewés insistent tout particulièrement. Ils regrettent d'une part que le nombre de stations de métro et RER équipées pour Modeus soit insuffisant :

> *« La ligne 12 est équipée sur le secteur côté Châtillon. Dans mon coin où je rayonne, c'est-à-dire Montparnasse, Saint Placide, Saint Germain, et près de chez moi Pernety, Plaisance, Vaugirard, il y a la ligne 12 et la ligne 13 qui sont équipées, c'est-à-dire aussi sur la ligne où je travaille (Vaugirard). La gare de Lyon est aussi équipée. Là, je peux l'utiliser. Sinon, c'est difficile de trouver d'autres lignes équipées. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, nous avons pu nous rendre compte nous-mêmes de l'insuffisance de l'équipement pour Modeus du réseau de transport urbain lors de la réalisation d'une observation auprès d'un porteur de la carte Modeus. En effet, une fois l'entretien terminé, nous sommes sortis pour nous rendre dans les principaux lieux où cette personne avait l'habitude d'utiliser la carte Modeus. Notre destination était Montparnasse ; pour y arriver, nous avons pris une ligne de métro proche du domicile de l'interviewé dans laquelle il n'a effectivement pas pu utiliser sa carte puisqu'il n'y avait aucune borne :

> *Nous décidons d'aller à la gare Montparnasse qui est l'endroit où il utilise le plus la carte Modeus. Avant de quitter l'appartement, il prend sa carte Modeus qui se trouve sur la cheminée. Il enfile une veste et met la carte Modeus dans la poche de cette veste. Il prend un parapluie par précaution. Nous nous dirigeons vers la station de métro la plus proche de son domicile pour gagner Montparnasse : il s'agit de la station Charles-Michels sur la ligne 10. Dans cette station, il n'y a pas de borne Modeus, donc il n'a pas l'occasion de l'utiliser.* (H, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'autre part, les personnes interviewées regrettent que les bus ne soient pas du tout équipés, alors que souvent les trajets, que ce soit pour se rendre au travail ou à des loisirs, combinent différents types de transport – métro, RER mais également bus :

« Ce qui a pu jouer aussi dans le fait que j'ai arrêté d'utiliser la carte Modeus, c'est que je l'ai testé alors que les jours rallongeaient. Or, quand les jours rallongent, on a tendance à rester à l'extérieur, à moins prendre le métro, à plus marcher ou prendre le bus. Mais le bus n'est pas équipé pour Modeus. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, cette limite de la carte Modeus ressort tout particulièrement de la table ronde réalisée avec huit participants, tous porteurs et utilisateurs de cette carte. Ils soulignent en effet que la fonction de 'pass transport' de Modeus est « à développer » et insistent sur l'aspect restrictif imposé par le nouveau système :

« On ne peut pas l'utiliser dans le bus. » (Participant de la table ronde)

« Il n'y a pas assez de bornes équipées. C'est trop restreint. J'ai essayé de prendre le RER à Noisy-Le-Grand avec la carte Modeus mais ça n'a pas marché. C'était des cartes différentes. » (Participant de la table ronde)

De plus, certains usagers, participants de la table ronde, soulignent d'autres signes du sous-équipement du réseau de transport urbain. Ils regrettent notamment l'insuffisance du nombre de bornes dans les stations équipées :

« Dès que je vois une borne verte dans le métro, je passe avec la carte Modeus. C'est énervant quand les gens qui ne connaissent pas essayent de passer à ces bornes avec leur carte orange, ça ne marche pas bien sûr. En plus, il n'y a qu'une borne souvent, alors le soir, quand il y a beaucoup d'affluence… Il faudrait plus de bornes. » (Participant de la table ronde)

Une autre difficulté évoquée par les usagers est la **défaillance technique**. En effet, selon eux, les bornes Modeus situées dans les stations de métro et RER seraient tombées en panne de multiples fois, empêchant les porteurs de se servir de leur carte, et ce faisant, leur faisant perdre du temps au lieu d'en gagner. C'est notamment ce qui ressort de la table ronde au cours de laquelle les participants ont évoqué leur pratique et les faits qui leur sont arrivés pendant celle-ci :

« Les bornes tombent souvent en panne. » (Participant de la table ronde)

« Enfin, la carte Modeus dans les transports, c'est plus pratique quand ça fonctionne. Mais ça s'est quand même nettement amélioré depuis le début. Ça marche à peu près bien aujourd'hui. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, les défaillances techniques peuvent également concerner la carte elle-même :

« Ça m'arrive de me faire attraper : parfois ça ne s'ouvre pas les portillons alors je pense que c'est la borne qui ne fonctionne pas. Mais en fait, c'est ma carte qui avait un problème. » (Participant de la table ronde)

Et là, le même problème se pose que pour la fonction de paiement, à savoir un service après-vente qui présente de sérieuses limites, comme l'expliquent certains participants de la table ronde qui ont été confrontés à des problèmes techniques avec leur carte au passage des bornes :

> *« Moi, une fois, j'ai laissé ma carte au service après-vente et ils me l'ont renvoyée 10 jours plus tard. Ça serait bien qu'ils fassent ça par eux-mêmes. Ils doivent sûrement faire réparer les cartes par un sous-traitant et du coup ça prend beaucoup plus de temps. »* (participant de la table ronde)

- **Conséquence sur l'utilisation de la carte Modeus par les porteurs**

De la même façon que nous constations que la confrontation des porteurs de la carte Modeus / Moneo à certaines difficultés liées aux conditions d'expérimentation du nouveau système de paiement entraînait des conséquences négatives pour l'usage qu'ils pouvaient en faire, ici aussi il apparaît que les problèmes que nous venons de souligner ne sont pas sans conséquence sur l'utilisation de la carte, sa fréquence, son intensité.

Certains interviewés font en effet remarquer que si la ligne de métro ou de RER qu'ils empruntent habituellement pour se rendre sur leur lieu de travail par exemple n'est pas équipée pour Modeus, ils ne font aucun usage de la carte pour la prise des transports en commun :

> *« Je prends la ligne 4 du métro pour me rendre à mon travail. Je n'ai pas utilisé la carte Modeus comme titre de transport parce qu'il n'y a pas de borne Modeus sur cette ligne. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Quand je vois qu'il y a une borne dans une station, je me sers de la carte Modeus. Mais il n'y a pas du tout de borne dans les stations de métro qui sont proches de chez moi et que j'utilise tout le temps, comme Charles-Michels sur la ligne 10 et Boucicaut sur la ligne 8. Mais je m'en sers si je passe par la station Palais-Royal ou encore Montparnasse parce que ces stations ont des bornes Modeus. Et puis je ne l'utilise pas non plus beaucoup parce que quand je vais travailler, rue de Vaugirard, ou bien je prends le bus n°62, ou bien j'y vais à pieds. Donc j'utilise la carte Modeus pour les transports uniquement quand je me déplace dans Paris pendant mes temps de loisirs. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'autres font un peu plus d'efforts en empruntant par exemple un autre circuit pour gagner leur lieu de travail, ou pour rentrer chez eux. Cependant, ils ne fournissent ce surplus d'efforts que de façon limitée et leur utilisation de la carte Modeus pour les transports en demeure nécessairement restreinte, comme l'explicite ce participant de la table ronde :

« Moi, je me suis forcé à prendre le RER à Denfert-Rochereau pour pouvoir utiliser la carte Modeus parce que sur la ligne 4 que je prenais d'habitude pour aller travailler, il n'y avait pas de borne. En fait, je ne le fais qu'au retour et donc je n'utilise la carte qu'une fois par jour. Le week-end aussi, ça m'arrive parfois de l'utiliser de temps en temps. » (participant de la table ronde)

b. Des usages variables selon les porteurs

Pour la fonction de prise des transports en commun on retrouve également la variabilité individuelle dans les usages. Nous pouvons en effet constater que les utilisateurs de la carte Modeus dans le réseau de transports urbain **adaptent l'usage de la carte à leur mode de vie habituel en termes de trajet pour se rendre sur leurs lieux de travail, de loisirs, de promenade**. Ainsi, certains porteurs font un usage de la carte Modeus circonscrit à un seul type de trajet – travail ou loisirs :

« J'utilise la carte Modeus deux à quatre fois par semaine pour des achats, plus pour les transports. J'utilise la fonction titre de transport essentiellement pour mon temps de loisirs en fait parce que je vais à pied au travail. J'en ai pour 15 minutes à pied d'ici à Vaugirard, où je travaille. J'utilise Modeus pour circuler dans Paris sur la base Vaugirard, Plaisance, Pernety. Là, il n'y a aucun problème. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« J'utilise la carte Modeus tous les jours pour aller à mon travail. Je l'utilise sur la ligne 12, entre Issy-Les-Moulineaux où j'habite et Montparnasse où je travaille. Je crois que toutes les stations sont équipées sur cette ligne de métro. En général, dans le métro, dès que je vois le panneau sombre qui signale une borne Modeus, j'utilise ma carte » (Participant de la table ronde)

D'autres en font un usage plus large englobant les deux types de trajet :

« J'utilise la carte Modeus pour prendre les transports la semaine comme le week-end. Le week-end, ça dépend où je vais. Des fois, je prends le RER d'Auber à Châtelet et là je l'utilise, ou encore à Montparnasse quand j'y vais pour prendre le train. En fait, je l'utilise pratiquement tous les jours. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

c. Premier contact avec le sans contact

Les personnes qui utilisent la carte Modeus pour la prise des transports en commun interprètent l'aspect sans contact comme *« un glissement »*, selon les termes d'un participant de la table ronde. Cette expression met en **valeur la fluidité et la facilité du geste que le**

sans contact implique. Cela se voit d'ailleurs confirmé par l'intervention d'un autre participant qui insiste également sur cet aspect de fluidité :

> *« Ça permet de faire des gestes fluides, faciles, dans le mouvement. Il n'y a pas d'arrêt dans le mouvement, c'est rapide. On n'a pas peur que le ticket reste coincé. »* (Participant de la table ronde)

Certains interviewés attribuent d'ailleurs cette propriété de fluidité au caractère magnétique du système. Dans leur façon de parler du sans contact, on pourrait même avoir l'impression qu'ils assimilent cela à de la magie :

> *« On a juste à passer la carte. C'est magnétique. Il n'y a pas à sortir le coupon, l'insérer puis le récupérer. C'est très sympa : on présente la carte et la porte s'ouvre. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'ailleurs, pendant la table ronde, les participants mimaient le geste du passage de la carte à la borne tout en en parlant. Ainsi, suite au premier contact avec le sans contact, les usagers semblent apprécier ce type de système, même si, comme nous le verrons dans la partie suivante, cela ne va pas toujours de soi pour tous. Ils trouvent en effet à travers ses propriétés ergonomiques l'aspect **pratique**, la **rapidité** qu'ils recherchent, c'est-à-dire tout ce qui leur fait **gagner du temps**, mais aussi tout ce qui leur permet de réaliser une **économie précieuse de gestes et donc d'énergie physique**. Là encore, la carte Modeus répond à leurs attentes et correspond à leurs besoins en termes de mode de vie :

> *« Avant d'avoir la carte, je trouvais que c'était pratique la carte Modeus pour passer les tourniquets. J'avais vu une collègue faire. Maintenant que je l'ai, je me rends compte que le sans contact, c'est rapide, c'est pratique. On utilise des capteurs pour que les portes s'ouvrent. Il suffit de se mettre en face du truc. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Dans les transports, ne pas avoir à insérer la carte, c'est beaucoup plus rapide. Ça permet d'écouler le trafic de voyageurs plus rapidement. Ça permet d'éviter l'attente. J'ai vraiment connu Modeus sur le transport. C'est hyper pratique. On le passe direct. »* (Participant de la table ronde)

> *« Moi, je trouve que comme moyen de transport, c'est génial la carte Modeus. Ça me permet de passer rapidement aux portes du métro. Et quand en plus je suis chargée, parce que j'ai des courses ou des bagages, c'est impeccable. »* (Participant de la table ronde)

En outre, les représentations des utilisateurs de la carte Modeus, recueillies au cours de la table ronde, sont également significatives d'une part du fait qu'ils assimilent le sans contact à la rapidité et la facilité, et d'autre part qu'ils trouvent ce système extrêmement pratique. En effet, à la question « si la carte Modeus était un animal, quel serait-il ? », un participant a

répondu *« une hirondelle »*, précisant qu'il insistait par là sur les aspects de facilité, de rapidité que présente la carte Modeus. Un autre a répondu *« le lièvre »*, toujours pour exprimer *« la rapidité »* qu'implique le sans contact. Ensuite, à la question « le pass transport, qu'est-ce que ça vous évoque ? », l'une des réponses spontanées a été *« Idéal »*.

Par ailleurs, la satisfaction des usagers quant à la prise des transports avec Modeus se traduit également par la construction de nouvelles attentes, par la projection dans de nouveaux usages qui iraient encore plus loin dans le sens de la facilité et de la rapidité pour les déplacements. En effet, l'un des participants de la table ronde, enthousiasmé par la pratique qu'il a de la carte Modeus, suggère ceci :

> *« Il faudrait que le lecteur puisse nous donner des informations sur un itinéraire à prendre par exemple. Oui, il faudrait y intégrer un navigateur. Ce serait un vrai privilège de se faire indiquer l'itinéraire du métro qu'on doit suivre pour se rendre à n'importe quel endroit. »* (Participant de la table ronde)

d. Le rechargement ou la mise à jour du titre de transport sur la carte Modeus

Un autre aspect concernant la fonction transport dans l'usage de la carte Modeus est la mise à jour du titre de transport. En fait, chaque mois, au moment où ils achètent leur carte orange, les porteurs de la carte Modeus doivent se rendre à un guichet de la gare Montparnasse afin de mettre à jour leur carte Modeus en y intégrant le renouvellement du titre de transport pour le nouveau mois. Nous avons pu observer comment cette opération se déroule en suivant un porteur dans son itinéraire habituel d'usager de la carte Modeus. Ce qui est à souligner est l'aisance avec laquelle à la fois le guichetier et le porteur ont réalisé cette opération qui, à l'observation, présentait tous les traits d'une opération de routine. Cela semble significatif de l'intégration à la fois par le guichetier et par l'usager des modalités de fonctionnement de la carte Modeus, en l'occurrence ici de la mise à jour pour les transports :

> *L'opération de mise à jour de la carte Modeus se passe à un guichet du niveau banlieue. La possibilité de valider sa carte Modeus à ce guichet est signalée par une petite pancarte vert pomme. Il y a une personne devant nous : nous attendons deux minutes. Le porteur que nous suivons dit à la guichetière : « Bonjour, Je voudrais valider ceci », tout en lui tendant sa carte Modeus.* ***Par contre, il ne parle pas explicitement de son coupon de carte orange et ne lui tend pas son coupon de carte orange non plus d'ailleurs****. Il ne lui précise pas non plus quel type de titre de transport il possède (carte orange ou intégrale / nombre de zones). La guichetière prend la carte Modeus sans paraître surprise, ni sans demander d'informations complémentaires. En d'autres termes, elle paraît très au courant. Elle passe la carte sur la face supérieure*

> *d'un genre de petite boîte métallique, attend un petit moment, consulte en même temps son écran d'ordinateur. Au bout de quelques secondes, elle rend à l'usager la carte Modeus, toujours sans rien dire de particulier. Lui reprend sa carte et la range dans le boîtier. Puis, après s'être éloigné du guichet de quelques mètres, il consulte le boîtier pour voir si la validation a bien été faite. Il me montre qu'il s'affiche sur le petit écran « carte orange zones 1-2 du 1 au 31/05/01 », preuve que la mise a jour a été faite correctement. »* (H, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

Il apparaît finalement qu'à l'intérieur des deux fonctions principales de la carte Modeus / Moneo – une seule fonction pour la carte Moneo – les usages sont relativement multiples. Cette multiplicité est la conséquence des adaptations des pratiques et des usages de la carte faites par les utilisateurs en fonction de leurs besoins, de leur mode de vie, de leurs habitudes, c'est-à-dire la conséquence des structures sociales dans lesquelles les porteurs de la carte évoluent et qui varient d'une personne à une autre.

B. CONSEQUENCES SUR LES PRATIQUES ET USAGES DES AUTRES MOYENS DE PAIEMENT

Maintenant que nous avons vu de quelle manière pouvaient se décliner les pratiques et les usages de la carte Modeus / Moneo, nous allons nous intéresser aux conséquences que ceux-là engendrent sur l'utilisation des autres moyens de paiement, carte bancaire et monnaie. Nous aborderons en effet dans cette partie essentiellement l'aspect paiement.

1. Conséquences sur l'usage de la carte bancaire de paiement

En nous focalisant tout d'abord sur les conséquences de l'utilisation de la carte Modeus / Moneo sur l'usage de la carte bancaire de paiement, nous pouvons constater que deux tendances antagonistes se dessinent non seulement parmi les interviewés, mais aussi les participants de la table ronde. En effet, alors que, d'une part, une partie des personnes rencontrées disent faire une distinction entre les types de dépenses effectuées avec le porte-monnaie électronique et les types de dépenses réglées avec la carte bancaire, une autre semble plutôt avoir le réflexe d'assimiler ces moyens de paiement sans vraiment faire de différence entre les deux.

a. Distinction de la carte bancaire de paiement et du porte-monnaie électronique

Il apparaît que **la majorité des personnes que nous avons rencontrées[6] opèrent une distinction entre la carte bancaire de paiement et le porte-monnaie électronique**, au sens où ils considèrent que ces deux moyens de paiement n'ont **pas la même fonction** :

> *« La carte Modeus, je l'assimile vraiment à un porte-monnaie physique. Pour moi, elle est équivalente à un porte-monnaie avec des pièces. Je ne l'assimile pas du tout à une carte. Pour moi, ma carte bleue n'a rien à voir avec Modeus. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Mais bon, Moneo, ce n'est pas le même usage que la carte de paiement non plus. La carte de paiement, on n'a pas à se préoccuper de savoir combien il reste dessus, sauf à la fin du mois. Alors qu'avec Moneo, il y a quand même l'astreinte du portefeuille, c'est-à-dire qu'il faut quand même le remplir quelquefois. Ça ne peut pas être le même usage. Pour le pain, le casse-croûte, c'est vrai que Moneo est pratique. On ne pourrait pas faire un achat de 3 francs 50 avec la carte bleue. Moneo, c'est vrai que c'est rapide. Ce n'est pas le même usage que la carte de paiement. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

En effet, selon ces utilisateurs, d'une part, il y a la carte bancaire de paiement destiné à régler des dépenses dont le montant minimal correspond à un certain seuil – 50 ou 100 francs selon les individus et les lieux ; d'autre part, il y a le porte-monnaie électronique qui, lui, est destiné à payer des achats de la vie quotidienne dont le montant maximal ne dépassera pas un certain seuil – 50 ou 100 francs selon les individus :

> *« Je sais qu'à la Fnac, on peut payer avec Modeus. Mais quand j'achète un livre de poche, j'ai toujours deux CD en plus en sortant et donc ça n'entre plus dans le cadre de Modeus. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« J'utilise Moneo chez les commerçants qui prennent la carte. Mais jusqu'à une certaine somme seulement. Je paye les grosses sommes avec la carte bleue. Sinon je paye avec la carte Moneo dans les endroits où ils acceptent Moneo. »* (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

Certains usagers se fixent même des seuils d'usage relativement précis :

> *« Au début, un jour j'ai payé un achat d'un montant supérieur à 50 francs avec la carte Moneo et pas avec la carte bancaire. Mais je ne savais pas que ça avait dépassé 50 francs. J'ai une carte bancaire qui me rapporte des points quand je paye avec, c'est la*

[6] Il s'agit d'une majorité relative, qualitative, et non pas strictement quantitative dans la mesure où cette étude se base exclusivement sur des interviewés réalisées auprès d'un échantillonage limité de porteurs de la carte Modeus / Moneo.

carte 'adhésio' alors je ne voulais pas franchir la barrière des 50 francs avec Moneo parce que l'autre carte, ma carte bleue, me donne des points à chaque fois que je paye avec. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Cela se voit d'ailleurs confirmer par l'expérience des commerçants qui ont fait le choix de s'équiper du système Modeus / Moneo. En effet, au cours des entretiens, nous les avons questionnés sur les montants des encaissements réalisés avec la carte Modeus / Moneo et, en consultant leurs tickets, ils ont pu confirmé que ces montants étaient la plupart du temps plutôt peu élevés, surtout dans les commerces types brasserie, boulangerie, restauration rapide, sandwicherie :

« Ce sont toujours des petits montants, de 7 à 14 francs environ. Ça correspond à un ou deux cafés. » (Gérant, brasserie, Moneo)

« Les types d'achats que les gens font avec la carte Modeus, ce sont des viennoiseries, des sandwichs. Le maximum qu'il y ait eu avec la carte, ça a été un menu à 35 francs. Les gens utilisent plus la carte Modeus comme un porte-monnaie que comme une carte bancaire. Aujourd'hui par exemple, j'ai eu trois paiements avec Modeus : 3 francs, 5 francs 70 et 5 francs 10. Je peux vous donner les montants des paiements effectués avec Modeus les derniers jours aussi : jeudi 1/03 : 10 francs 80, vendredi 2/03 : 95 francs 50, samedi 3/03 : 5 francs 10, lundi 5/03 : 23 francs 60, mardi 6/03 : 5 francs 70, mercredi 7/03 : 5 francs 10, jeudi 8/03 : 17 francs 10, vendredi 9/03 : 39 francs, samedi 10/03 : 44 francs 10. » (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

« Nous on est vraiment en boulangerie, donc il n'y a que des petits achats. C'est une baguette ou une viennoiserie, en tout cas ça ne dépasse jamais les trente francs. En tout cas nous c'est des petits montants. C'est au maximum 30 francs. Et c'est toujours à peu près les mêmes montants. C'est toujours à peu près la même chose que les gens prennent, il y a une viennoiserie, une baguette, le résultat ça fait 30 francs pas plus. C'est toujours plus ou moins les mêmes achats qu'on fait maintenant chez nous. » (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

Cet arbitrage entre utilisation de la carte bancaire et utilisation de Modeus / Moneo s'explique d'ailleurs en partie par le fait que le montant du rechargement du porte-monnaie électronique est limité à 600 francs et qu'il y a donc la contrainte d'aller recharger la carte afin de la réalimenter en argent régulièrement. Et donc les usagers préfèrent dépenser des petits montants avec le porte-monnaie électronique pour qu'il ne se vide pas trop vite et pour ne pas avoir à aller le recharger trop souvent, ce qui pourrait devenir contraignant :

« C'est sûr que je ne vais pas foutre dans un seul achat, en un seul coup, ce que j'avais prévu comme dépenses pour 15 jours avec Moneo. Si je fais un achat d'un montant

élevé, je ne paierai pas avec la carte Moneo mais avec la carte bleue ou le chéquier. » (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

« Et puis ça se vide plus vite le porte-monnaie électronique, et en plus j'ai des problèmes pour aller recharger la carte Moneo parce que ce n'est pas près de chez moi. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

L'arbitrage que réalisent les usagers entre l'utilisation de la carte bancaire et celle du porte-monnaie électronique montre qu'ils appréhendent ces deux moyens de paiement comme **deux outils complémentaires** dont les attributions ne se confondent pas, ni se superposent, mais au contraire, viennent se compléter :

« Je vois plus le porte-monnaie électronique comme un complément de la carte bancaire. Pour moi, un porte-monnaie électronique, c'est un porte-monnaie. Le fait qu'il soit électronique, c'est… C'est une petite réserve d'argent disponible en fait. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Ce type d'usage correspond d'ailleurs à ce qui a été prévu à l'origine par les concepteurs de Modeus / Moneo, c'est-à-dire un nouvel outil permettant de payer les petites dépenses et ne venant donc en aucun cas concurrencer la carte bancaire qui, elle, opère sur un autre champ de dépenses, comme l'explique cet expert du produit :

« Le PME s'adresse aux univers de consommation de faible montant. Le but n'est pas de tuer la carte bancaire, bien au contraire. La carte bancaire, c'est pour les paiements supérieurs à 100 ou 200 francs. Donc le cœur de cible de Moneo sont les paiements de moins de 100 francs. Le but est de supprimer toute la ferraille. Et la cible générale, ce sont les paiements de 200 francs maximum. » (Consultant, Poste)

Ainsi, pour ces usagers, il en ressort que **les conséquences de l'usage de la carte Modeus / Moneo sur l'utilisation de la carte bancaire sont faibles puisque celle-ci n'est finalement pas court-circuité ou affectée d'une quelconque manière par le premier**. En d'autres termes, les porteurs de la carte Modeus / Moneo ont maintenu l'utilisation qu'ils avaient l'habitude de faire jusque-là de la carte bancaire :

« Pouvoir payer entre 50 et 200 francs avec Moneo, ça correspond bien à mes besoins. Je ne vois pas l'intérêt de payer une dépense de 200 francs avec Moneo si j'ai la carte bleue. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, les utilisateurs qui opèrent ce type d'arbitrage entre les deux moyens de paiement sont **particulièrement intéressés par la carte mixte** qui couplerait carte bancaire et porte-monnaie électronique dans la mesure où cela leur éviterait d'avoir à gérer deux cartes, sur deux supports distincts, dont ils font pour chacune d'elles un usage régulier et quotidien.

En d'autres termes, ce serait pour eux **encore plus pratique** pour le paiement de leurs différents achats :

> *« La carte mixte, ce serait bien parce qu'on a deux choses sur une seule carte. Au moins, la sélection entre monnaie et carte bancaire se fait automatiquement. On sort cette carte quel que soit le montant. Je n'aurais plus deux trucs à me trimballer – le porte-monnaie et la carte bancaire – mais plus qu'un seul truc. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, lorsqu'on demande aux participants de la table ronde de réagir sur les différents types de porte-monnaie électronique qui existent selon le support – leur intérêt, leurs avantages, leurs inconvénients – les participants réagissent dans l'ensemble de façon plutôt positive à la proposition d'une carte mixte qui couplerait carte bancaire et porte-monnaie électronique :

> *« C'est plutôt bien parce que c'est un support unique. »* (Participant de la table ronde)

> *« Comme ça, on n'a pas besoin d'avoir une carte supplémentaire. C'est idéal. »* (Participant de la table ronde)

De plus à la question « quelle serait selon vous la carte Modeus idéale », la première réponse recueillie est *« elle serait sur une carte bancaire »*, ce qui témoigne de l'importance des attentes qu'ont les usagers vis-à-vis de la carte mixte.

b. Assimilation du porte-monnaie électronique à une carte bancaire de paiement

Il existe d'autre part une autre tendance, plutôt antagoniste à la précédente, et représentée par certains porteurs de la carte Modeus / Moneo, en nombre plus limité, toujours parmi les personnes que nous avons rencontrées. Il s'agit d'utilisateurs qui n'opèrent pas particulièrement de distinction entre carte bancaire et porte-monnaie électronique, mais qui, au contraire, auraient **tendance à assimiler les deux modes de paiement sans les différencier** :

> *« Moneo, c'est pareil que la carte bleue en fait. Moi, je l'assimile plus à une carte type carte bleue qu'à un porte-monnaie. On l'assimile à la carte bleue parce qu'elle a cette forme-là. Moneo, c'est le même format que la carte bleue. »* (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Ça a un peu le rôle de la carte bleue quelque part. Ça fait double emploi avec la carte bancaire. »* (Participant de la table ronde)

Ne différenciant pas les deux modes de paiement, certains d'entre eux s'interrogent sur l'utilité de disposer d'un porte-monnaie électronique, comme ce participant de la table ronde l'explicite :

« Ça ferait double emploi avec la carte bleue. Je ne vois pas l'intérêt du PME si on a déjà la carte bleue. » (Participant de la table ronde)

Par ailleurs, les usagers qui font ce type d'interprétation **mettent en fait en concurrence le porte-monnaie électronique avec la carte bancaire de paiement**. Et c'est dans ce cas que l'usage de la carte Modeus / Moneo pourrait engendrer des conséquences non négligeable sur l'utilisation habituelle de la carte bancaire, comme une nette régression de cette utilisation par exemple :

« Ça va concurrencer la carte bancaire. » (Participant de la table ronde)

« Je fais de plus en plus de paiements avec Moneo. Il y a beaucoup de bornes : dans la galerie commerçante, à La Poste Wilson. Je pense que la carte bleue, je la virerai bientôt de mon portefeuille et que je la garderai là, à la maison. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

S'il existe effectivement une divergence d'interprétation quant aux usages respectifs de la carte bancaire de paiement et du porte-monnaie électronique, il apparaît cependant que, globalement, les usagers opèrent une distinction entre les usages affectés à ces deux moyens de paiement. Et en conséquence, l'usage du porte-monnaie électronique ne vient pas remettre en cause ou en question l'utilisation habituelle de la carte bancaire de paiement.

2. Conséquences sur l'usage de la monnaie

S'il n'y a pas de conséquence significative à souligner en qui concerne la carte bancaire, il y en a pour l'usage de la monnaie, ne serait-ce que parce que le principe du porte-monnaie électronique est justement de régler les dépenses quotidiennes de faible montant habituellement acquittées en monnaie. Ici, la carte Modeus / Moneo vient donc directement concurrencer la monnaie avec l'objectif avoué de s'y substituer en partie.

a. Une volonté pérenne de maintenir l'usage de la monnaie

A travers les entretiens, il est possible d'identifier une certaine volonté des utilisateurs de la carte Modeus / Moneo de maintenir un usage de la monnaie. Plusieurs interviewés semblent en effet **peu disposés à renoncer totalement à l'usage de la monnaie qu'ils considèrent comme demeurant nécessaire dans la vie quotidienne pour diverses raisons** : don d'argent informel, accident. En outre, selon eux, la monnaie reste d'autant plus nécessaire que le système Modeus / Moneo est loin d'être généralisé :

« Je ne sais pas si j'abandonnerai les espèces avec Moneo. C'est sûr qu'il me faudra toujours au moins 100 francs dans mon porte-monnaie. C'est une nécessité d'avoir de l'argent sur soi. Avant, on pouvait se faire arrêter comme vagabond. En plus, il y a

encore peu de commerçants qui sont équipés pour Moneo. Et s'il faut faire 3 kilomètres pour trouver une boulangerie qui a Moneo, non, je trouve ça stupide. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

« Je pense que je m'en servirai davantage dans le futur de Moneo. Mais j'aurai aussi toujours un peu d'argent liquide sur moi, ne serait-ce que pour laisser une pièce à un mendiant, ou même pour téléphoner. Ça m'est arrivé une fois de tomber sur une cabine téléphonique à pièce. » (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

Une **première explication** de cette volonté de maintien de l'usage de la monnaie peut résider dans une **forme d'attachement des personnes à la monnaie, moyen de paiement fortement ancré à la fois dans leurs pratiques, mais aussi dans leurs représentations et perception**s. En effet, ce fort ancrage dans les représentations est l'un des éléments importants qui ressort de la table ronde. A la question « si je vous dis 'argent', qu'est-ce que ça vous évoque ? », les participants ont répondu en premier lieu *« billets »*, *« monnaie »*, *« porte-monnaie »*. Ce n'est qu'après, dans un second temps, qu'ils ont donné des réponses comme *« euro »*, *« carte bleue »*, *« chèque »*. Le fait que la monnaie soit la première évocation de l'argent qui leur vient à l'esprit est significative de l'existence de ce fort ancrage de la monnaie dans les représentations qu'ils ont de l'argent, et aussi du maintien d'un attachement certain à ce type de mode de paiement qui a toujours **fait partie de leur routine, de leur vie quotidienne**. Ils en sont très imprégnés.

Une **seconde explication** possible pourrait être le **désir de préserver une certaine marge de manœuvre dans l'usage de l'argent liquide, de sauvegarder une zone d'échange informelle qui n'existe qu'avec les espèces**. Certains interviewés attachent en effet une importance à l'anonymat que permettent de préserver les transactions faites avec du liquide. La monnaie, les espèces permettent en outre de faire des transactions dans un cadre informel, ce qui octroie aux acteurs de la transaction une marge de manœuvre, une zone de liberté non négligeable. C'est à cette dimension informelle que sont attachées certaines personnes. Certains interviewés insistent sur ce point, et notamment l'un d'entre eux pour qui *« les espèces, c'est encore indispensable aujourd'hui »*. Son discours montre en quoi la préservation des transactions informelles avec la monnaie est importante. Par exemple, lui possède une *« petite cagnotte »* personnelle régulièrement alimentée en espèces par des services qu'il rend à ses amis et qu'il gère et dépense à sa guise :

« Le liquide, ça reste anonyme. Par exemple, vous allez dans une brocante : si vous n'avez pas envie de laisser de trace, vous payez en liquide. Le liquide est accepté par tout le monde en plus. J'ai une petite peloche à moi dans laquelle je mets mon argent personnel, des espèces. Je pioche parfois là-dedans pour des dépenses plus personnelles. Ça permet de ne pas toujours se concerter avec mon épouse pour les dépenses. C'est de l'argent personnel. Ça me sert à payer mes loisirs. Ce n'est pas de

l'argent qui est sur un compte. Il n'y a pas de traces. J'ai de l'argent comme ça quand par exemple je fais un travail au noir pour donner un coup de main à un copain. Il me paiera en liquide, jamais en carte bleue. Ça me permet de ne pas avoir de contrainte. Je fais des encadrements en fait, c'est un passe-temps que j'adore. Alors il m'arrive d'en faire pour les copains. Ce qu'ils me payent en liquide, ça entre dans ma petite cagnotte. Le but, c'est d'avoir cet argent disponible et d'en faire ce qu'on veut. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Or, la substitution du porte-monnaie électronique aux espèces telles qu'elles existent actuellement **vient remettre en question cet aspect informel** de l'usage de la monnaie, des transactions réalisées avec des espèces. C'est ce qu'évoque d'ailleurs à juste titre l'un des participants de la table ronde lorsqu'il compare l'usage de la monnaie fiduciaire et l'usage de la monnaie électronique :

« L'argent liquide, par exemple on va prendre son café et on laisse un pourboire. Le garçon de café, il se le met dans la poche le pourboire. Il n'y a aucun contrôle. Alors qu'avec le porte-monnaie électronique, tout est contrôlable. » (Participant de la table ronde)

Ce qui transparaît à travers le discours de cet interlocuteur est que l'usage de la monnaie électronique impose une formalisation du cadre des transactions. Il s'accompagne en effet d'une certaine transparence, d'un contrôle qui s'exerce sur les échanges dans la mesure où la monnaie électronique est de l'argent provenant d'un compte bancaire et étant destiné à régler des dépenses balisées (horodateurs, distributeurs de boissons et friandises, alimentation, cigarettes, journaux, etc), circonscrites à une sphère marchande très formelle. L'itinéraire que suit la monnaie électronique est balisé, rigide, contrôlé, formalisé. Les usagers ne disposent plus de la même marge de manœuvre qu'avec l'argent liquide. Le circuit de la monnaie informel, qui laissait aux personnes une certaine liberté dans leurs usages de l'argent, a disparu. Cela est peut-être l'un des éléments pouvant expliquer la pérennité d'une volonté, même inconsciente, de maintenir un usage de la monnaie sous sa forme fiduciaire :

« Le liquide est irremplaçable. C'est toujours accepté, même s'il s'agit de grosses sommes. D'ailleurs, comme je suis sapeur-pompier, je vends des calendriers. Ça c'est vraiment une preuve que le liquide est indispensable, sinon ça abroge pas mal de choses. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

b. Envisager de substituer la monnaie électronique à la monnaie fiduciaire ?

A présent, ayant en tête l'existence d'un ancrage assez fort de la monnaie dans les pratiques et les représentations des usagers, nous pouvons nous demander de quelle façon ces

derniers se positionnent vis-à-vis de la question de la substitution de la monnaie électronique à la monnaie fiduciaire. C'est pourquoi nous leur avons d'ailleurs posé des questions sur les conséquences qu'a pu commencer à engendrer l'usage de la carte Modeus / Moneo sur leur utilisation habituelle des espèces.

Certains interviewés soulignent qu'ils n'ont pas changé l'usage qu'ils faisaient habituellement des espèces depuis qu'ils possèdent la carte Modeus / Moneo. Cependant, il s'agit de personnes faisant une utilisation relativement réduite du porte-monnaie électronique, ne serait-ce, par exemple, parce que les commerçants de leur quartier ne sont pas équipés pour Modeus / Moneo :

> *« Pour l'instant, ça n'a pas eu de conséquence sur la manière dont j'utilise le liquide car la plupart de mes courses, je les fais ici, dans ma rue et ici, les commerçants n'ont pas le terminal pour Modeus. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« La carte Modeus n'a eu aucune conséquence particulière sur mes habitudes de consommation. Si elle avait été acceptée partout tout de suite, ça aurait changé quelque chose peut-être. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Pour moi, la carte Modeus n'a pas remplacé le liquide parce que je continue à payer en liquide chez les deux commerçants où je paye parfois avec Modeus. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Un autre interlocuteur envisage de maintenir un usage de la monnaie fiduciaire en parallèle avec l'utilisation du porte-monnaie électronique dans la mesure où, selon lui, la substitution du second au premier ne sera jamais totale.

> *« Je ne pense pas que le porte-monnaie électronique remplacera complètement l'argent liquide. Donc je pense que je continuerai à avoir toujours un peu d'argent liquide sur moi. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Mais une autre tendance, plus forte que la précédente, se dégage des entretiens. En effet, une majorité des porteurs que nous avons interviewés sont **en train de changer leurs habitudes de paiement en espèces depuis qu'ils possèdent la carte Modeus / Moneo**. Ainsi, pour eux, l'utilisation du porte-monnaie électronique engendre bien une conséquence sur l'usage de la monnaie. En effet, certains porteurs de la carte Modeus / Moneo ont substitué l'usage du porte-monnaie électronique à une partie de l'utilisation de la monnaie fiduciaire. Ils se servent en fait parallèlement, et plus ou moins à proportion égale, des deux types de monnaie. **L'un des signes de ce changement qu'ils mettent en avant est la baisse du montant des retraits d'espèces, une partie de ce montant étant transféré sur le rechargement du porte-monnaie électronique** :

« Depuis que j'ai la carte Moneo, je retire toujours 200 francs au distributeur automatique. Mais au lieu que les 200 francs me fassent une semaine, ils me font 15 jours pour l'instant. » (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

« Comme c'est encore assez restreint au niveau des commerçants, je ne la charge que de 200 francs. Il faut faire un choix entre retirer au distributeur et charger la carte Moneo. Je fais les deux. Je partage entre le chargement Moneo et le distributeur parce que tous les commerçants ne le font pas. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

D'autres sont allés encore plus loin dans le changement puisqu'ils ont substitué de façon quasi-totale l'usage du porte-monnaie électronique à leur habituelle utilisation de la monnaie fiduciaire. La marque de ce changement étant que le montant du rechargement de la carte Modeus / Moneo qu'ils effectuent dorénavant est presque équivalent au retrait d'espèces qu'ils avaient l'habitude de faire et qu'ils ne font désormais plus que de façon ponctuelle, pour des usages précis auxquels le porte-monnaie électronique ne convient pas.

« On recharge la carte Moneo de 200 francs, ça nous tient un bon moment et en même temps, on n'a pas non plus beaucoup d'argent sur la carte. C'était la même chose avec le liquide. On retirait pour le même montant d'argent environ. 200 francs, ça doit nous faire environ un mois. On retire toujours du liquide depuis qu'on a la carte Moneo, mais on en retire moins. On retire 100 francs de temps en temps. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

« Ça dépend de ce que j'ai sous la main, mais c'est rare que j'ai de l'espèce, c'est très rare. Ou alors je vais retirer 100 francs au distributeur pour un usage très particulier. C'est vrai que depuis qu'on a Moneo, s'il faut acheter le pain, on ne tire plus de monnaie, quoi. Quand on fait le marché, c'est le seul moment où on a de l'espèce sur nous. Et encore, arrivés au bout du marché, il n'y a plus rien. C'est très ponctuel. On s'accorde toujours un budget précis d'espèce pour un usage précis. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

« Et ça s'est accentué depuis que j'ai Moneo. Je n'achète vraiment pas grand chose avec des pièces. Le deuxième rechargement, je l'ai fait à la Poste. (Elle consulte son boîtier). C'était le 2 avril et j'ai rechargé 300 francs. Je me suis dit qu'en fait je rechargerai la carte une fois qu'elle sera vide. C'est un peu comme quand je prenais mon liquide. Je vais retomber dans les mêmes sommes j'ai l'impression. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Les usagers qui incarnent cette tendance forte se disent même **prêts à vivre sans espèces, uniquement avec de la monnaie électronique**. Ils ne craignent pas la disparition de la monnaie fiduciaire et ils y sont même ouverts. C'est en tout cas une situation qu'ils envisagent lorsqu'ils se projettent dans le futur :

« Le porte-monnaie électronique, ça me fait penser au fait qu'on n'ait plus besoin de liquide dans quelques temps. L'idée de ne plus avoir de pièces et de billets dans les mains ne me dérange pas du tout. On passe des pièces à mettre de l'argent sur une carte. Ça ne me pose aucun problème. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

« Porte-monnaie électronique, ça me fait penser à 'dématérialiser'. C'est positif pour moi parce que ça signifie que c'est plus concentré. Ce sera moins lourd dans les poches et plus pratique. Je n'éprouve aucune gêne par rapport au fait qu'il n'existe plus de monnaie physique. Je n'associe pas ne pas avoir de monnaie avec ne pas avoir d'argent. Si demain on peut payer avec son portable, pourquoi pas ? » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

« J'ai chargé la carte de 300 francs. Mais je vais monter le montant du rechargement. Et du coup, je retirerai moins d'argent liquide. Ma femme aussi d'ailleurs. C'est un moyen complémentaire du fonctionnement de mon compte qui peut devenir un moyen principal. A mon avis, ça va même remplacer mes billets. Il faudra qu'on puisse l'utiliser dans les distributeurs de boisson. Je trouve que c'est bien. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Cela est d'ailleurs corroboré par les données recueillies au cours de la table ronde. Celles-ci montrent en effet que, **dans les représentations des personnes, le monde du futur est notamment associé avec la disparition totale de la monnaie.** En effet, nous avons demandé à un moment donné aux participants de se projeter dans le futur, en l'an 2050, et de décrire le monde tel qu'ils le verraient. Et les participants ont inclus dans leur description de ce monde futur :

« La monnaie n'existerait plus. » (Participant de la table ronde)

« Ce ne serait plus que de l'argent virtuel. » (Participant de la table ronde)

Même l'interlocuteur qui disait que, selon lui, la monnaie restait indispensable, envisage très sérieusement de ne plus se servir des espèces et d'y substituer de façon quasi-totale le porte-monnaie électronique. La monnaie ne serait plus utilisée que de façon résiduelle. Cela peut être significatif du fait que **l'attachement à la monnaie qui paraît demeurer chez les gens ne constitue en fait pas un obstacle à la substitution de la monnaie électronique à la monnaie fiduciaire** :

« L'avantage de Moneo, c'est que c'est pratique. Ça ne prend pas de place, ce n'est pas embêtant. C'est facile d'emploi. Pour l'instant, on le voit comme un porte-monnaie d'espèces parce qu'on utilise encore le chèque. Mais le jour où tous les commerçants prennent Moneo, je n'ai plus de liquide, sauf pour ma petite bidouille. Je pourrai me passer d'argent liquide si je suis sûr que tous les commerçants acceptent Moneo. Je

serai capable de ne plus avoir d'argent liquide sur moi parce que je n'en verrai plus l'utilité. Les chèques, ce sera fini. Je n'utiliserai plus que Moneo et la carte bleue. On chargera Moneo avec plus d'argent : ça ne me dérangera pas de faire 400 ou 500 francs en chargement. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

***

Cette partie s'attachait essentiellement à décrire les usages et pratiques de la carte Modeus / Moneo. Il en ressort qu'à l'intérieur des deux fonctions principales du produit – paiement et transports – se construisent des pratiques et des usages multiples qui varient d'un usager à un autre. Dans la partie suivante, nous approfondirons d'ailleurs plus la question de l'appropriation de la carte Modeus / Moneo par les porteurs en mettant en lumière les variations individuelles qui peuvent exister dans ce domaine.

Par ailleurs, nous avons également pu constater que, malgré la pérennité d'un certain attachement des personnes à la monnaie usuelle, son ancrage relativement important à la fois dans leurs pratiques et leurs représentations, ne constitue pas forcément un obstacle au développement de l'usage du porte-monnaie électronique dans la mesure où les usagers font preuve d'une assez grande ouverture quant à la substitution de la monnaie électronique à la monnaie fiduciaire. En outre, il est possible d'expliquer cette ouverture par le fait que, comme nous avons pu le voir dans les précédentes parties de l'étude, les personnes, déjà avant de faire l'acquisition du porte-monnaie électronique, ont commencé à modifier leur usage des espèces en diminuant déjà sensiblement les quantités qu'elles manipulent pour réaliser leurs achats. L'acquisition du porte-monnaie électronique apparaît alors comme une sorte de continuité de ce comportement dans la mesure où elle s'inscrit dans cette logique actuelle et grandissante de réduction de la manipulation de la monnaie usuelle.

IV. L'APPROPRIATION DE LA CARTE MODEUS / MONEO

Suite à la partie descriptive précédente portant sur la multiplicité des usages de la carte Modeus / Moneo, nous allons à présent observer ces pratiques et usages d'un point de vue plus analytique. Il va s'agir ici, en effet, de saisir la ou les différentes manières que les porteurs de le carte ont de se l'approprier, de l'intégrer parmi leurs pratiques habituelles de vie quotidienne, en soulignant les variations individuelles qui peuvent exister.

A. DEGRES VARIABLES DANS L'INTEGRATION ET L'APPROPRIATION DE LA CARTE MODEUS / MONEO

En portant attention à **l'intégration et à l'appropriation de la carte Modeus / Moneo** par ses porteurs, il est possible de distinguer des **degrés variables selon les individus et l'environnement social dans lequel ils sont insérés**. En effet, comme nous avions commencé à l'évoquer dans la partie précédente, et comme nous allons le voir ici de manière plus approfondie, tous les usagers ne suivent pas le même processus d'appropriation, concernant les fonctions et lieux d'utilisation, la fréquence, les circonstances, etc.

1. Des modes d'appropriation personnalisés et à degré variable

a. Au niveau des principales fonctions : paiement et transport

- **Répartition de l'usage de la carte Modeus entre transport et paiement**

La question de la répartition de l'usage entre transport et paiement ne concerne que la carte Modeus puisque seule cette dernière propose actuellement un accès au réseau de transport urbain.

En fait, il est intéressant de constater que plusieurs tendances d'usages se distinguent. Il apparaît en effet que, pour la répartition de l'usage de la carte Modeus entre transport et paiement, **les porteurs réalisent un arbitrage en fonction de ce qui les intéresse le plus par rapport à leurs habitudes de vie quotidienne**.

Ainsi, certains porteurs ont plutôt tendance à **concentrer leur utilisation de la carte Modeus sur les transports et à délaisser la fonction de paiement** parce qu'ils ont des habitudes de vie, des pratiques quotidiennes – les lignes de métro qu'ils prennent pour aller travailler, l'endroit où il déjeune dans leur journée de travail, les commerces qu'ils ont l'habitude de fréquenter – telles qu'ils voient beaucoup plus leur intérêt dans cette configuration :

> *« Je suis allée peut-être une ou deux fois dans une boulangerie avec la carte Modeus. Mais en fait, à Noisy, les commerces qui prenaient la carte Modeus, c'était surtout des*

endroits où on vendait des trucs à manger, et à la limite, comme la plupart du temps j'étais à la cantine, ça ne m'intéressait pas. Pour l'instant, je ne la vois pas trop comme un porte-monnaie la carte Modeus. Je la vois plus comme un truc qui me permet de passer dans le métro car c'est l'utilisation que j'en ai. Mais je n'oublie quand même pas qu'elle a deux fonctions. Mais bon, je l'ai utilisée essentiellement pour prendre les transports. Tous les mois, je vais faire une mise à jour de la carte pour les transports à la gare Montparnasse.» (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Je l'utilise pour les deux fonctions : moyen de paiement et transport. Mais je l'utilise un peu plus comme titre de transport, même si comme moyen de paiement c'est intéressant, pratique et rapide. On pose la carte et ça met 'bon' : c'est emballé et pesé. Mais j'ai un peu plus de mal à m'y mettre pour le paiement. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

« La carte idéale pour moi, c'est la carte Modeus parce que pour les transports, je trouve ça génial. Avoir le porte-monnaie électronique dessus, ce n'est qu'un 'plus'. Ce n'est pas l'essentiel, mais ça peut dépanner. » (Participant de la table robnde)

D'autres usagers ont, au contraire, tendance **à délaisser l'aspect transport et à surtout utiliser la carte Modeus pour le paiement**, toujours après avoir arbitré en fonction de l'usage qui pouvait être le plus intéressant pour eux selon leurs pratiques, leurs habitudes.

«J'habite la banlieue Nord et je travaille dans le VI° arrondissement à Paris. Mais venant de banlieue Nord, je n'utilise pas la carte Modeus pour prendre les transports parce que là-bas, on ne peut pas paaser avec Modeus. En fait, j'ai sélectionné ce qui pouvait m'intéresser. Si la carte Modeus doit faire double emploi avec la carte orange, je ne vois pas l'intérêt d'avoir Modeus pour les transports. J'ai tout le temps mon coupon de carte orange dans ma poche. C'est la même chose dans les deux cas puisqu'on a à chaque fois une carte à sortir. Et sincèrement, j'en vois très peu des bornes dans le métro. Ça ne m'intéressait pas Modeus pour les transports. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'autres encore ont décidé de **répartir l'usage de la carte Modeus de façon à peu près équilibrée entre les transports et le paiement** selon des intérêts bien précis.

« Dès le début, ce qui m'intéressait dans Modeus, c'était de pouvoir l'utiliser dans les transports et aussi au Relay pour acheter des revues et des journaux. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

- **Difficultés d'appropriation de la carte Modeus / Moneo**

A présent, si on élargit de nouveau notre champ à la carte Modeus / Moneo, nous pouvons nous apercevoir que certains porteurs de la carte éprouvent des difficultés à se l'approprier et

à l'intégrer dans leur vie quotidienne, ou alors mettent plus de temps que d'autres à le faire. Cette difficulté se caractérise souvent par un **manque de réflexe à utiliser la carte Modeus / Moneo**. Plus précisément, le manque de réflexe peut exister à différents niveaux. Il peut s'agir d'un **manque de réflexe à recharger la carte**. En d'autres termes, ici, c'est la gestion de la réalimentation régulière en monnaie électronique de la carte Modeus / Moneo qui est difficile à opérer et à intégrer dans la vie quotidienne comme une pratique acquise et routinisée. C'est en effet le cas de certains usagers qui n'ont pas le réflexe de penser à recharger leur carte lorsqu'elle se vide et qui se retrouvent parfois dans des situations embarrassantes au moment du passage en caisse :

> *« J'ai rencontré des petits problèmes dans la librairie où je vais : plusieurs fois, j'ai dû payer en liquide parce que je n'avais plus assez d'argent sur ma carte Modeus. Parce que je ne fais pas d'effort de gestion. Je me suis fait prendre plusieurs fois comme ça. C'est parce que je n'ai pas fait attention à la recharger. C'est vrai que je ne regarde pas toujours ce qu'il me reste sur ma carte. Si je n'ai pas assez de liquide, je vais au distributeur de billets. Je pourrais aller recharger mon porte-monnaie électronique, mais j'ai la flemme et puis c'est aussi une question d'habitude. J'ai plus l'habitude de retirer du liquide au distributeur automatique. Peut-être aussi qu'il faudrait que je mette une moyenne plus élevée sur mon porte-monnaie électronique au moment de la recharger pour ne pas être embêté comme ça. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Je peux bien vouloir l'utiliser, mais à la caisse je vais me rendre compte par exemple que je n'ai pas rechargé ma carte et qu'il ne me reste pas assez d'argent dessus pour payer avec. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Il y a aussi la démarche d'aller recharger la carte. Je n'y pense pas souvent, je n'ai pas le réflexe. Pour l'instant, ça n'a pas entraîné de changements particuliers. Il faut que l'habitude vienne. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

A un autre niveau, il peut s'agir tout simplement d'un manque de réflexe à emporter la carte Modeus / Moneo avec soi au moment de sortir de chez soi pour aller au travail, faire des courses ou même se promener.

> *« Au début, je n'avais pas le réflexe de prendre la carte Modeus avec moi et de chercher les endroits où il y avait des bornes. Après, si, je l'ai prise plus systématiquement, sauf le mois dernier car j'étais un long moment absent donc je n'étais pas allé faire valider ma carte Modeus. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Pour le pain, là, on commence à avoir le réflexe. Sinon, pour le reste, on n'a pas encore bien le réflexe. Aujourd'hui par exemple, je n'ai pas emmené la carte Moneo, j'ai oublié. Dans mon sac de roller, je n'ai pris que du liquide. Je n'ai pas pensé à*

prendre la carte Moneo. Pourtant, on est allé prendre un verre avec mes copains après le roller, et j'aurais pu payer avec Moneo. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

A un autre niveau encore, le **manque de réflexe à utiliser la carte Modeus / Moneo peut intervenir au moment du passage en caisse**. Ainsi, certains interviewés n'oublient pas d'emporter leur carte avec eux, ne serait-ce que parce qu'ils l'ont toujours dans leur sac par exemple, mais ils ne penseront pas à la sortir au moment de régler les achats qu'ils font en commerce et à payer avec alors qu'ils l'ont sur eux :

« C'est simple : le vendeur tape le montant, on vérifie le montant et on valide. Il n'y a rien à faire sauf à vérifier le montant. Mais le réflexe n'est pas encore là. Ça dépend de mon état d'esprit. Ce n'est pas un réflexe. Je peux oublier que je peux l'utiliser. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Moneo, il faut s'y habituer. On n'a pas encore le réflexe de l'utiliser. A Leclerc l'autre jour, j'ai vu quelqu'un devant moi l'utiliser et c'est là que j'y ai pensé et que je me suis dit 'tiens, je vais utiliser Moneo'. Rien n'est difficile dans l'utilisation de la carte Moneo, mais on n'est pas habitué. C'est vrai que je n'y pense pas tout le temps à payer avec la carte Moneo. Ça me vient comme ça. Je ne suis pas hostile à l'utiliser plus Moneo, mais le tout c'est que je m'y mette. Je pense que je m'en servirai si je fais beaucoup d'achats avec Moneo dans la même journée. Mais il faut déjà s'en servir régulièrement et s'y faire. Je pense que, pour l'instant, c'est l'utilisation qui est à revoir. Il faut s'y faire. Si je n'avais pas envie de l'utiliser, je ne l'aurais pas prise. Il faut l'intégrer dans sa vie de tous les jours et ça prend du temps. Il faut faire avec et l'intégrer. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, ce manque de réflexe à utiliser la carte Modeus / Moneo au passage en caisse peut en partie s'expliquer par le fait que relativement peu de commerces aient l'équipement adéquat à cet usage pour l'instant :

« C'est vrai que je n'ai pas toujours le réflexe de l'utiliser parce que quand on dépense une petite somme, dans la plupart des commerces, ils n'y a pas Moneo. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, la difficulté à s'approprier la carte Modeus / Moneo concerne également la fonction de transport. C'est le cas de certains usagers dont les trajets empruntés pour faire l'aller et retour journalier entre le domicile et le travail sont pauvres en bornes Modeus :

« C'est vrai que je ne pensais pas tout le temps à l'utiliser dans les transports parce qu'il ne devait pas y avoir de borne proche de mon domicile (arrêt domicile : Porte d'Orléans) et je ne pouvais l'utiliser que sur le chemin du retour du travail, à la gare Montparnasse. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

♦ **Aisance d'appropriation de la carte Modeus / Moneo**

Si certains usagers éprouvent quelques difficultés à intégrer la carte Modeus / Moneo dans leur pratique de vie quotidienne, **d'autres, en revanche, ne semblent pas rencontrer ce type de difficultés, et même ils s'approprient l'usage de la carte avec une certaine aisance**, parvenant à l'intégrer dans leurs pratiques de vie quotidienne en termes de transports et / ou de paiement.

En ce qui concerne la fonction transport, certains porteurs sont en effet parvenus à **substituer l'usage de la carte Modeus à celui du coupon de carte orange**, bien qu'ils soient obligés d'avoir les deux en même temps sur eux en permanence. Sortir la carte Modeus au moment de prendre le métro ou le RER est devenu de l'ordre du réflexe pour ces personnes. C'est un geste qu'elles font désormais *« machinalement »*, selon le terme employé par un interviewé, tout comme elles sortaient machinalement leur coupon de carte orange auparavant. En d'autres termes, nous pouvons dire qu'elles ont **non seulement intégré** l'usage de la carte Modeus à leur vie quotidienne, **mais qu'elles l'ont même incorporé** puisque c'est *« machinalement »*, c'est-à-dire sans même y penser systématiquement, qu'elles sortent la carte :

> *« Ce mois-ci, j'ai dû aller faire valider ma carte je crois. C'est quand même rare que je ne le fasse pas. Surtout quand je suis à Montparnasse. J'ai tendance à m'en occuper en début de mois parce que ça devient un réflexe de sortir ma carte Modeus quand je prends le métro : je la passe machinalement et elle ne passe pas si je ne l'ai pas encore fait valider. C'est comme ça que je m'en aperçois. Et généralement, je vais vite la faire valider. Je ne cherche pas ma carte orange. En fait, je sors toujours Modeus quand je prends les transports. «* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Je l'ai tout de suite mise dans mon étui de carte orange. Comme ça, je l'avais tout de suite pour passer le tourniquet.. J'ai toujours le réflexe de l'utiliser parce que ça va plus vite de l'utiliser que de sortir le coupon de carte orange. Comme j'ai tout dans le même étui, dès que je vois un voyant vert, je la passe. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

En ce qui concerne la **fonction de paiement**, certains usagers ont également vite intégré l'usage de la carte Modeus / Moneo dans leurs habitudes de vie quotidienne dans la mesure où il s'agit d'un outil qui **correspond à leur mode de vie** :

> *« Ça allait bien dans nos habitudes de paiement de toute façon. La seule chose qu'on ait regrettée, c'était que ce soit une carte séparée. Sinon, c'est vraiment venu naturellement. C'était un soulagement même. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Ces usagers présentent la caractéristique de particulièrement s'investir dans l'utilisation du porte-monnaie électronique. Ils auront notamment le réflexe de demander au commerçant s'il accepte la carte Modeus / Moneo :

« Quand je vais chez un commerçant, je demande toujours 'Vous prenez la carte Moneo'. Et quand ils ont la carte Moneo, je l'utilise systématiquement. Je demande toujours s'ils prennent la carte Moneo. C'est nouveau alors j'y pense toujours. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

b. Le rangement de la carte Modeus / Moneo

La question de l'endroit où les porteurs rangent leur carte Modeus / Moneo, notamment lorsqu'ils sortent de chez eux, est également intéressante dans la mesure où elle montre, ici encore, des pratiques variées.

Tout d'abord, il est intéressant de constater que les personnes qui privilégient l'usage de la carte pour les transports à son usage pour la fonction de paiement ont une manière bien particulière de ranger leur carte Modeus. En effet, elles placent leur carte dans leur étui de carte orange, sans son boîtier. Cette forme d'appropriation de la carte – l'endroit où elles la rangent – apparaît en outre comme un marqueur de l'usage circonscrit à la prise des transports qu'elles en font :

« J' ai tout de suite mis la carte Modeus dans mon étui de carte orange, sous le plan de métro. Comme ça, je l'ai tout de suite pour passer le tourniquet. Je passe la carte comme ça, sans la sortir, et quel que soit le sens où je la passe, ça marche. Je la laisse à l'intérieur de l'étui et ça marche, même si je passe l'étui à l'envers, de l'autre côté. Le capteur est hyper puissant en fait. C'est bien pratique. Je n'ai pas pris le lecteur, je n'ai pris que la carte. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

Ensuite, en ce qui concerne les porteurs qui n'utilisent la carte Modeus / Moneo que pour la fonction de paiement, ou bien pour le paiement et les transports, différentes configurations de rangement, et donc différents modes d'appropriation de la carte, peuvent être distingués. En effet, les porteurs ont souvent fait le choix de garder la carte Modeus / Moneo dans son boîtier dans la mesure où ils le considèrent entre autres comme un outil protecteur de la carte qui, elle, contient une puce, et est donc de ce fait fragile :

« Je la garde bien dans son plastique, sinon elle risque de glisser. En plus, ça la protège. Elle est toujours dans le lecteur : le lecteur est un protecteur de la carte. Il faut trouver un système pour la protéger. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Cependant, des variations s'opèrent au niveau de l'endroit où la carte est rangée lorsqu'ils l'emportent avec eux. Cela dépend notamment de la manière dont ils considèrent leur carte – plutôt comme un porte-monnaie ou plutôt comme une carte bancaire supplémentaire. En effet, s'ils la considèrent comme l'équivalent d'un porte-monnaie, ils la rangeront là où ils auront l'habitude de ranger un porte-monnaie classique :

« Je la traîne un peu partout la carte, je la malmène. Elle est toujours dans une poche haute, pas dans un pantalon. Donc cette carte est globalement assez robuste parce que je n'ai jamais eu aucun problème d'usage. La carte, je la laisse toujours dans le boîtier (il la sort de la poche de sa chemise et me la montre telle quelle dans son boîtier). Je l'ai toujours baladée comme ça la carte. Je ne l'ai jamais mise dans un portefeuille. C'est une question d'habitude car dans mon portefeuille je ne mets que les papiers, les billets et la carte bancaire. Et les pièces vont ailleurs. Donc pour moi, la carte Modeus allait aussi forcément ailleurs. Pour moi, c'est vraiment un porte-monnaie, ce n'est pas une carte bancaire supplémentaire. L'argent liquide, je le mets dans un porte-monnaie, dans une poche également. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

« La carte Moneo, elle est dans une poche. L'été, ça posera sûrement un problème parce que je serai obligé d'avoir une sacoche. Ce n'est pas très fragile parce que c'est bien encadré avec le boîtier. Je prends toujours le boîtier avec moi parce que ça me permet de voir ce qu'il y a dessus. Je ne l'ai pas dans mon portefeuille parce que pour moi, dans mon esprit, c'est un porte-monnaie. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

Alors que s'ils la perçoivent plus comme une carte bancaire, ils la mettront avec leurs autres cartes :

« J'ai toujours la carte Moneo sur moi, dans mon portefeuille, comme ma carte bleue. Le chéquier, par contre, je ne l'emmène pas des fois. Mon portefeuille est toujours dans mon blouson. Je le prends toujours avec moi, sauf quand je ne vais acheter que le pain par exemple, là je ne prends que la carte Moneo avec moi, mais c'est rare. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, nous pouvons également relever d'autres critères de variations individuelles, comme le sexe. Ainsi, il apparaît, à travers les entretiens, les hommes ont plus tendance à ranger leur carte Modeus / Moneo dans une poche par exemple :

« La carte Modeus, quand je la prends avec moi, je la mets dans mes poches. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

« La carte est dans son boîtier. Et je mets le boîtier dans une petite poche plastique. Comme ça, ça protège parce que je porte un corset métallique et j'ai déjà cassé une calculette à cause de ça. » (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

Alors que les femmes, de leur côté, ont plutôt tendance à la ranger dans leur sac à main :

« Je la mets dans mon portefeuille. De toute façon, toutes mes cartes sont dans mon portefeuille, donc Moneo aussi. Quand je sais que je vais m'en servir, je la mets plus en évidence dans mon sac. » (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

« Je laisse la carte dans le boîtier et je mets le boîtier dans mon sac à main en général. En général, elle est dans une pochette de mon sac à main. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

« L'endroit où on range la carte Moneo, ça dépend qui se ballade avec. Si c'est moi, elle sera plus dans le portefeuille parce que c'est une des rares choses que je ne perds pas. Si c'est ma femme, ce sera plutôt dans le boîtier tel quel, dans son sac à main. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Enfin, certains interviewés rangent leur carte Modeus / Moneo à d'autres endroits encore : dans la voiture, dans une banane. Cela montre toujours que, finalement, les porteurs de cette carte en personnalisent l'appropriation selon ce qui convient le mieux par rapport à leur mode de vie, à la façon dont ils se déplacent notamment :

« Ce qui est bien avec la carte Moneo, c'est que je n'ai jamais à me soucier de savoir si j'ai de la monnaie sur moi ou pas parce que ma carte est toujours dans ma bagnole et donc elle est toujours disponible. C'est vrai qu'en y réfléchissant, ce n'est peut-être pas très prudent de la laisser dans la voiture. En plus, elle est vraiment bien en évidence. Je ne la range pas dans la boîte à gants, mais je la pose sur le petit emplacement entre les deux places avant. » (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

« Dans ma banane, j'ai mon portefeuille, mon organizer électronique et la carte Moneo. Elle est dans son boîtier : elle est visible, prêtre à être prise. Je l'ai dans ma banane. C'est en la regardant que je pense à m'en servir. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

c. La question du partage de l'usage de la carte Modeus / Moneo avec le proche entourage

La carte Moneo n'étant pas une carte personnalisée, au sens où aucun nom de porteur, ni numéro de compte n'y figure, nous nous sommes interrogés sur l'existence d'un éventuel partage ou prêt de la carte à certains membres du proche entourage des porteurs. Et il est apparu au cours des entretiens que, en effet, soit les personnes avaient déjà effectivement prêté leur carte à quelqu'un d'autre ou même en partageait son usage avec un proche tel que le conjoint, soit elles projetaient de le faire. Trois types de membres du proche entourage sont directement concernés par cela : les enfants, le conjoint, et les amis.

- **Les enfants**

Les interviewés sont particulièrement intéressés par le fait de pouvoir prêter à leurs enfants la carte Modeus / Moneo dans la mesure où elle est simple à utiliser – sans code confidentiel, ce qui les rassure d'ailleurs – et où les dépenses qui sont réglées avec sont aisément contrôlables à l'aide du boîtier. Certains ont d'ailleurs déjà prêté à leurs enfants leur carte. C'est par exemple le cas d'un porteur que nous avons interviewé et suivi en

observation. Son fils de 9 ans nous avait effectivement accompagné lors de l'observation. C'est même lui qui portait la carte en sortant de la maison et qui l'a utilisé chez le premier commerçant où nous nous sommes arrêtés, une épicerie, pour acheter du lait pour son petit déjeuner :

> *« Je prête ma carte Moneo sans problème à mon fils parce que c'est différent de la carte bleue. Je la lui prête pour qu'il aille acheter du pain à la boulangerie souvent. Pour mon fils, je fais avec la carte Moneo comme je fais avec mon porte-monnaie. Maintenant, il grandit en plus. Je trouve ça bien qu'il apprenne à se servir d'une carte et qu'il s'intéresse à la technologie moderne. Il peut prendre un peu de bonbons avec par exemple. Avec l'historique, on peut voir combien il a dépensé. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

> *Son fils, Félix, nous accompagne pour le début des courses parce qu'il n'a pas de lait pour son petit-déjeuner et sa mère lui propose de venir avec nous pour en acheter. Elle lui a donné la carte Moneo avec le boîtier en partant de la maison. Il l'a mise dans sa poche. L'épicerie est donc notre première étape. Elle se trouve à 300 mètres de leur maison. On entre. Félix demande une brique de lait au commerçant qui lui dit de se servir en lui indiquant où se trouve le lait. Félix prend une brique de lait puis il se dirige vers la caisse. Le commerçant indique que c'est 5 francs. Félix, qui avait la carte Moneo sur lui, sort le boîtier de sa poche, sort la carte Moneo du boîtier et la donne au commerçant. » (*F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Une autre personne, à défaut de pouvoir laisser le porte-monnaie électronique car ils sont encore trop jeunes (4 ans et sept ans) pour s'en servir, la confie à leur baby-sitter pour qu'elle achète à ses enfants ce qui leur est nécessaire, comme un goûter à la boulangerie par exemple à la sortie de l'école :

> *« Le côté pratique, c'est que ce n'est qu'un porte-monnaie électronique que les enfants ne savent pas charger. Donc ils peuvent aller acheter avec des croissants après l'école par exemple. On peut aussi laisser la carte à la baby-sitter. Moi, je lui laisse la carte Moneo à la maison à ma baby-sitter et elle la prend quand elle en a besoin. »* (Assistante technico-commerciale, BMS)

D'autres usagers que nous avons interviewés n'ont pas encore eu l'occasion de prêter leur carte Modeus / Moneo à leurs enfants, soit que les commerçants à proximité de leur domicile ne soient pas équipés pour cet usage, soit que les enfants soient encore trop jeunes. Cependant, ils envisagent sérieusement de la leur prêter lorsque les conditions le permettront afin qu'ils puissent eux-mêmes aller faire des petites courses ménagères et alimentaires ou bien s'acheter des petites choses pour eux :

« Je n'ai jamais prêté ma carte. Mais s'il y avait dans le quartier où j'habite des commerçants équipés, j'aurais trouvé ça pratique de pouvoir la donner aux enfants pour aller faire des courses. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Je ne l'ai pas encore prêté à ma fille parce qu'elle ne va pas toute seule à la boulangerie. Mais je le ferai bientôt parce que la grande sait lire et elle sait valider. Je lui expliquerai comment ça fonctionne et en plus je pourrai vérifier après donc je suis sûr de mon coup. Ce serait super aussi parce qu'elle serait contente d'acheter des conneries pour moins de 50 francs. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

« Notre fils, il est encore petit, mais il nous voit faire quand on paye avec la carte Moneo. Donc je pense qu'il n'y aura aucun souci pour qu'il sache faire tout seul. Mais il est trop petit encore. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

- **Le conjoint**

En ce qui concerne le conjoint, il s'agit plus d'un partage de la carte Modeus / Moneo que d'un simple prêt. Il est vrai que certains porteurs, même lorsqu'ils sont en couple, font un usage strictement personnel de la carte Modeus / Moneo parce que le conjoint n'est pas du tout intéressé par cette carte.

« Ma femme, elle, elle n'en a rien à foutre de Moneo. Elle a toujours beaucoup de monnaie sur elle d'ailleurs. Elle trouve que c'est même plus compliqué de payer avec la carte Moneo qu'avec la monnaie, les espèces. » (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

Cependant, il peut se construire une sorte de partage de la carte Modeus / Moneo entre les deux membres du couple. Par ailleurs, **ce partage s'organise selon la répartition sexuelle des tâches ménagères, dont les courses**, que suit le couple. Ainsi, lorsque la répartition des tâches est à peu près équilibrée entre les deux conjoints, le partage du porte-monnaie électronique suit le même schéma et s'équilibre également entre les deux membres du couple. Cela signifie que les deux conjoints utilisent de façon à peu près égale le porte-monnaie électronique pour effectuer les courses quotidiennes et qu'ils prennent également tous les deux en charge le rechargement de la carte :

« Je ne saurais pas vous dire si j'utilise plus la carte Moneo la semaine ou le week-end. Comme on se la partage, c'est celui qui l'a qui l'utilise. Généralement, ça se passe comme ça : le matin, on se dit qu'il faut qu'on pense à acheter du pain, 'c'est toi qui y va ?', 'oui', 'qui a la carte Moneo ?', 'je te la donne' et voilà. Et celui qui l'a la garde jusqu'à la prochaine fois qu'on dise 'ah, il faut aller acheter du pain'. Je ne pense pas qu'il y en ait un qui l'a plus que l'autre. Ça dépend du moyen de transport que je prends parce que je ne peux pas vraiment aller chercher le pain à moto, surtout qu'il pleut souvent ici. Celui qui prend la carte Moneo, c'est celui qui ira chercher le pain le

soir. On a une fille qui est bébé donc on a besoin d'anticiper sur la journée parce que elle, elle n'anticipe pas et elle n'apprécie pas trop que un coup on lui donne son biberon et un coup on ne lui donne pas. On a un rythme qui correspond à elle. Il faut l'amener chez la nourrice le matin et il faut y aller en voiture. Donc celui qui prend la voiture va chercher le pain le soir. Le rechargement, c'est ou l'un ou l'autre qui le fait. C'est celui qui tombe en panne avec Moneo qui remet de l'argent dessus. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

A l'inverse, lorsque la répartition sexuelle des tâches ménagères est plutôt déséquilibrée, c'est-à-dire que l'un des membres du couple – souvent celui qui ne travaille pas et reste à la maison – endosse à lui seul la responsabilité de la réalisation de la plus grosse part des tâches ménagères, le partage de la carte Modeus / Moneo se trouve également déséquilibré. C'est en fait celui qui assume le gros des tâches ménagères qui garde le plus souvent la carte pour faire les courses quotidiennes :

« C'est toujours ma femme qui a la carte Moneo parce que c'est elle qui reste ici, c'est elle qui fait les courses la journée et donc c'est elle qui a besoin de la carte Moneo, comme c'est le cas avec la carte bancaire. C'est elle aussi qui s'en sert de la carte bancaire. Moi, je n'en ai pas besoin quand je suis au travail, ni de la carte bancaire, ni de la carte Moneo. Mais je la prends quand j'en ai besoin. Bon, ce n'est pas parce qu'elle garde les cartes que c'est elle qui fait tout le temps les courses. Moi, je peux très bien prendre la carte pour aller faire deux ou trois courses après être revenu du travail par exemple. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

« Comme je suis en arrêt maladie, je fais souvent les petites courses le matin : j'achète le pain, le journal, un peu de viande aussi. Et donc, c'est toujours moi qui ai la carte Moneo. Comme je n'ai pas toujours d'argent liquide sur moi, ça me fait un peu d'argent comme de l'argent de poche. 600 francs, ça fait pas mal. Ma femme ne s'en est jamais servie de la carte Moneo. C'est toujours moi qui l'ai. » (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, il apparaît que le fait d'avoir une carte à se partager à deux pose parfois des problèmes si l'organisation vient à défailler :

« On a une carte Moneo pour deux. En fait, c'est plutôt lui (son ami) qui prend la carte Moneo. Moi, j'utilise la carte Moneo quand mon ami est de service ou quand il est en mer, donc quand ça ne l'ennuie pas. Mais ce n'est jamais régulier. Ce n'est jamais un jour précis. Mais il y a des fois où mon ami l'oublie dans sa poche en partant en mer. Là, je l'avais dans mon sac parce qu'on l'a rechargée et je l'ai prise avec moi après. Une fois, mon ami a oublié de me laisser Moneo. Il a gardé la carte dans sa poche et est parti en mer comme ça, sans me la laisser. Je n'avais plus d'argent sur mon compte et

je lui avais dit que j'en aurais besoin pendant son absence. Et il a oublié. Je me suis retrouvée coincée. Je ne pouvais rien acheter. Je n'avais aucun argent. Je ne pouvais pas retirer d'argent. Je n'ai même pas procuration sur son compte alors que lui a procuration sur le mien. » (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

♦ **Les amis**

Même si c'est moins fréquent, il arrive aussi que certains porteurs soient amenés à prêter leur carte à un ami.

« J'ai prêté ma carte Moneo à ma copine l'autre jour pour qu'elle achète le journal parce qu'on voulait aller au cinéma et on voulait voir ce qui passait au cinéma. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

2. Quelques autres facteurs pouvant rendre compte du dégré variable d'appropriation de la carte Modeus / Moneo selon les porteurs

Précédemment, nous avons commencé à avancer d'éventuelles raisons qui pourraient venir expliquer l'existence de degré variable d'appropriation et d'intégration de la carte Modeus/ Moneo, et en particulier les difficultés que rencontrent certains usagers à s'approprier cette carte comme moyen de paiement et / ou comme titre de transport. Nous allons maintenant nous focaliser essentiellement sur la nature d'autres facteurs pouvant rendre compte de la variation du processus d'appropriation de la carte selon les porteurs : le problème de l'information relative au nouveau produit, le problème de la signalisation et enfin la spécificité du sans contact.

a. Le problème de l'information

Un premier facteur d'explication peut être l'existence d'un problème d'information des porteurs de la carte Modeus / Moneo sur ses modalités de fonctionnement : rechargement, lieux de paiement, montants minimum et maximum de paiement notamment.

♦ **Le problème de la mauvaise information des porteurs de la carte Modeus / Moneo**

- Sur les modalités de paiement

Nous avons pu constater lors des interviews avec des usagers de la carte Modeus / Moneo que certains d'entre eux se trouvaient particulièrement mal informés concernant les modalités de paiement avec la carte. C'est le cas d'un porteur que nous avons suivi en observation et qui, sans même s'en apercevoir, s'est vu donner de fausses informations au sujet de l'existence de soit-disant seuils minimum de paiement avec Modeus dans certains commerces – La Fnac et Inno. Il a reçu ces fausses informations de sources informelles – des amis et une

caissière. Le problème est que la possession de cette mauvaise information n'est pas sans conséquence sur son usage de la carte Modeus. En effet, ce dernier en ressort biaisé puisque l'usager est amené à s'autorestreindre dans cet usage alors qu'il pourrait s'en servir plus fréquemment et donc vraiment se l'approprier en tant que moyen de paiement quotidien à part entière :

> *Nous nous dirigeons vers la sortie de la gare Montparnasse, du côté des bouches de métro. Il fait quelques dernières remarques. Des amis lui ont dit qu'à la Fnac, on ne pouvait utiliser la carte Modeus que pour un montant minimum de 150 francs. Il dit que c'est dommage parce que « ça bloque » pour certains achats. Il dit que, par exemple, si on veut acheter une bande dessinée à 45 francs, on ne peut pas payer avec Modeus et c'est dommage. Il explique ensuite qu'à Inno il lui était arrivé à peu près la même chose : il avait acheté deux ou trois bricoles du côté supermarché et il voulait payer avec la carte Modeus. Mais la caissière lui avait dit que ce n'était pas possible dans la mesure où il fallait que le montant des achats s'élève au moins à 150 francs. Donc il n'avait pas pu payer avec Modeus cette fois-là.* (H, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

- Sur les lieux de paiement

L'information à propos du fonctionnement de la carte Modeus / Moneo s'avère également parfois défaillante concernant les lieux, les commerces, où il est possible d'utiliser la carte. En effet, nous pouvons constater que certains porteurs sont dans le flou quant aux endroits où ils peuvent payer avec le porte-monnaie électronique. Ils pensent posséder l'information, mais celle-ci n'est parfois pas du tout exacte, d'où leur réaction d'incompréhension dans certaines situations, comme ça a été le cas pour cet usager :

> *« J'ai voulu aussi acheter un carnet de tickets de métro une fois à un guichet RATP avec la carte Modeus. Mais la guichetière m'a dit non, que ce n'était pas possible. Pourtant, il y a bien le logo de la RATP sur la carte (elle me le montre). Mais je pense que c'est qu'elle ne devait pas avoir envie de faire le paiement avec Modeus. »* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Parfois aussi, l'usager possède une mauvaise information sur les lieux de paiement. Mais le problème est que celle-ci lui a été donnée par une source formelle censée être sûre, à savoir le conseiller financier qui lui délivre la carte. C'est le cas d'un interviewé auquel son conseiller financier a dit que les buralistes n'acceptaient pas la carte Moneo. Or, nous pouvons supposer

que cette information peut également conduire l'usager à s'autorestreindre dans son utilisation de la carte :

> *« J'ai demandé au conseiller financier de la Poste quels types de commerçants prenaient la carte Moneo. Il m'a dit que les buralistes ne la prenaient pas. C'est à cause de leur syndicat si j'ai bien compris : comme ils doivent payer une commission, ils ne sont pas trop d'accord comme ils ne se font pas une grosse marge sur les livres qu'ils vendent. Et donc je n'ai pas cherché à savoir si le buraliste de la galerie commerçante avait Moneo ou pas puisqu'on m'avait dit que les buralistes étaient opposés à Moneo. C'est par hasard que je m'en suis aperçu tout seule en fait qu'il prenait Moneo. »* (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

En fait, il semble que l'information à ce sujet soit même souvent complètement absente. En effet, il revient de façon récurrente dans les entretiens que les porteurs de la carte n'ont pas reçu de listing indiquant les différents lieux, commerces, où il leur était possible d'utiliser leur carte, au moment où celle-ci leur a été délivrée. Ils sont, par conséquent, obligés de trouver cette information par leurs propres ressources, et donc fournir un certain effort, ce qui vient sûrement compliquer l'appropriation de la carte.

> *« Je pense que les explications n'ont pas été à la hauteur de la mise en circulation de la carte Moneo. On en a parlé comme ça et après c'est débrouille-toi. Je vois mal les petites mémés l'utiliser. En plus, elles seront perdues aussi avec l'euro. On n'en sait pas assez sur Moneo. Les commerçants qui sont équipés pour Moneo ne sont pas listés. Je n'ai pas de liste de commerçants qui acceptent Moneo. La personne de la Poste qui m'a donné la carte ne m'en a pas donné. Elle a sûrement oublié. »* (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Ce qui est dommage, c'est qu'il n'y a pas de liste de commerçants qui acceptent la carte Moneo. C'est un peu le reproche que je ferais. On peut se renseigner un peu en demandant aux gens à droite à gauche. Ma fille m'a dit que tels commerçants l'avaient. »* (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

- Sur les modalités de rechargement

Un troisième point sur lequel achoppe l'information des porteurs concernant le fonctionnement de la carte Modeus / Moneo est l'opération de rechargement. Tout d'abord, soulignons que, lors d'un passage à un bureau de Poste dans lequel se trouve une borne de rechargement, nous avons eu une preuve de la défaillance de cette information en observant un porteur de la carte recharger sa carte. Il était en effet plutôt hésitant dans sa manipulation et ne semblait pas bien maîtriser l'opération de rechargement en elle-même.

L'expert que je viens d'interviewer me propose de me montrer comme une carte Moneo se recharge. Nous allons donc ensemble à la borne effectuer un rechargement. Un porteur d'une quarantaine d'années attend derrière nous à la borne de rechargement. Il a une carte à la main et veut visiblement recharger sa carte.

- Conseiller financier : Quelle carte vous avez ?

- Porteur : C'est une carte Moneo qui est sur ma carte bancaire.

- CF : Vous l'aviez déjà rechargée avant ?

- P : C'est le deuxième rechargement que je fais. La première fois, c'était au Crédit Mutuel de Bretagne, ma banque, là où j'ai pris la carte. C'est la première fois que je viens la recharger ici à la Poste.

- CF : Allez-y madame, on va regarder comment vous faîtes.

Elle insère sa carte, tape le montant du rechargement qu'elle souhaite, appuie sur la touche de validation. Elle voit la mention 'code correct' s'afficher et enlève sa carte avant même que le ticket ne sorte. Elle attend, rien ne se passe, il semble que ça ne marche pas. Elle ne comprend pas parce qu'elle croit avoir tout fait correctement. Elle dit que c'est comme ça qu'elle avait fait lors du premier rechargement dans l'autre banque. Elle attend au moins une minute. Le conseiller financier lui conseille de recommencer l'opération. D'abord, elle n'est pas très sûre de vouloir faire ça parce que comme elle croit avoir bien fait l'opération la première fois, elle a peur d'être quand même débitée sur son compte et de ne pas être créditée sur la carte. Donc elle attend quelques secondes de plus. Le conseiller financier lui dit qu'elle n'a pas été débitée parce que l'opération n'est pas allée jusqu'à son terme puisqu'il n'y a pas eu d'édition de ticket et qu'elle peut ressayer sans crainte. Il lui dit qu'il pense qu'elle a enlevé sa carte trop tôt de l'appareil et que c'est pour cela que ça n'a pas marché. Elle réessaye donc. Elle voit la mention 'autorisation en cours' et en quelques secondes, son ticket sort. Puis elle sort sa carte. En fait, elle avait enlevé sa carte trop tôt juste après avoir vu la mention 'code correct'. En partant, elle redit quand même qu'elle espère qu'elle ne va pas être débitée sur son compte du premier essai de rechargement. Elle semble assez sceptique.

Le problème est qu'un tel manque d'information des porteurs sur les modalités de l'opération de rechargement peut engendrer des conséquences négatives sur l'usage de la carte Modeus / Moneo. C'est par exemple le cas d'un porteur que nous avons interviewé et observé : il possédait une information lacunaire sur le montant du rechargement qu'il était possible de choisir et cela l'a amené à renoncer à recharger sa carte, comme nous avons pu le constater au cours de l'observation :

> *Nous sommes toujours à la borne de rechargement. La personne veut recharger sa carte Modeus pour qu'il y ait 100 francs dessus. En ce moment, il lui reste une quinzaine de francs. Elle insère sa carte Modeus dans la borne, puis sa carte bancaire. Comme elle veut arriver à 100 francs et qu'il lui reste un peu d'argent sur sa carte, elle veut taper le montant du rechargement qu'elle désire elle-même. Elle cherche mais elle se rend compte qu'elle ne peut pas. Le montant minimum du rechargement est de 100 francs. Elle a le choix entre 100, 200 et 300 francs ou plus. Elle dit alors qu'elle avait pourtant l'impression qu'elle pouvait le faire pour n'importe quel montant. Finalement, comme ça ne l'arrange pas, elle préfère annuler l'opération et ne pas recharger sa carte. Elle annule tout et retire ses deux cartes qu'elle avait insérées dans la borne.* (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Nous avons pu également constater que d'autres usagers sont mal informés sur les lieux où ils peuvent recharger leur carte Modeus / Moneo. Précisons ici que tous les porteurs interrogés possèdent la carte indépendante, c'est-à-dire non couplée avec la carte bancaire. En effet, un certain nombre d'usagers croient qu'ils peuvent recharger leur carte chez les commerçants – le rechargement express – alors que ce n'est pas possible avec la carte verte. Ce n'est en effet possible qu'avec la carte mixte. Et ils ont effectivement tenté de la faire recharger chez un commerçant et se sont trouvés confrontés à un échec :

> *« Mon ami avait compris qu'on pouvait recharger la carte Moneo chez les commerçants. Mais quand on a essayé, ça n'a pas marché. Il a une mémoire sélective. Il ne retient que ce qu'il veut. C'est un numéro. C'est pour cela qu'il n'a pas dû bien comprendre les explications de la conseillère financière.* » (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Je suis distraite aussi. L'autre jour, je suis allée acheter Télérama chez le marchand de journaux et j'avais pris un petit bouquin aussi pour mon fils. Je voulais payer avec Moneo. Mais au moment où j'ai voulu payer, je me suis aperçus que ma carte Moneo était vide. J'ai dit à la dame qu'on pouvait recharger la carte moeno chez les commerçants. Mais elle ne savait pas comment faire, ça n'avait pas l'air de marcher, il était 19 heures et je voyais vraiment que je l'énervais. Donc j'ai tout laissé, sauf le Télérama parce que ça ne faisait que 10 francs. Je ne fais pas toujours attention à approvisionner mon porte-monnaie électronique. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, il semble que les commerçants, qui ne s'y retrouvent pas toujours eux-mêmes, ne sont parfois pas vraiment mieux informés sur les modalités de rechargement et ne peuvent donc jouer le rôle d'informateur ressource auprès des porteurs mal informés :

> *« Mais bon, nous normalement on peut recharger leur carte. Mais le problème, c'est que parfois la machine refuse de recharger leur carte donc je ne comprends pas trop. Je ne sais pas trop quelles cartes on peut recharger chez le commerçant. Donc là, il y a*

peut-être une information à faire chez les personnes qui ont les cartes. En plus, il y a plusieurs types de cartes. Certaines doivent être rechargées à l'avance. ça c'est mal organisé parce que les gens ne savent pas. Ils ne savent pas comment recharger leur carte. Même moi je me trompe. » (Isd03c Moneo)

Par ailleurs, si certains porteurs savent quand même qu'il leur faut recharger leur carte Modeus / Moneo avant la première utilisation, d'autres l'ignorent. Il arrive en effet que des usagers veuillent utiliser pour la première fois leur porte-monnaie électronique alors qu'il est en fait vide puisqu'ils ne l'ont pas chargé initialement, pensant que c'était déjà fait. Cela peut causer quelques problèmes au moment du passage en caisse comme par exemple l'énervement du porteur :

« Les clients qui ont la carte ne savent même pas s'en servir. Donc je dois leur expliquer aux clients comment ça fonctionne et tout, je leur montre. Il y avait un client qui ne comprenait pas pourquoi il ne pouvait pas payer avec sa carte Moneo : ça ne marchait pas. Mais il n'y avait pas d'argent dessus. Sa carte n'était pas chargée. Il m'a fait un cirque ! Je lui ai dit que c'était comme les chèques, qu'il fallait avoir de l'argent sur son compte pour payer. » (Gérant, primeur, Moneo)

Le problème est que les personnes qui leur délivrent la carte Modeus / Moneo ne les informent pas toujours suffisamment sur la nécessité de la recharger avant toute première utilisation :

« La banque, je ne sais pas comment ils font pour faire circuler l'information sur Moneo auprès de la nouvelle clientèle. Mais je remarque que les gens qui ont la carte Moneo connaissent mal le fonctionnement. C'est surtout l'aspect chargement en fait. » (Gérant, brasserie, Moneo)

« On n'est plus dans un système où les gens lisent. Or, on leur donne plein d'informations écrites, de la documentation mais ils ne les lisent pas. Et donc il y a des problèmes de compréhension après. On a beaucoup plus de cartes couplées – Moneo et CB – que de cartes Moneo seul. Oui, je craignais que les usagers ne comprendraient pas bien le fonctionnement de chaque carte parce que le fonctionnement est différent selon la carte. Par exemple, le rechargement express chez les commerçants est impossible avec la carte verte. Moi, j'en informe toujours le commerçant parce que souvent, quand le client a une carte verte, il ne sait pas comment la recharger. Quand je suis en cadre formation, enfin quand je suis chez un commerçant, ça m'arrive d'ailleurs de répondre à des questions de clients qui sont là et qui payent avec la carte Moneo. Je leur explique qu'il faut faire le premier chargement à la banque parce que beaucoup essayent leur carte sans l'avoir chargée auparavant parce qu'ils ne savent pas qu'il faut faire comme ça. Je les invite à aller charger leur carte en fait. Souvent, ils ont reçu

la carte mais ils ne savent pas qu'il faut la charger. Alors ils font un achat chez un commerçant, mais ça ne marche pas parce que leur carte Moneo n'est pas chargée. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

♦ **Hypothèse explicative : le caractère sommaire et non approfondi de la formation et de l'information reçues par les conseillers financiers sur le nouveau produit**

Nous pouvons essayer de formuler une hypothèse expliquant cette défaillance dans l'information des porteurs à propos des modalités de fonctionnement de la carte Modeus / Moneo. Comme nous venons de le voir, le problème viendrait du fait que les porteurs sont mal informés au moment de la délivrance de la carte par les conseillers financiers (de La Poste en l'occurrence) alors que c'est précisément de cette source que les usagers voudraient voir venir l'information dont ils ont besoin pour l'utilisation de la carte :

« Les commerçants disent que ça pêche au niveau formation des clients, surtout au moment de la délivrance de la carte. C'est un peu dommage. C'est vrai qu'il faudrait plus sensibiliser le porteur. » (Conseiller financier, Poste)

« Mon conseiller financier, j'avoue que je ne sais plus très bien ce qu'il m'avait dit à ce sujet : il ne m'avait pas très bien expliqué l'aspect borne de rechargement. » (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

Nous pouvons donc supposer que **les conseillers financiers eux-mêmes ne disposent pas d'une information précise et complète** à cause d'une formation réalisée de façon sommaire et non approfondie.

Il est vrai qu'à certains endroits des efforts particuliers ont été fournis et des moyens ont été déployés afin de former et d'informer au mieux les conseillers financiers sur les modalités de fonctionnement du nouveau produit, comme en témoigne cet extrait d'entretien avec un directeur marketing chargé du déploiement du porte-monnaie électronique sur un département :

« Je vends le produit au chef d'établissement (bureau de Poste). Avant d'expliquer de quoi il s'agit, je sonde la personne, je lui demande 'as-tu déjà entendu parler de la carte Moneo ?' S'il me répond 'oui', je lui dis 'ça tombe bien. J'en ai et c'est gratuit.' Et puis il faut bien faire connaître le produit: dire qu'il y a un étui, une petite doc, donner la liste des commerçants et des bornes. En fait, le conseiller financier a un rôle facile parce que cette carte est gratuite et on ne la distribue qu'aux bons clients. Il faut juste qu'il explique aux clients comment on la charge. Chaque porteur de carte doit avoir sa doc, j'insiste bien là-dessus : la carte n'est pas donnée comme ça. Notre démarche est un peu originale. Je vais prendre l'exemple des portables. La Poste a ciblé des bureaux pour la vente de portables mais ça ne s'est pas très bien passé parce qu'il y avait un mauvais SAV, c'était lourd en gestion pour les bureaux, et c'était long.

Mais, là, pour Moneo, la démarche est inverse : on présente le produit avant de le vendre. Donc les bureaux ont le temps de connaître le produit. Il faut y aller doucement avec les bureaux parce qu'il sont déjà surchargés en ventes à faire, comme les prêt-à-poster, etc. Si le produit peut être vendu une fois qu'il est bien connu des bureaux, ça aide énormément. » (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

En revanche, à d'autres endroits, il en va différemment. Il existe parfois des lacunes dans les moyens mis en œuvre pour former et informer les conseillers financiers chargés de délivrer la carte Modeus / Moneo. La formation est en effet parfois rapidement effectuée, sommaire et peu approfondie :

« On a eu une réunion avec une personne qui nous a un peu tout expliqué. La Poste, en fait, ne propose que la carte verte pour l'instant. Cette personne nous a dit que c'était vraiment les prémices à la Poste ici à Brest. Donc c'est un système à découvrir, à mettre en place. Il nous a expliqué le fonctionnement de la carte. On est allé tous ensemble recharger nos cartes à la borne de rechargement qui se trouve là-bas (il me montre l'autre extrémité du bureau de poste). Il nous a aussi distribué une documentation avec toutes les explications, les informations (il la feuillette). C'est vraiment le procédé le plus simple car il n'y a pas de code à faire. Comme je ne connais que la carte verte, je ne connais pas le plus de l'autre carte, la carte mixte. Mais je pense que la carte Moneo va monter en puissance avec l'euro. La carte verte est rechargeable au bureau de poste principal à Brest et aussi dans d'autres agences bancaires. Je ne sais pas s'il existe d'autres bornes en fait. Je sais par contre qu'il y a la possibilité de la recharger à l'extérieur de Brest parce que je l'ai déjà fait avec la mienne. » (Conseiller financier, Poste)

En outre, l'investissement dans ce type de formation et de recueil d'information est d'autant moins évident pour les conseillers financiers que le placement du produit ne fait pas toujours partie de leurs objectifs de rendement. Ils ont donc plutôt tendance à se focaliser davantage sur le reste de leur activité qui, elle, est soumise à objectifs :

« En fait, c'est venu en complément du travail qu'on avait déjà à faire. Mais Moneo, ce n'est pas une priorité pour l'instant dans notre travail. A la limite, c'est juste un plus. Peut-être qu'il faudra que ça se gère au guichet ensuite, je ne sais pas. Tout dépendra du développement. C'est du semi-commercial malgré tout parce que ça permet d'avoir un rendez-vous avec le client. Et là on peut en profiter : ça peut découler sur un placement, une convention de compte. » (Conseiller financier, Poste)

Par ailleurs, les conseillers financiers, à cause de problèmes structurels, peuvent se trouver dans l'impossibilité de délivrer au porteur en même temps que la carte une information précise et complète. C'est le cas dans l'une des villes de province où nous nous sommes

rendus pour cette étude et où La Poste ne dispose que d'une seule borne de rechargement dans un bureau de Poste particulier. Là, les conseillers financiers des autres bureaux de Poste ne peuvent pas accompagner les porteurs pour le premier rechargement de la carte, ce qui est censée être la règle :

> *« La Poste n'a qu'une seule borne, au bureau Wilson, en centre ville. Or, on ne peut amener toute la clientèle là-bas. Donc c'est une contrainte. Ce qui est préconisé par le siège, c'est de charger la carte au moment de la remettre. Mais j'ai dit que ça ferait des perturbations sur le bureau Wilson si tous les clients y allaient. »* (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

b. Le problème de la signalisation de Modeus / Moneo

Au cours de l'étude, nous avons pu nous rendre compte de l'importance que revêtait la signalisation – autocollants et panneaux divers – alliée à Modeus / Moneo, que ce soit pour la fonction de paiement ou de transport. Elle remplit en effet un rôle significatif dans le développement de l'usage de la carte Modeus / Moneo dans la mesure où les porteurs de la carte se reposent beaucoup sur elle pour leur en faciliter l'utilisation.

- **Rôle support de la signalisation**

Il paraît indéniable que la signalisation joue un rôle support de première importance pour le développement de l'usage de la carte Modeus / Moneo**. Les usagers attendent en effet beaucoup d'elle et s'appuient sur elle pour les accompagner dans leurs premières utilisations de la carte**. Ainsi, ils portent souvent attention aux divers signaux – autocollants, panneaux – qu'ils peuvent capter pour se renseigner sur la présence de Modeus / Moneo dans les lieux de commerce et transport :

> *« Comme avant, on n'avait jamais fait attention aux commerçants qui pouvaient accepter Moneo, une fois qu'on a eu la carte, on a regardé les vitrines des commerçants pour voir qui la prenait. »* (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

> *« On regarde de plus en plus si les commerçants ont Moneo parce que c'est hyper pratique. Je n'ai pas encore cherché spécialement les commerçants qui l'acceptaient. mais quand j'ai un petit truc à acheter, je regarde s'ils ont Moneo. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Les observations que nous avons pu faire nous ont montré que certains commerçants ont d'ailleurs saisi l'importance de l'enjeu que représente une signalisation efficace. C'est le cas par exemple d'un centre commercial parisien dans lequel nous nous sommes rendus pour réaliser une interview. Les moyens déployés pour la signalisation sont relativement importants. La possibilité d'utiliser la carte Modeus est signalée non seulement en plusieurs

points du magasin – caisses, entrée du magasin – mais également à l'aide de panneaux et d'autocollants présentant la caractéristique, de par leur couleur et leurs différentes formes et grandeurs, d'être particulièrement voyants, voire incontournables :

> • *A l'une des entrées du magasin, à côté du point Poste, il y a une grande pancarte couleur vert pomme en long avec l'inscription : « Simplifiez-vous la vie. Essayez le porte-monnaie électronique. » Au milieu des deux phrases se trouve la carte Modeus. Au niveau-même du point Poste, sur la machine d'affranchissement, il y a :*
>
> *- un autocollant vert pomme avec dessus la carte Modeus et l'inscription « commerçant participant au test de Modeus ».*
>
> *- une entaille pour l'introduction du porte-monnaie électronique (au-dessus de l'entaille est spécifié porte-monnaie électronique).*
>
> *- un autocollant vert pomme Modeus sur la carte qui est dessinée en dessous de l'entaille.*
>
> *Au niveau du point Poste se trouve aussi une borne de rechargement Modeus avec le mode d'emploi.*
>
> • *Au niveau des deux caisses de supermarché, il y a :*
>
> *- un présentoir cylindrique vert pomme qui propose un petit dépliant –libre-service*
>
> *- l'appareil sur lequel le client passe sa carte (accès facile – face au client)*
>
> *- un autre appareil au niveau de la caissière pour son usage strictement. Ça ressemble à l'appareil pour le paiement par carte bleue.* (Supermarché, Modeus)

En outre, nous avons pu également nous rendre compte de l'enjeu stratégique que représentent les éléments de signalisation au cours de la table ronde. Précisons qu'il ne s'agissait que de la carte Modeus puisque tous les participants étaient des porteurs de région parisienne. La carte Modeus présente la spécificité d'être de couleur vert pomme, de la même façon que tous les autocollants et panneaux de signalisation qui la concernent. Et il ressort de la table ronde que les usagers ont intégré cette couleur – vert pomme – dans leurs représentations de la carte : ils associent totalement la carte Modeus à cette couleur qui marque manifestement leurs perceptions autour du nouveau produit. Ainsi, la couleur figure parmi les éléments que leur évoque le « pass transport » :

> *« Les couleurs sont sympas : les gens qui passent et voient cette carte posent des questions, demandent ce que c'est. »* (Participant de la table ronde)

En outre, ce qui est également significatif de cette imprégnation est l'une des réponses données à la question « Si la carte Modeus était un animal, qu'est-ce que ce serait ? » *: « Une grenouille parce que c'est vert ».*

♦ **Rôle déclencheur et incitateur de la signalisation**

Le rôle support des éléments de signalisation devient même un rôle déclencheur et incitateur à l'utilisation de la carte Modeus / Moneo. **Ils ont en effet la propriété de déclencher chez les usagers l'utilisation de leur carte lorsque ces derniers les voient dans un commerce ou encore dans les transports en commun** :

> *« Les panneaux, je les vois. Si je les vois, je vais peut-être bien payer avec Modeus plus facilement. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« C'est quand je vois le logo Modeus que j'ai le déclic d'utiliser la carte. »* (F, 29 ans, Client Poste, Moneo)

> *« En général, dans le métro, dès que je vois le panneau sombre qui signale Modeus, j'utilise Modeus. »* (Participant de la table ronde)

En fait, c'est précisément là qu'on peut se rendre véritablement compte de l'importance que revêt la signalisation. En effet, celle-ci, en jouant un **rôle de pense-bête pour les porteurs, pallie à leur manque de réflexe à utiliser la carte**. Or, comme nous l'avons souligné précédemment, ce manque de réflexe caractérise une large part d'entre eux dans la mesure où l'expérimentation du nouveau produit n'en est qu'à ses débuts. C'est dire tout l'enjeu que représentent les éléments de signalisation dans cette phase-ci de la mise en œuvre du nouveau système :

> *« Dans une boulangerie aussi l'autre jour, au moment de sortir mon argent, j'ai vu qu'il y avait Moneo. Donc, j'essaye de l'utiliser. En fait, je comptais payer en monnaie mais je n'avais assez de monnaie pour payer. Et puis, j'ai vu qu'il y avait Moneo donc je l'ai sorti et voilà. »* (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

♦ **Problème de visibilité de la signalisation**

Nous avons donc pu voir que la signalisation était d'une grande importance stratégique pour le développement de l'usage de la carte Modeus / Moneo. Cependant, nous pouvons constater qu'il existe des problèmes relatifs à la visibilité des éléments de signalisation, que ce soit dans les transports en commun ou les lieux commerciaux.

Parfois, et comme nous avons pu voir par nous-mêmes lors d'observations, **aucune signalisation n'est mise en place**. C'est le cas par exemple chez un primeur de province que nous avons interviewé : il n'y a chez ce primeur aucun signe explicite montrant qu'il est possible de payer avec la carte Moneo, aucun autocollant, aucune pancarte.

Or, c'est problématique dans la mesure où les porteurs de la carte sont loin d'avoir toujours le réflexe et même le temps de demander à chaque commerçant qu'ils visitent s'il accepte la carte Moneo, comme l'explique cet interviewé :

« Peut-être qu'il y a un problème de signalisation aussi, parce qu'on ne sait pas si on peut l'utiliser ou pas dans certains commerces. On ne demande pas toujours parce que parfois on est pressé. Là par exemple, je n'ai pas de monnaie, je n'ai pas un centime. Mais je n'ai vu aucun panneau Moneo. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Ensuite, lorsqu'une signalisation existe effectivement, elle n'est en revanche **pas toujours bien visible et peut même complètement échapper aux porteurs de la carte**. Dans ce cas, les éléments de signalisation sont peu adéquats et donc peu efficaces. En d'autres termes, ils sont conçus et mis en œuvre de telle sorte qu'ils ne peuvent remplir leur rôle support, déclencheur de réflexe et incitateur à l'utilisation de la carte Modeus / Moneo.

C'est le cas par exemple d'un grand magasin qui accepte la carte Modeus. Nous nous y sommes rendus au cours d'une observation réalisée avec un porteur de la carte Modeus. Ce dernier sait que ce magasin accepte la carte Modeus mais il ne s'en est jamais encore servi à cet endroit dans la mesure où il n'a jamais vu aucun élément de signalisation : ni panneau, ni autocollant, ni terminal de paiement spécifique :

« J'ai lu qu'il y avait Modeus à la Fnac, mais je n'ai jamais vu les terminaux. Pourtant, j'y vais souvent. Il faut que je retourne voir d'ailleurs. Je ne sais pas du tout où est placé le terminal. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

En nous rendant sur place, nous avons pu en effet constater que les éléments de signalisation ne sont pas du tout visibles au premier coup d'œil, notamment à cause de leur couleur qui n'est plus celle de Modeus – le vert pomme – mais celle du magasin. Voici des extraits de cette observation :

> *Nous allons à ce grand magasin car la personne observée veut voir où se trouvent les terminaux de paiement Modeus. On entre du côté des caisses. Toute de suite à gauche, dans un renfoncement on voit une borne de rechargement Modeus à côté d'un distributeur de billets. Au-dessus de la borne, il y a une pancarte aux couleurs du magasin, c'est-à-dire un dégradé de marron clair à marron foncé, indiquant qu'il s'agit d'une borne de rechargement de porte-monnaie électronique. La pancarte n'est pas aux couleurs de Modeus, vert pomme, ce qui porte à confusion. Mais la personne observée fait remarquer que c'est encore ce qu'il trouve de plus visible.*
>
> *Ensuite, elle se met à chercher les caisses où se trouve le terminal de paiement Modeus. Elle passe une première fois devant toutes les caisses mais ne voit rien : « Je ne les vois pas. ». Les terminaux, s'ils existent, sont très peu visibles, fait-elle remarquer. Elle ajoute que, d'ailleurs, il n'y a aucune pancarte, panneau ou autocollant qui signalise la présence de Modeus à une caisse. En repassant une seconde fois devant toutes les caisses, elle remarque enfin que la première caisse dispose d'un terminal spécifique à Modeus. Mais ce qui l'a amené à le reconnaître, ce n'est pas une*

signalisation mais son expérience professionnelle de guichetière qui fait qu'elle sait quelle forme et quelle couleur a ce type de terminal. Elle continue d'avancer le long des caisses pour voir si elle peut trouver un second terminal Modeus. Un peu plus loin, elle remarque en effet qu'une autre caisse dispose d'un terminal de paiement Modeus. Elle l'a remarquée grâce à une petite pancarte vert pomme posée sur la caisse, mais qui lui avait totalement échappée au premier passage le long des caisses. En outre, cette pancarte est vraiment petite. Elle dit d'ailleurs : « Comme ça, je ne les aurais jamais remarquées. Surtout qu'il y a souvent du monde ici. ». Nous nous rendons compte seulement après qu'il y a aussi une pancarte rectangulaire, longue, aux couleurs du magasin, et non pas aux couleurs de Modeus (vert pomme), accrochée au plafond, juste au-dessus des caisses. Elle indique qu'on peut régler ses achats avec la carte Modeus. Elle se trouve au milieu de toutes les autres pancartes également aux couleurs de la Fnac et indiquant d'autres choses. Donc elle ne se distingue pas vraiment des autres pancartes et des autres messages. La personne observée dit à ce sujet : « Il y a vraiment un problème de signalisation ici. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, ce problème d'une signalisation peu adéquate et manquant de visibilité ne paraît pas être seulement ponctuel, mais semble plutôt général puisqu'il est pointé par de nombreux interviewés, à la fois de région parisienne et de province. En effet, ces derniers ont manifestement souvent du mal à repérer les autocollants signalant Modeus / Moneo. Il semble que cette difficulté soit due à un **positionnement non adéquat des éléments de signalisation**.

C'est non seulement le cas **dans le réseau de transport urbain**, comme le fait remarquer un participant de la table ronde :

« Il faudrait que le logo soit au plafond parce que quand il y a du monde, on a du mal à voir quelle file il faut prendre. » (Participant de la table ronde)

Mais c'est aussi le cas dans les commerces où **les supports choisis pour le positionnement des éléments de signalisation ne sont pas toujours bien adaptés pour une bonne visibilité** par les clients. Plus précisément, les autocollants sont souvent placés sur la porte vitrée ou la vitrine, ou encore la caisse, mais pas forcément de façon stratégique car, pour différentes raisons (porte ouverte, vitrine cachée, saturation de la vitrine d'autocollants divers, trop petite taille), les clients ne les remarquent pas du premier coup :

« Les panneaux Moneo sont rarement visibles, contrairement à ceux de la carte bleue. On les voit rarement. Quand j'ai fait le loto chez le marchand de journaux l'autre fois, il y avait un petit autocollant 'Moneo', mais uniquement sur la caisse et en plus il était un peu caché. Et la carte bleue, tout le monde la prend. On n'y pense même plus parce que c'est devenu un moyen de paiement courant. » (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

« Généralement, je demande aux commerçants s'ils acceptent la carte, mais je ne regarde pas sur leur vitrine parce que je n'y pense pas. Il y a tellement d'autocollants de partout sur les vitrines. On en a ras-le-bol de voir tous ces petits trucs. » (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

Or, cela constitue un problème dans la mesure où les porteurs ne sont pas assez stimulés, pas incités à se servir de leur carte Modeus / Moneo, ce qui peut s'avérer être un frein à leur usage régulier de la carte, et donc à son appropriation et à son intégration dans leurs pratiques de vie quotidienne :

« On ne voit pas toujours les petites affichettes chez les commerçants. La dernière fois, à la boulangerie, j'ai vu l'affichette parce qu'elle était sur la caisse. Mais les autres fois, je ne les ai pas tellement vues les affichettes. Si la porte est ouverte et que l'affichette est dessus, on ne la voit pas. Je l'ai vue une fois sur la porte d'un magasin qui était fermé et donc là on voyait mieux l'affichette qui était sur la porte. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

« En fait, la première fois que je suis allé chez ce buraliste, je n'ai pas vu qu'il faisait Moneo donc je n'ai pas payé avec. C'est seulement en sortant que j'ai vu qu'il y avait un autocollant Moneo sur la vitrine. Mais il n'était pas très visible parce qu'il y avait les présentoirs de cartes postales qui cachaient la vitrine. » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

« Souvent, je n'ai pas encore le réflexe de payer avec la carte Moneo. C'est après, quand je vois l'affiche sur la vitrine ou sur la caisse, que j'y pense. Mais souvent, j'ai déjà payé avec un autre mode de paiement. On ne voit pas les affiches tout de suite chez les commerçants. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

c. Le cas particulier de la technologie sans contact : la carte comme prolongement du corps

La technologie sans contact, en ce qui concerne la carte Modeus seulement, peut également être identifiée comme un autre facteur pouvant rendre compte des difficultés qu'éprouvent un certain nombre de porteurs à s'approprier l'usage de la carte.

Tout d'abord, leurs premières expériences de pratique de cette carte révèlent que **la technologie sans contact implique la nécessité d'une gestuelle précise et adéquate** dans la mesure où la carte doit être positionnée d'une certaine façon face à la piste magnétique qui déclenche l'ouverture des portes dans les transports et l'opération de paiement dans les commerces. Or, il apparaît dans les entretiens que cette gestuelle n'est pas toujours évidente à avoir :

« J'ai quelques problèmes parce qu'il y a la puce et il faut faire un certain geste. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Souvent, quand je voulais passer, les portillons restaient fermés. En fait, il faut bien mettre la carte en face de la surface. Au début, ça ne s'ouvrait pas tout de suite alors je pensais que ça ne marchait pas. Mais en fait non. C'est qu'il faut bien placer la carte en face de la surface, quel que soit la distance ou le sens de la carte d'ailleurs. Il faut juste que ce soit pile en face. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, le fait que le sans contact implique une gestuelle adéquate et précise a souvent mené les usagers à des situations d'échec au début de leur utilisation de la carte Modeus. La difficulté vient du fait qu'ils ne maîtrisent pas encore cette nouvelle technologie du sans contact, cette carte qu'ils perçoivent au début comme **un corps étranger qu'ils n'ont pas encore incorporé, comme ils ont pu incorporer le coupon de carte orange** :

« Dès le début, on l'a fait nous-mêmes. On nous a expliqué comment ça fonctionnait sur les notices, c'est mentionné. Sur le terminal, c'est reproduit aussi. Au début, il faut attendre le moment où on peut payer : ça s'affiche comme la carte bleue. Puis les indications 'montant' et 'paiement terminé' s'affichent. Au début, on hésite, on se plante parce que ça ne va pas de soi quand même. Il faut 'toper' comme ils disent. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Et après, ça ne marche pas forcément. Il faut vraiment insister, passer près. La carte orange, c'est mieux : il suffit de la passer dedans. Avec Modeus, on ne peut pas passer comme si on tenait une carte du bout des doigts. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

« La première fois, je me suis présenté avec mes revues à la caisse et j'ai montré ma carte Modeus. La gérante a tapé sur sa caisse le montant de l'achat et moi j'ai passé ma carte sur la borne. La borne ressemble à un digicode. En général, au premier passage, ça ne validait pas. Il faut retaper le montant et là ça valide. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

En fait, **la maîtrise aisée de l'usage de la carte Modeus**, sa perception comme un prolongement du corps, ne sont **acquises qu'à la suite d'un processus d'habituation et d'incorporation** de la carte par les porteurs. Et ce processus suppose plusieurs essais et échecs, plusieurs utilisations, une sorte de rôdage :

« L'opération de paiement, c'est un geste à prendre, un coup de main à prendre. Si on ne fait pas bien la première fois, ce n'est pas facile à refaire. C'est un geste assez rapide : c'est « topez » comme ils disent. Il faut mettre deux trucs magnétiques en contact en fait. Il faut quand même être rôdé. Si ça ne fonctionne pas du premier coup, il faut le refaire et là on est encore plus hésitant. C'est un peu la même chose que la

carte bleue : aujourd'hui, on doit mettre sa carte soi-même dans l'appareil et on n'est pas encore bien habitué. Mais ce n'est pas très difficile quand même. Heureusement, sinon ce serait dissuasif. Moi, au début, je m'en servais presque tous les jours pour jouer aussi. Il faut plusieurs utilisations quand même pour s'habituer. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Il m'est arrivé deux ou trois fois d'avoir un refus, que le portillon ne s'ouvre pas. A ce moment-là, j'utilisais mon coupon de carte orange. Parfois, c'est vrai qu'il faut repasser un petit coup pour que ça s'ouvre, mais en général ça passe. En fait, avec le sans contact, il suffit de passer la carte et ça s'ouvre. C'est un peu plus rapide que le coupon de carte orange. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

Le problème est que la nécessité de passer par ce processus d'incorporation de la carte Modeus, les efforts, l'implication et l'investissement que cela suppose, peuvent amener certains interviewés à **abandonner l'usage de la carte** :

« Je ne l'ai validé qu'au mois de mai. Et constatant que ce n'était pas très pratique pour les transports, je ne l'ai pas utilisée longtemps. Il fallait toujours au moins deux ou trois passages de carte pour que le tourniquet fonctionne dans le métro. C'est aussi énervant que de passer sa carte orange dans une fente où il y a un chewing-gum. Ça nous rappelle la dure réalité de la vie, les petits tracas en tout cas. Ce n'est pas dramatique en soi, mais c'est un peu énervant. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

Finalement, nous pouvons souligner que **la régularité et la maîtrise de l'usage de la carte Modeus / Moneo résulte d'un processus d'appropriation qui ne se déroule pas de la même façon d'un usager à un autre**. En effet, des modes d'appropriation personnalisés peuvent être distingués. Par ailleurs, il apparaît que tous les porteurs de la carte ne se l'approprient pas avec la même performance. En effet, alors que certains ont une certaine aisance à intégrer son usage dans leurs habitudes de vie quotidienne, d'autres éprouvent plus de difficultés à se l'approprier et à en faire un outil de leur vie quotidienne. Nous avons en outre avancé plusieurs explications possibles à l'existence de telles difficultés. Mais précisons qu'elles n'ont qu'un statut d'hypothèse.

B. UN MODE D'INTEGRATION RELATIVEMENT 'CONSERVATEUR'

S'il existe de nettes variations dans les modes d'appropriation de la carte Modeus / Moneo selon les porteurs, il est cependant possible de saisir un point, une caractéristique sur lesquels ces derniers semblent se rejoindre. Il se dessine en effet une tendance commune à l'adoption d'un mode d'intégration de la carte relativement 'conservateur' en terme de choix des commerces.

1. Tendance au maintien des habitudes de consommation

Nous pouvons en effet constater que la plupart des interviewés, depuis qu'ils possèdent la carte Modeus / Moneo, n'ont pas forcément changé pour autant leurs habitudes de consommation, mais, au contraire, les ont plutôt maintenues.

a. Pérennité de la fréquentation des commerces habituels et phénomène de fidélité

Il apparaît en effet que le comportement des porteurs de la carte Modeus / Moneo, la façon dont ils l'utilisent, et notamment les lieux dans lesquels ils s'en servent, tend à pérenniser leurs pratiques habituelles en terme de fréquentation de commerces.

♦ **Un usage de la carte Modeus / Moneo coulé dans le moule des pratiques habituelles de consommation**

Les porteurs de la carte ont effectivement plutôt tendance à couler l'usage qu'ils en font dans le moule de leurs pratiques habituelles de consommation. C'est donc plus la carte et son usage qui s'adaptent au mode de vie et aux pratiques habituelles des porteurs que ces derniers qui s'adaptent au système Modeus / Moneo, aux lieux dans lesquels il est mis en place. En fait, la carte Modeus / Moneo n'est pas vraiment incitative à consommer, mais elle est plutôt utilisée lors des courses habituelles, si les commerçants visités sont équipés pour la recevoir.

Nous pouvons en effet constater que les lieux dans lesquels ils utilisent la carte Modeus / Moneo correspondent à des **commerces dans lesquels ils ont l'habitude de se rendre pour faire leurs petits achats quotidiens**. Il s'agit donc de lieux qu'ils connaissent déjà bien et qu'ils fréquentaient déjà régulièrement, même avant d'acquérir la carte Modeus / Moneo :

> *« Je ne suis allé que dans ces deux commerces-là parce que ce sont les deux auxquels je me rends habituellement. Les deux autres où j'ai l'habitude d'aller, ce sont des supérettes, mais elles n'ont pas Modeus. Et puis je ne savais même pas où il y en avait d'autres dans Paris des commerçants qui étaient équipés pour ça. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« On utilise Moneo dans une sandwicherie aussi. C'est une sandwicherie où on va quand on sort parce qu'elle est en centre ville et on y a nos habitudes. Justement, la première fois qu'on a vraiment parlé de Moneo, c'était avec le patron de cette sandwicherie. C'est chez lui qu'on a vu la première affiche du porte-monnaie électronique. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

> *« La boulangerie qui prend Moneo à laquelle je vais, elle est environ à 400 mètres de la maison. J'y allais déjà avant d'avoir la carte Moneo à cette boulangerie. Moneo n'a pas changé grand-chose à ce niveau-là. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, même lorsque les lieux dans lesquels ils ont eu l'occasion de se servir de leur carte ne sont pas des endroits qu'ils fréquentent très régulièrement habituellement, ils s'y sont déjà rendus au moins plusieurs fois avant d'avoir la carte :

> *« Je vais à Inno aussi de temps en temps, comme ça je passe à la petite boulangerie qui est à l'entrée. La première fois que j'étais allé à Inno, c'était il y a deux ans, histoire de voir comment c'était. Alors c'est vrai que quand j'ai eu la carte Modeus, je suis allé là-bas. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'ailleurs, certains interviewés expriment ouvertement **le souhait que tous les commerces qu'ils fréquentent habituellement soient équipés pour l'usage de Modeus / Moneo**. C'est l'une des attentes importantes qu'ils ont :

> *« Si je regarde l'historique, je vois que, le 24 février, j'ai fait un rechargement de 100 francs. C'était le premier rechargement que j'avais fait à la Poste. Je n'ai mis que 100 francs la première fois parce que je voulais juste essayer dans la mesure où je ne savais pas si mes commerçants habituels avaient Moneo ou pas. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Je n'ai pas changé mes habitudes de commerçants depuis que j'ai la Moneo. En fait, j'aimerais qu'il y ait Moneo dans les lieux où j'ai mes habitudes de petites dépenses. J'aimerais bien aussi que Moneo soit chez mon marchand d'articles de pêche. Bon, je crois que ce n'est pas intéressant pour le restaurant parce qu'on tape plus haut là. C'est vite restreint en fait si on ne l'utilise que pour les petites sommes. On ne fait pas tant de petites dépenses que ça. J'aimerais bien que Moneo soit dans les stations de lavage de voiture parce que j'y vais régulièrement, pour gonfler les pneus. Je crois que c'est deux francs pour un pneu. Et il faut avoir la pièce. Si on n'en a pas, il faut aller faire la monnaie au magasin après avoir fermé la voiture. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

A partir de là, il n'est pas surprenant de constater que si les commerçants chez lesquels ils ont leurs habitudes pour les achats de la vie quotidienne n'acceptent pas la carte Modeus / Moneo, **les porteurs ne changeront pas forcément de commerçant dans le but de pouvoir utiliser leur carte, mais ils continueront à fréquenter les commerçants qu'ils connaissent déjà bien**, tout en espérant que ces derniers accepteront bientôt la carte Modeus / Moneo :

> *« Je n'utilise pas la carte Moneo pour les cigarettes par contre parce que je les achète chez le commerçant qui est en face de la Poste et lui il n'est pas équipé pour Moneo. »* (Conseiller financier, Poste)

Cela explique d'ailleurs pourquoi les personnes qui ont l'habitude de faire leurs courses en grandes surfaces, beaucoup plus que dans les commerces de proximité, ne trouvent pas un grand intérêt à l'usage de la carte Modeus / Moneo dans la mesure où elle est beaucoup plus déployée dans ce type de commerces qu'en grandes surfaces :

« Les grandes surfaces ne la font pas. Or, on y va régulièrement nous. » (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

« Au début, je pensais que plus de commerçants développeraient Moneo. Comme je fais mes courses en grandes surfaces, je ne vais pas dans les petits commerces, donc je ne me sers pas de Moneo dans les commerces. La petite épicerie est tellement plus chère que je n'y vais pas. J'achète parfois de la presse chez le marchand de journaux. Mais je n'ai pas vu s'ils acceptaient Moneo. Je ne vais pas du tout chez les petits commerçants. Si Moneo était accepté dans les grandes surfaces, ce serait plus intéressant. » (F, 26 ans, Client Poste, Moneo)

Enfin, même s'ils ont connaissance de la présence de Moneo dans certains endroits mais qu'ils n'y ont aucune habitude, alors ils ne s'y rendront pas forcément :

« La carte Modeus était valable au Mac Do de Noisy, mais on n'y allait jamais y manger parce qu'on avait l'habitude d'aller ailleurs, comme à la cantine. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, cette subordination de l'usage de la carte Modeus / Moneo aux pratiques habituelles de consommation se voit confirmée par l'expérience des commerçants. En effet, **la clientèle qui utilise la carte Modeus / Moneo dans leur commerce correspond, selon eux, à une clientèle d'habitués**, c'est-à-dire des clients qui fréquentent régulièrement, souvent de façon quotidienne, leur commerce et avec lesquels ils nouent parfois des liens :

« Les gens qui payent avec Moneo viennent tous les jours acheter leur pain ici. Ce sont des habitués, on les connaît bien, comme la majorité de notre clientèle d'ailleurs. Mais on a vraiment été surpris parce que ça touchait tout le monde. » (Gérant, boulangerie, Moneo)

« On en a quelques-uns des clients réguliers qui utilisent la carte Moneo chez nous. On a une clientèle d'habitués le matin. Heureusement ! Comme ça on a des clients gentils. » (Vente de journaux-tabac, Moneo)

« Les personnes qui payent avec la carte sont des habitués plutôt. Ce sont des gens qui viennent quasiment tous les jours. Ils viennent dès le matin tôt et jusqu'au soir on a des cartes Moneo. On en a peut-être un peu moins l'après-midi. On en a matin, midi et soir. Le midi, on a pas mal de jeunes. On fait un petit peu plus de Moneo le week-end. Mais bon c'est pareil, ce n'est pas encore très régulier. Parmi notre clientèle globale, on a beaucoup de gens qui habitent ou travaillent juste à côté. A part le week-end où les gens viennent de plus loin. Mais sinon, ça reste une clientèle fidèle. On a une clientèle assez fidèle quand même. Il y a aussi des clients qui, à chaque fois qu'ils viennent en ville,

savent qu'on est là et donc viennent chez nous. Ça reste des clients fidèles. Moneo, ça ne change rien. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

♦ **Le phénomène de fidélité comme possible facteur explicatif**

Il apparaît dans la citation précédente un possible facteur explicatif à ce comportement de pérennisation des pratiques habituelles de consommation : le phénomène de fidélité des clients aux commerçants. Lorsque les interviewés évoquent leurs relations avec les commerçants qu'ils visitent régulièrement, il est possible de déceler la construction d'un lien particulier entre eux qui est à la fois basé sur un certain attachement et sur un respect mutuel.

« Le marchand de journaux chez lequel je vais, je lui ai posé la question si c'était compliqué pour lui, si je l'embêtais en payant avec Modeus, si ça lui posait des problèmes. Il m'a dit qu'il n'y avait aucun problème. Le terminal de paiement est, semble t-il, encore plus simple que celui de la carte bleue. Et il n'y a pas de problèmes de délais. Lui, il m'a demandé si je m'en servais, à quel endroit, comment. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

Ce lien qui se crée entre clients et commerçants fait que les porteurs de la carte Modeus / Moneo **privilégient le facteur de la qualité du contact avec les commerçants sur la présence de Moneo dans le commerce** :

« J'utilise aussi la carte Moneo à la pharmacie. Elle est un peu plus loin que les autres commerçants qui ont Moneo mais j'aime bien aller chez elle parce que c'est une femme chouette. Elle est très gentille. Je continue toujours à aller à la même boulangerie. Pourtant, ce n'est pas la plus proche de chez moi. Je choisis plutôt les commerçants en fonction de la sympathie que j'ai pour eux. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Ils préfèrent en effet leur rester fidèles et préserver le lien qui s'est noué entre eux plutôt que changer de commerce pour pouvoir se servir de la carte Modeus / Moneo :

« Si j'ai une liste des commerçants qui ont Moneo, je ne me la trimballerai pas avec moi. Je regarderai la liste des commerçants à l'avance. Si je vais chez un commerçant qui est sur la liste, je serai capable de m'en rappeler. Mais ce ne sera pas un critère de sélection du magasin pour moi. Si le commerçant chez lequel je veux aller est sur la liste, pourquoi ne pas utiliser Moneo. Mais je préfère la fidélité à changer de boulangerie pour pouvoir payer avec Moneo. Ce n'est pas du tout mon type de réaction. Si le commerçant chez lequel je veux aller ou j'ai l'habitude d'aller n'a pas Moneo, hé bien tant pis, je continuerai quand même à y aller. Et quand j'entrerai chez un commerçant à présent, s'ils ont l'affichette Moneo sur leur porte ou leur caisse et que je la vois, je paierai avec. » (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

Certaines personnes vont même jusqu'à ne pas payer avec la carte Moneo de façon volontaire pour se montrer le plus arrangeant possible avec les commerçants qu'ils apprécient le plus :

> *« Chez les commerçants amis, j'essaie de ne pas payer avec Moneo parce qu'ils payent une commission dessus. C'est ce qu'ils m'ont dit. Moi, je suis fidèle à mes commerçants. Je ne vois pas pourquoi j'irai changer de commerçants pour pouvoir payer avec la carte Moneo. Justement, celle qui m'a dit qu'on lui prenait des frais, c'est ma coiffeuse. Je vais chez elle depuis 28 ans, c'est une amie. Donc j'en profite pour lui faire un moyen de paiement où on ne lui prend pas de frais. Donc je la règle en chèque ou en espèces, ça dépend. Ce n'est pas comme ça pour tous les commerçants. Mais bon, la boulangerie, c'est pareil, c'est toujours le même chez lequel je vais ; la coiffeuse, c'est la même ; le buraliste, le fleuriste, ce sont toujours les mêmes aussi. »* (F, 53 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, l'importance que revêtent la fidélité, le lien qui se crée entre les clients et les commerçants, est également un élément qui ressort particulièrement de la table ronde. Il est possible de la saisir à travers les représentations que les personnes ont de l'argent. De ces représentations émergent en effet toute l'importance, la valeur du contact humain, du lien qui se crée entre les deux acteurs d'une transaction commerciale, d'un échange basé sur l'argent. A la question « si je vous dis 'argent', qu'est-ce que ça vous évoque ? », plusieurs réponses sont particulièrement significatives par rapport à cela :

> *« C'est un moyen de communiquer. »* (Participant de la table ronde)

> *« C'est un moyen d'échange. »* (Participant de la table ronde)

Ces réponses montrent que **l'aspect du contact humain occupe une place relativement importante dans les représentations que se font les gens de l'argent**. Dans leurs perceptions, il y a une sorte d'attachement à la **fonction de communication au-delà de la fonction marchande et purement commerciale** d'échange d'un bien contre une certaine quantité d'argent. En d'autres termes, ils se représentent l'argent en partie comme un moyen qui permet de réaliser un échange avec un Autre, et par là même, d'établir une communication avec lui et de créer un lien. L'argent apparaît donc ici comme un moyen de socialisation et un support de la sociabilité. C'est donc quelque chose qui les maintient au cœur de la société. C'est ce qui est sous-jacent au phénomène de fidélité des clients aux commerçants.

b. Une volatilité limitée et des innovations à la marge

Corollairement à la pérennisation des pratiques habituelles de consommation, nous pouvons constater que lorsque certains porteurs s'adonnent à la volatilité en terme de fréquentation de commerces, c'est de façon plutôt limitée.

Il faut tout de même souligner que certains usagers sont prêts à innover, c'est-à-dire à changer leurs habitudes et aller dans des commerces qu'ils ne connaissent pas afin de pouvoir se servir de la carte Modeus / Moneo :

> *« Je n'ai pas changé de boulangerie parce que ma boulangère avait Moneo quand on a eu la carte donc je n'ai pas changé du tout, je n'ai pas eu besoin. C'est vrai que si elle ne faisait pas Moneo, j'aurais cherché une autre boulangerie qui prendrait Moneo, même si ça avait été un petit peu plus loin. Oui parce que je dirais, la différence entre marcher un petit peu plus loin pour acheter son pain et aller faire un aller-retour de plus pour retirer de l'argent. Et en plus nous on se rend compte que quand on a de la monnaie sur soi, la durée de vie dans le portefeuille peut être longue parce qu'on n'en a pas l'utilité. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

> *« On ira de préférence chez les commerçants qui ont Moneo. Enfin, il faut voir : si ça nous fait un peu moins nous déplacer parce qu'on n'a pas à tirer de l'argent liquide au distributeur, si on peut tirer sur la carte Moneo, autant qu'on le fasse. Il y a une boulangerie qui est juste en bas, là, mais elle ne fait pas Moneo. C'est dommage parce qu'elle est pratique cette boulangerie comme elle est sur le chemin de l'école. Mais dès qu'on peut, on va à l'autre boulangerie qui se trouve un peu plus loin sur la place et qui, elle, prend Moneo. On y va presque tous les jours, on va dire environ cinq fois par semaine. On y achète le pain et de temps en temps aussi des petits gâteaux, des viennoiseries. »* (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

Certains commerçants l'ont d'ailleurs constaté :

> *« Il y a des clients qui nous ont dit qu'ils allaient à une autre boulangerie avant et qu'ils viendraient dorénavant chez nous parce qu'on a Moneo et pas leur ancienne boulangerie. Oui, c'est arrivé qu'ils disent ça. »* (Gérant, boulangerie, Moneo)

Cependant, de tels cas ne sont pas nombreux. Et la fidélité et l'attachement à un commerce bien connu sont parfois si forts que, même lorsque les porteurs décident d'innover en se rendant dans un commerce qu'ils ne connaissent pas mais qui accepte la carte Modeus / Moneo, ils ne parviennent pas toujours à aller jusqu'au bout de leur démarche, comme c'est le cas de cet interviewé qui a essayé, mais en vain, de changer de librairie :

> *« Je crois bien aussi que j'avais vu sur la liste des commerçants acceptant Modeus qu'il y avait une librairie d'occasion, rue de la gaîté. J'y suis rentré une fois mais je n'ai rien acheté. Je n'avais pas eu l'envie d'acheter cette fois-là. Ce n'est pas une librairie où j'ai l'habitude d'aller. J'ai certaines librairies où j'ai l'habitude d'aller à Paris : je vais pas mal aux PUF, près de la Sorbonne. J'achète du neuf à prix d'occasion en fait. Il faut rechercher. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

Ce dernier cas est assez extrême. Et il est possible de remarquer dans le comportement de certains usagers des changements induits par la possession de la carte Modeus / Moneo. Cependant, **ces changements ne consistent le plus souvent qu'en une sélection relative parmi les commerces qu'ils fréquentent déjà plus ou moins assidûment** :

> *« En général, je vais dans trois boulangeries. Il y en a une sur trois qui a Moneo donc je ne vais plus que chez lui. C'est une boulangerie qui est dans un bourg près de chez moi. Parce que j'habite dans un lieu un peu retiré en campagne. C'est la même chose pour les buralistes. J'avais l'habitude d'aller chez trois buralistes différents et il y en a deux sur les trois qui sont équipés pour Moneo donc je ne vais plus que chez ces deux-là. »* (H, 50 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Il y a deux marchands de journaux à côté de chez moi. J'irai chez celui qui accepte Moneo. Je ne ferai pas dans le détail. Tous les boulangers l'acceptent. »* (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Les commerçants devront y penser à Moneo : si deux commerçants sont proches, j'irai dans celui qui accepte Moneo. Mais actuellement, je n'ai pas spécialement changé mes habitudes de commerçants. Là où je paye avec Moneo, ce sont des lieux où j'allais déjà avant d'avoir Moneo. Mais je privilégierai ceux qui auront Moneo même s'il faut aller à 100 ou 200 mètres plus loin pour payer avec Moneo. Il est possible que, pour acheter du pain j'aille plus loin, à la boulangerie où il y a Moneo. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

2. La proximité comme critère déterminant dans la sélection des commerçants

La pérennisation des pratiques habituelles de consommation en ce qui concerne les petits achats de la vie quotidienne, la subordination de l'usage de la carte Modeus / Moneo à ces pratiques ainsi que le caractère relatif de la sélection des commerçants par les porteurs s'expliquent notamment par l'importance du critère de proximité par rapport au lieu d'habitation d'une part, et par rapport au lieu de travail d'autre part, pour ces derniers.

a. Proximité par rapport au lieu d'habitation

Les interviewés attachent une grande importance à la proximité des commerces qu'ils fréquentent par rapport à leur lieu d'habitation. Nous pouvons remarquer que les pratiques habituelles relatives aux petits achats de la vie quotidienne – le pain, les cigarettes, la viande – sont en effet le plus souvent circonscrites à un périmètre dont la délimitation est précise et la surface plutôt réduite. Ce périmètre correspond en fait au *« quartier »* dans lequel vit la personne, et même à sa *« rue »*. Le *« quartier* » correspond donc à **un périmètre très réduit qui s'étale autour du domicile** :

« Moi, ma vie courante, elle est autour d'ici, c'est ma rue. Bon, je vais aussi à Montparnasse pour aller à la Fnac, au cinéma, au centre commercial et chez Inno parfois aussi, comme tout le monde, mais pas très souvent. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Je n'ai pas l'habitude d'acheter du pain sur Paris. Je préfère l'acheter près de mon domicile, en banlieue. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Le pain, je ne l'achète pas ici à Montparnasse. Je l'achète directement près de chez moi, d'autant plus que j'ai 1h30 de trajet à faire comme j'habite en banlieue nord. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

La proximité des commerces fréquentés par rapport au lieu d'habitation apparaît donc comme un critère entrant en ligne de compte de façon particulièrement prépondérante dans le choix des usagers de fréquenter tel ou tel commerce. Et nous pouvons en effet constater que **les endroits dans lesquels les porteurs utilisent la carte Modeus / Moneo sont des commerces se trouvant à proximité de chez eux – quelques centaines de mètres tout au plus – et auxquels ils peuvent se rendre à pieds en quelques minutes** :

« J'utilise la carte Modeus chez le marchand de journaux qui est près de chez moi. Le matin, quand je vais acheter le journal, si je n'ai qu'un billet de 100 francs sur moi, c'est avantageux pour tous les deux – moi et le commerçant – de payer avec Modeus. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

C'est d'ailleurs ce que montrent les observations que nous avons réalisées auprès de porteurs de la carte Modeus / Moneo. C'est notamment le cas d'un porteur, habitant en province, que nous avons suivi en observation dans les différents endroits où il est amené à utiliser de façon plus ou moins régulière la carte Moneo. Et nous avons pu alors constater que tous les lieux, les commerces qu'il fréquente se trouvent dans un petit périmètre autour de son domicile. Nous avons d'ailleurs fait tout l'itinéraire à pieds. Voici des extraits de l'observation.

> *L'observation se déroule dans le quartier où habite l'usager. Il se trouve à environ 10 à 15 minutes à pieds du cœur de Brest. Cependant, il reste un quartier relativement névralgique. C'est une voie de passage assez importante. Beaucoup de gens qui viennent des quartiers plus éloignés y passent en voiture pour rejoindre le centre ville (seul endroit possible de ce côté-là puisqu'il y a le pont).*
>
> *Je rejoins la personne chez elle et nous partons, elle, moi et ses deux enfants : sa petite fille sur elle dans un porteur et son fils. Il pleut. Nous suivons l'itinéraire suivant : l'épicerie, puis la pharmacie, puis la boulangerie, puis le traiteur, puis une autre boulangerie, puis le marchand de journaux et enfin le bar-tabac. Tous ces*

> *commerces se trouvent dans un périmètre de 100 à 500 mètres environ, à proximité du domicile de l'usager. Ils se trouvent même tous, à l'exception du bar-tabac, dans la même rue principale.* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, **le critère de proximité est tout aussi important en ce qui concerne les bornes de rechargement** :

> *« J'ai une borne de rechargement près de chez moi, donc il n'y a aucun problème. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Pour les usagers, l'importance du critère de proximité est telle que si les commerçants qui acceptent Moneo ne se trouvent pas à l'intérieur d'un périmètre respectable autour de leur domicile, soit ils ne vont pas du tout car ils considèrent que ce serait trop contraignant :

> *« A Paris, les commerçants qui acceptaient la carte Modeus n'étaient pas près de chez moi, à Pernety. Ils étaient plus du côté de Montparnasse. Il n'y avait que la droguerie dont je vous ai parlé qui était équipée pour Modeus dans mon quartier. Je n'allais pas aller acheter mon pain dans une boulangerie à Montparnasse juste pour utiliser la carte Modeus. J'allais l'acheter à côté de chez moi. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

Soit ils y vont, mais de façon ponctuelle et irrégulière :

> *« Je m'en sers moins souvent quand même aujourd'hui de la carte Modeus. Si le monoprix d'à côté – à 50 mètres de chez elle – était équipé pour Modeus, je l'utiliserais là-bas. Pour le moment, il y a plutôt plus de contraintes qu'autre chose et en plus il y a peu de possibilités d'utilisation. Le seul commerçant équipé dans le coin, c'est le marchand de journaux. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Je peux rester 15 jours à un mois sans m'en servir comme moyen de paiement parce que lorsque je m'achète des revues, je vais au buraliste qui est rue Saint-Charles, tout près de chez moi. La semaine dernière, j'e m'en suis servi deux fois parce que j'ai accompagné une collègue à la gare : j'en ai profité pour acheter les revues que je voulais sinon elles me seraient passées sous le nez. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, il en résulte également qu'ils effectuent des rechargements d'un faible montant, ce qui ne favorise pas chez eux le développement de l'usage de la carte Modeus / Moneo :

> *« Généralement, quand je remets de l'argent dessus, c'est 100 francs. Je ne sais pas pourquoi je mets juste des petits montants. Si beaucoup de magasins étaient équipés, peut-être que je mettrais plus. Mais la plupart des commerçants qui acceptent la carte Modeus sont localisés sur Montparnasse et je n'y vais pas tous les jours. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

En revanche, lorsque les commerçants qui se trouvent à proximité de leur domicile et qu'ils ont l'habitude de fréquenter acceptent la carte Moneo, il se produit un phénomène de **renforcement de la fidélisation** du client au commerçant :

> *« Là, je vais à ce marchand de journaux qui est près de chez moi. Le fait d'avoir Modeus m'incite plus à y aller, surtout quand je n'ai pas de monnaie sur moi. Ça peut fidéliser peut-être plus les gens, à condition qu'il n'y ait pas de contraintes. C'est vrai que je vais plus régulièrement qu'avant à ce marchand de journaux, surtout quand je n'ai pas de monnaie ou que je ne veux pas payer avec un billet. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, cela se voit confirmer par les premières expériences et constatations des commerçants. En effet, il apparaît que **les clients qui utilisent plus ou moins régulièrement chez eux la carte Modeus / Moneo pour régler leurs achats sont des personnes qui habitent à proximité, dans le quartier** :

> *« Les gens qui payent avec Moneo dans notre boulangerie, ce sont des gens qui habitent tout près, dans la rue. Ce sont des personnes qui reviennent tous les jours chez nous acheter leur pain. »* (Boulangerie-sandwicherie, Moneo)

b. Proximité par rapport au lieu de travail

Si la proximité par rapport au domicile est un critère important pour les usagers, **la proximité par rapport au lieu de travail** en est également un. Il s'agit d'un **critère important** dans la mesure où **le périmètre entourant le lieu de travail est également un lieu potentiel de réalisation des petits achats de la vie quotidienne**.

D'une part, c'est près de leur travail que les personnes cherchent un lieu où **se restaurer** pendant leur pause-déjeuner :

> *« Au début, j'ai utilisé la carte Modeus dans une boulangerie, rue de Sèvres. C'est la boulangerie où je vais acheter mon pain tous les midis. Je travaille dans le VI° arrondissement, à côté du Bon Marché. Donc cette boulangerie est juste à côté et j'y vais tous les jours. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'autre part, c'est près de leur travail qu'ils peuvent avoir le temps, pendant leur pause-déjeuner, de **faire quelques courses alimentaires ou d'un autre ordre :**

> *« Au départ, il n'y avait pas beaucoup de commerçants. En fait, ça a évolué mais le nombre de commerçants a surtout augmenté sur Montparnasse, et beaucoup moins sur Noisy. Or, c'est à Noisy que j'avais le temps de faire des achats comme j'y travaillais. J'allais au centre commercial de Noisy le midi entre 12 heures et 14 heures. A Noisy, j'achetais le journal régulièrement. Si la carte Modeus était acceptée dans les*

commerces où l'on achète les lentilles, ou même à la Fnac, ça m'aurait arrangée. J'allais au centre commercial de Noisy surtout entre 12 heures et 14 heures. La librairie qui acceptait la carte, je ne passais pas devant. Il aurait fallu que je fasse un détour. Je n'avais pas envie de courir où c'était accepté. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

Et nous pouvons en effet constater que, **lorsque des points de paiement Modeus / Moneo se trouvent sur leur lieu de travail ou bien à sa proximité, les porteurs de la carte ont plus tendance à en développer son usage**. Ainsi, des personnes ont pris l'habitude de se servir régulièrement du porte-monnaie électronique sur leur lieu de travail car celui-ci abrite une coopérative – lieu où l'ont peut faire divers petits achats tels qu'un sandwich, une bouteille d'eau, des produits ménagers, etc. – dans laquelle ils peuvent se rendre facilement :

« J'utilise aussi la carte Modeus à la coopérative PTT. On peut y faire développer des photos. Ça sert aussi de dépannage pour tout ce qui est alimentaire, produits ménagers. On peut aussi y acheter des sandwichs, des jus de fruits. Et parfois aussi il y a des commerçants qui exposent leurs produits et on peut en acheter. Au niveau de la coopérative, j'ai un peu intégré le réflexe de sortir Modeus, comme au restaurant administratif où je sors ma carte aussi. C'est le même type de réflexe. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

Les interviewés apprécient aussi grandement lorsqu'une borne de rechargement se trouve sur leur lieu de travail ou à proximité :

« Maintenant, c'est mieux, parce qu'avant, il fallait aller jusqu'à Montparnasse pour recharger la carte. Là, ils ont équipé les chèques postaux de Vaugirard, là où je travaille. Là, je peux recharger et acheter à la coopérative, donc ça me facilite bien les choses. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« J'ai une borne de rechargement sur mon lieu de travail. Donc je n'ai pas de problème de rechargement. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Là où je travaille, il y a un terminal de rechargement. Donc c'est très pratique. Mais si je devais aller à Montparnasse pour recharger, ce serait un peu plus compliqué. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, tout cela se voit confirmé par les premières expériences et constations des commerçants, surtout les commerces alimentaires et les marchands de journaux et tabac. Il apparaît en effet que **la clientèle qui se rend chez eux pour déjeuner, ou pour acheter le journal, une revue ou encore des cigarettes, et qui utilise la carte Modeus / Moneo pour effectuer le règlement de la dépense, est composée d'individus travaillant dans le périmètre** :

« Les gens qui ont la carte Modeus, ce sont des gens de Montparnasse, des gens qui travaillent à la R.A.T.P. ou des gens qui passent souvent à Montparnasse, ils arrivent le matin et ils repassent par là le soir. » (Gérant, vente de journaux-tabac, Modeus)

« Il y a deux personnes qui ont la carte Modeus et qui travaillent au Crédit du Nord d'à côté qui viennent déjeuner ici très régulièrement. Notre clientèle, ce sont des gens qui travaillent dans la tour Montparnasse. » (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

« Les clients qui payent avec Moneo ici, ce sont souvent des gens qui travaillent à côté : ce sont les filles qui travaillent dans les commerces de la rue, à côté. » (Gérant, brasserie, Moneo)

Ou bien se trouvant **sur le trajet qui relie leur domicile à leur travail** :

« Hier, j'ai fait sept paiements Moneo. J'ai entre quatre et douze clients par jour en fait. J'en ai toujours au moins quatre, toujours les mêmes, qui passent tous les matins et payent avec Moneo. Comme la plupart ne sont que des habitués, ça va très vite l'opération de paiement. Tous les jours j'en ai des clients qui payent avec Moneo. Il n'y a pas un jour sans. Mais il n'y a pas eu beaucoup d'évolution depuis le début puisqu'en fait ce sont toujours les mêmes qui utilisent Moneo ici : ce sont des gens qui voyagent beaucoup, qui font des navettes et qui veulent s'alléger au maximum. Je dirais qu'il y a autant d'hommes que de femmes. Généralement, tous les matins, j'en ai deux qui achètent la 'Nouvelle République' et un qui achète 'Libération'. Hier, si je regarde les tickets, les montants vont de 5 francs à 70 francs. 70 francs, ça doit être une mobicarte. Tiens, je n'ai pas le 'Libération'. Il est en vacances ou alors il a payé en monnaie. » (Vente de journaux-tabac, Moneo)

Finalement, il apparaît que, au-delà des variations concernant le mode d'appropriation et d'intégration de la carte Modeus / Moneo dans la vie quotidienne, les porteurs de cette carte présentent une tendance de comportement relativement commune qui est la pérennisation des pratiques habituelles de consommation en termes de fréquentation de commerces. Nous avons pu constater, en effet, que **l'acquisition de la carte Modeus / Moneo n'a apporté que des changements mineurs à ces pratiques. C'est plutôt l'usage de la carte qui s'est adapté à elles que ces dernières qui se sont modifiées sous l'influence de celui-ci**. Par ailleurs, nous avons essayé de trouver des hypothèses explicatives à un tel comportement. Et nous avons vu que le phénomène de fidélité du client au commerçant ainsi que les l'importance des critères de proximité par rapport au lieu d'habitation et de travail pourraient en partie en rendre compte.

C. UN DEGRE D'INTEGRATION ET D'APPROPRIATION DE LA CARTE MODEUS / MONEO FONCTION DES EXIGENCES DES PORTEURS

Il apparaît, à travers les entretiens réalisés avec les porteurs de la carte Modeus / Moneo, que ces derniers possèdent des exigences d'un niveau relativement élevé quant à son usage. Or, ces exigences élevées revêtent une grande importance dans la mesure où elles ne sont pas sans conséquence pour le degré d'intégration et d'appropriation de la carte par les porteurs.

1. Rejet des nouvelles contraintes imposées par l'usage de la carte Modeus / Moneo

Comme nous l'avions souligné dans les premières parties de cette étude, les interviewés recherchent à se délivrer des contraintes que peuvent leur imposer certains moyens de paiement, et tout particulièrement les espèces. Et **s'ils sont intéressés par un nouveau produit comme le porte-monnaie électronique, c'est justement parce qu'ils y voient le moyen de supprimer ces contraintes et de maximiser l'aspect pratique du paiement des petits achats de la vie quotidienne**. A partir de là, il n'est pas surprenant de constater que **les porteurs de la carte Modeus / Moneo ont tendance à rejeter, à refuser de se soumettre aux nouvelles contraintes que leur impose son usage**. Ils en évoquent plusieurs.

L'une des contraintes évoquées de façon récurrente dans les entretiens concerne les caractéristiques ergonomiques du produit. Selon les interviewés, certaines d'entre elles s'avèrent relativement mauvaises. La carte Modeus a été délivrée aux porteurs avec un boîtier dans lequel s'insère la carte et une pochette pour y mettre le tout. Mais cet outillage ne semble pas tout à fait bien leur convenir. D'une part, ils jugent la pochette trop encombrante :

> *« On nous a donné la carte avec le boîtier, le lecteur, le mode d'emploi et aussi une pochette dont je ne me sers absolument pas pour mettre la carte et le titre de transport parce que c'est trop encombrant. Ce n'est pas pratique je trouve cette pochette. Il faut l'ouvrir, sortir le boîtier. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Au départ, j'ai tout mis dans l'étui : le boîtier, la carte. Je me suis dit que je verrais bien. Mais si ça ne plaît pas, on peut changer. L'étui paraissait bien pensé a priori. Mais en fait, il était un peu étriqué pour le boîtier. Et ce n'était pas pratique pour sortir sa carte, j'avais du mal. Or, je ne me considère pas comme ayant de grosses mains ou de gros doigts. Je devais sortir le boîtier de l'étui pour ensuite pouvoir sortir la carte de l'étui. Ce n'est pas pratique par rapport à la carte orange. Après, je l'ai de moins en moins utilisé. J'ai assez vite renoncé à l'utiliser comme titre de transport. Après, je ne mettais plus l'étui dans la poche de ma veste mais dans la poche de mon sac à dos. Ma carte orange, elle est dans la poche de ma veste. En fait, je sors juste le coupon de la poche en laissant dans la poche l'étui en plastique. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

D'autre part, la conception du boîtier n'est pas non plus à leur convenance dans la mesure où ils doivent à chaque fois en sortir la carte avant de l'utiliser, ce qui est particulièrement contraignant pour prendre les transports :

> *« Pour les transports, j'ai une astreinte. Et puis ça reste plus lourd à utiliser qu'une carte orange. Il faut sortir le boîtier, puis sortir la carte du boîtier. Sinon c'est vrai que, au départ, ça avait des points intéressants. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

Mais précisons ici que ce dernier point a été amélioré puisqu'à présent les utilisateurs de la carte Modeus peuvent s'en servir en la laissant dans son boîtier, ce qu'ils trouvent beaucoup plus pratique :

> *« Avant, il fallait même en plus sortir la carte du boîtier. Maintenant, heureusement ce n'est plus la peine et c'est mieux, même si ça ne fonctionne pas toujours bien, notamment pour le titre de transport. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

La contrainte peut également provenir d'une **insuffisance du nombre de caisses avec terminal Modeus / Moneo, s'agissant d'un magasin d'assez grande surface** comme un supermarché par exemple, ce que nous avons d'ailleurs déjà souligné antérieurement. Lorsqu'il y a plusieurs caisses, le plus souvent il n'y en a qu'une ou deux maximum qui ont le terminal de paiement adéquat pour l'usage de Modeus / Moneo. Or, quand il y a du monde aux caisses, cela peut devenir une contrainte. Et dans ce cas, les porteurs font un arbitrage en fonction du temps d'attente que nécessite leur passage en caisse pour décider s'ils passent à la caisse Modeus / Moneo ou s'ils s'orientent sur une autre caisse :

> *« J'ai aussi essayé de m'en servir chez Inno parce que la caissière savait s'en servir. Mais chez Inno, il n'y a que deux caisses seulement pour Modeus. Je vais entrer à Inno par exemple, je ne vais pas trouver ce que je veux, mais je vais sortir avec une bricole. Si je vois que la caisse Modeus est libre, j'y vais. C'est une caisse pour moins de dix articles donc ils ont quand même bien fait les choses. Mais s'il y a la queue, j'irai plutôt à la caisse où il n'y a personne. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

Un autre aspect contraignant réside dans **l'insuffisance du nombre de lieux où il est possible de trouver une borne pour effectuer un rechargement de la carte,** ce que nous avons également déjà évoqué. C'est particulièrement le cas à Paris où les quelques bornes de rechargement qui existent sont concentrées dans le quartier de Montparnasse. Pour les porteurs qui n'habitent pas le quartier et qui se voient donc dans l'obligation de faire un détour pour recharger leur carte, cela s'avère être plutôt contraignant :

> *« Le rechargement, on ne peut pas le faire partout. Je ne m'arrête pas souvent à la gare Montparnasse. Ça me fait faire un détour. Quand je pense à passer, il faut en plus que*

je pense aux horaires d'ouverture du guichet. Généralement, j'y passe l'après-midi quand je ne travaille pas. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

« *Pour moi, recharger la carte n'est pas une contrainte parce que je suis sur le lieu de la borne de rechargement. Mais si c'est un client de la Poste, il est obligé de trouver une borne de rechargement et ensuite d'aller payer avec Modeus chez le commerçant. Avec la carte bancaire, c'est différent puisqu'on va directement faire l'achat. mais on ne peut pas faire autrement. C'est vrai que le liquide aussi il faut aller le retirer. Mais on passe devant pas mal de distributeurs de billets alors qu'il y a peu de bornes de rechargement pour l'instant. Donc ce n'est pas la même contrainte de chercher un point de rechargement et de chercher un distributeur de billets. En plus, les bornes de rechargement sont toujours placées dans des enceintes fermées – bureau de Poste, banques, etc – donc on ne peut pas y aller à toutes les heures.* » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Enfin, les interviewés pointent une autre contrainte concernant, cette fois-ci, **le système des points de fidélité**. Celui-ci n'est en l'occurrence pas encore bien développé. Le principe est le suivant : en utilisant leur porte-monnaie électronique dans les commerces, les porteurs accumulent des points de fidélité qui s'enregistrent sur leur carte et qui leur donnent droit à l'obtention de bons d'achat chez ces commerçants. Mais, pour les obtenir, les démarches à faire sont fastidieuses : il faut téléphoner ou passer par le minitel et ensuite attendre de recevoir les bons par courrier :

« *Une fois, j'ai rechargé plus quand il y a eu l'opération points de fidélité : j'ai rechargé 200 francs. Je croyais que les points de fidélité c'était facile comme à la Fnac, que ça s'inscrivait automatiquement sur la carte. Mais en fait, comme il faut se renseigner, demander des informations, écrire pour qu'on nous envoie nos bons d'achats, j'ai décidé de ne plus m'en soucier. Il faut passer je crois par le téléphone, le minitel ou internet. Surtout que c'est pour des broutilles j'ai l'impression. Ce n'est pas très intéressant. Alors, si c'est pour avoir trois francs de réduction. Il y a beaucoup de critères qui entrent en ligne de compte pour avoir les bons d'achats je crois. C'est un peu compliqué.* » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« *Pour les points de fidélité et les bons d'achat, s'il faut passer par internet, ça ne me dérange pas trop. Mais s'il faut passer par le téléphone ou le minitel, là ce sera embêtant.* » (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

« *Les points, ça ne m'a pas branché du tout. Ça me paraît trop compliqué à suivre. Il faut faire des calculs pour voir les points qu'on a gagnés. Je trouve ça compliqué. Je n'ai jamais essayé de le faire. En plus, j'ai déjà une carte bancaire à points qui*

m'énerve régulièrement parce qu'on ne peut rien en faire de ces points. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

2. Un intérêt pour la carte Modeus / Moneo soumis à une exigence de plus-value

Le degré d'intégration et d'appropriation de la carte Modeus / Moneo est également soumis à une exigence particulière qui est celle de la plus-value. En d'autres termes, **les porteurs de la carte exigent qu'elle présente une plus-value par rapport aux autres moyens de paiement ou titre de transport** qui existent déjà et dont ils disposent, c'est-à-dire qu'elle apporte quelque chose en plus qui rende son usage plus avantageux. Ils soumettent en fait l'utilisation qu'ils peuvent faire de cette carte à une sorte de calcul d'intérêt.

a. La nécessité de présenter un avantage concurrentiel sur les autres moyens de paiement

Pour que les porteurs trouvent un réel intérêt à utiliser la carte Modeus / Moneo, ils exigent que celle-ci présente une plus-value pouvant prendre la forme d'un avantage concurrentiel sur les autres moyens de paiement et titre de transport.

- **La question de la poursuite de l'usage de la carte Modeus / Moneo se pose**

Il apparaît clairement dans les entretiens que la question de la poursuite de l'usage de la carte Modeus / Moneo, une fois que la phase expérimentale sera achevée et que la carte deviendra payante, se pose sérieusement. En effet, nous avons déjà souligné au début de l'étude que les interviewés avaient accepté de participer à l'expérimentation de ce produit parce qu'il éveillait chez eux à la fois une curiosité et une certaine attirance pour cet objet symbolisant la modernité. La gratuité les y a également incités de façon non négligeable. Or, la phase d'expérimentation prendra fin à un moment donné et la carte deviendra alors payante, comme tout autre moyen financier :

« Ce sont les banques essentiellement qui vont fixer les montants. C'est librement négocié avec les banques qui sont les vendeurs des cartes. Pour un PME sur carte bancaire, les banques prennent environ 40 francs par an en plus de la cotisation de la carte bancaire. Pour une carte indépendante, c'est 70 francs par an. L'étui sera payant. Pour l'instant, il est donné. Mais c'est facturé à la banque 35 à 40 francs. » (Consultant, Poste)

Or, selon les interviewés, si la carte est payante, il faut qu'ils y trouvent un intérêt, qu'elle présente un avantage, et notamment par rapport aux autres moyens de paiement ou titre de transport existants. Ainsi, **les porteurs effectuent un calcul d'intérêt basé sur une logique de comparaison vis-à-vis des autres moyens existants** :

« On nous a dit que l'expérimentation était prolongée jusqu'en juin et qu'après elle s'arrêterait. Mais je n'ai aucun renseignement, ni information sur les suites. Est-ce que ce sera abandonné ? Est-ce qu'on nous fera une proposition durable ? Sous quelle forme se présentera t-elle ? Je ne sais pas si je la garderai. Ça dépend des conditions, du rapport de ce qu'on aura à payer et de ce que ça rapportera. Je n'ai pas de réponse à ces questions-là pour l'instant. Il faut comparer avec la carte bancaire : elle est payante, mais elle offre beaucoup de facilités. Il faut voir quelle somme on est prêt à payer pour avoir le porte-monnaie électronique avec le titre de transport. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, l'usage de la carte Modeus / Moneo s'inscrivant pour l'instant seulement dans une phase d'expérimentation, et l'usage des autres moyens de paiement et titre de transport demeurant encore prépondérant, les porteurs n'ont pas encore totalement intégré le nouveau produit dans leur vie quotidienne, ou en tout cas ils n'ont pas encore été amenés à se désapproprier les autres moyens existants. Cela signifie qu'il **leur coûterait relativement peu d'en abandonner l'usage** :

« Je vivais très bien avant Modeus. Je peux très bien vivre après. On ne nous a pas dit que c'était durable de toute façon. Donc je ne me suis pas installée dans la durée. Et puis on en a nécessairement une utilisation réduite pour l'instant étant donné qu'il s'agit d'une expérimentation. C'est sûr que c'est une facilité. J'aurai sûrement une sensation de manque au début, surtout pour le transport, mais ça aura pensé au bout d'un ou deux mois je pense. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

♦ **Un avantage concurrentiel sur les autres moyens de paiement ?**

Les porteurs de la carte Modeus / Moneo attendent donc que celle-ci présente un avantage concurrentiel, une plus-value par rapport aux autres moyens de paiement :

« Ça provoque les mêmes inconvénients que la monnaie quand on se rend compte qu'on n'a plus d'argent dessus. Et là, ça reviendrait au même d'aller recharger sa carte Modeus que d'aller retirer de l'argent liquide à un distributeur. Il faudrait quand même que cette carte ait un 'plus' par rapport à la monnaie. Moi, par exemple, je ne fais pas très attention et ça m'arrive souvent d'être à sec, à cours de monnaie. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

- Un avantage concurrentiel indéniable

Tout d'abord, il est à souligner qu'**un certain nombre d'usagers estiment que le porte-monnaie électronique présente un avantage concurrentiel indéniable sur l'usage de la monnaie, des espèces**. Ils ont en effet jugé à l'usage que la carte Modeus / Moneo était

beaucoup plus pratique que la monnaie, qu'elle présentait des propriétés nouvelles que n'a pas un porte-monnaie classique – les avantages du boîtier – et que donc celle-là présente une plus-value par rapport à celle-ci :

> *« Pour le paiement, c'est utile aussi car ça évite d'avoir trois tonnes de pièces sur soi et ça évite d'avoir à rechercher sa monnaie. C'est pas mal pour ça. Et puis on sait ce qu'on a dessus grâce aux détails des achats réalisés et au solde qui s'affichent, on sait ce qu'il reste dessus comme argent. Alors qu'avec la monnaie, il faut que je compte pour voir combien il me reste sur moi. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« C'est plus pratique que la monnaie. On n'a pas à sortir d'argent. On fait moins d'erreur dans le rendu de monnaie. Parce qu'avec l'argent liquide, il peut y avoir des erreurs de rendu de monnaie. Par exemple, si j'en ai pour 120 francs chez le charcutier et que je donne 150 francs. Si le charcutier discute, il peut se tromper, oublier que c'est 120 francs et me faire payer plus. Alors qu'avec Moneo, il n'y a pas ce risque d'erreur : elle tape son montant sur le terminal et moi je valide. »* (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

Certains usagers sont même entièrement convaincus de l'existence de cet avantage concurrentiel et trouvent tout leur intérêt dans l'utilisation de ce nouveau produit qu'ils considèrent comme totalement **adéquat à leur mode de vie – moderne, pratique, rapide**. Ils considèrent que ce moyen de paiement les délivre des contraintes qui leur sont imposées par d'autres. Pour cet interviewé par exemple, c'est la facilité de gestion qu'implique ce nouveau moyen de paiement qui représente un véritable avantage concurrentiel de la monnaie électronique sur la monnaie fiduciaire :

> *« Même si la carte Moneo est payante, je la prends. Ça me rend service. Je la prendrai, c'est clair. L'intérêt de Moneo, c'est de pouvoir être dépanné avec un moyen de paiement rapide. On gagne du temps même. On n'a pas à s'organiser pour retirer de l'argent. Si vous n'avez pas d'espèces, ce n'est pas la peine d'aller au marché par exemple. J'espère que ça va se généraliser. Si Moneo est sur la carte bleue, ça me plaît encore mieux. Je ne vois pas d'inconvénient, au contraire. Moneo, c'est pour les gens pratiques, modernes qui ne s'embêtent pas avec ces broutilles-là, les petites dépenses. C'est sûr que ce n'est pas pour des gens comme mes parents qui notent sur leur livre de compte la baguette à 3 francs 90 et qui font leurs comptes au centime près. Pourquoi s'embêter avec des choses comme ça. Moi je ne vois pas les choses comme ça. Nous, on vit à 100 km à l'heure. Alors tout ce qui est rapide, on prend, même s'il faut payer. On s'en fout de payer plus avec, que ça augmente nos dépenses. On vit au maximum, le reste on s'en fout. Moneo est totalement adaptée à mes besoins. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

- Un avantage concurrentiel en question

Mais **d'autres usagers**, ayant fait l'expérience de l'usage du porte-monnaie électronique, **ont tendance à remettre en question l'existence d'un éventuel avantage concurrentiel** le concernant. En tous cas, ils semblent sceptiques et pas encore convaincus quant à cela à cause d'une part de problèmes propres à l'usage du produit, et d'autre part de problèmes relatifs à l'expérimentation.

Concernant les problèmes d'usage, certains ne voient pas toujours le gain de rapidité que le porte-monnaie électronique est censé apporter, notamment à cause des différentes **manœuvres obligatoires**, chez le commerçant, qui accompagnent l'usage de la carte Modeus / Moneo et **ralentissent l'opération de paiement** :

> *« L'autre chose lourde, c'est que vous recevez une petite affichette à chaque fois que vous payez avec chez un commerçant. Ça ralentit la transaction. Ça met un peu de temps. Quand on paye en liquide, on n'a pas de ticket généralement. C'est vrai que dans les publicités sur Modeus, on mettait en avant surtout l'aspect simplicité. C'est vrai que passer la carte, c'est simple. Mais on oublie de raconter ce qu'il se passe avant : le code secret que le commerçant doit taper sur le terminal pour le mettre en route, et après, le ticket. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Pour améliorer la carte Moneo, il faudrait un terminal collé sur la caisse pour qu'on mette la carte nous-mêmes et qu'on valide. Que ce soit fixe, rapide. On ne perd pas de temps, on en gagne. Ce serait mieux ça plutôt que, comme maintenant, ce soit la caissière qui prenne la carte, qui aille chercher le terminal, qui tape dessus. Elle doit se déplacer et me donner le terminal pour que je valide. Elle se redéplace pour le reposer. Parfois, ça prend un peu de temps du coup. Déjà, à Auchan, c'est nous-mêmes qui mettons notre carte bleue dans le terminal et on fait aussi le code dessus. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

Pour d'autres utilisateurs du porte-monnaie électronique, c'est le **montant maximum de paiement imposé** – 200 francs – qui vient remettre en question l'existence d'une plus-value pour ce moyen de paiement :

> *« Quand je rentre faire une course dans n'importe quel magasin, j'attends que le commerçant accepte la carte Moneo, pour n'importe quoi. Ils disent que c'est pour les petits achats. Mais j'estime que c'est de l'argent liquide. Si vous voulez acheter un chemisier à 400 francs avec, vous devriez pouvoir payer avec Moneo. Imaginez, si vous entrez dans un magasin et que vous n'avez ni chéquier, ni carte bleue et qu'ils n'acceptent pas Moneo, vous êtes obligés de tout laisser à la caisse. Ça devrait fonctionner comme un porte-monnaie. Et donc, dès qu'on entre quelque part, j'estime que c'est de l'argent. 200 francs maximum ! C'est honteux ! Si vous chargez votre carte de 600 francs et que vous en avez pour 500 francs dans un magasin, vous ne pouvez pas*

payer avec Moneo ? ! C'est une carte de trop. J'estime qu'on doit me prendre ma carte Moneo quel que soit le montant de l'achat que je fais si j'ai 600 francs dessus. Moi, je laisse tout à la caisse si c'est comme ça. Si elle est limitée ! Vous devez pouvoir payer pour 600 francs si vous avez 600 francs dessus. Si vous avez 600 francs en billets dans votre porte-monnaie et qu'on vous dit que vous ne pouvez pas dépenser plus d'un billet de 200 francs à la fois, que diriez-vous ? On a le droit de dépenser ce qu'on donne. C'est nous rejeter notre paiement. Si on n'a pas envie de faire une carte bleue et qu'on a une carte Moneo, j'estime qu'on ne doit pas avoir de limite. Ça devrait être la même chose que les billets. C'est enlever la liberté de faire ce qu'on veut de son argent. On nous restreint. Le PME, c'est pour payer. Ça devrait exactement être pareil, la même chose que mon porte-monnaie où j'ai de l'argent liquide. Je ne devrais plus avoir de porte-monnaie sur moi et je devrais pouvoir payer partout avec Moneo. » (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

Concernant les problèmes relatifs à l'expérimentation, d'autres ne voient pas encore d'avantage concurrentiel très net au porte-monnaie électronique dans la mesure où, le système Modeus / Moneo, n'étant pas encore généralisé au niveau des commerçants, ils se trouvent en fin de compte dans l'incapacité de jouir comme ils le souhaiteraient de ce moyen de paiement. **L'utilisation qu'ils peuvent en faire est nécessairement limitée** :

« Je trouve que c'est pratique. Mais le grand problème pour le moment, c'est que ce n'est pas généralisé. Je me demande si ça a vraiment de l'avenir ou bien si c'est trop limité. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Je serais contente de pouvoir m'acheter mon pain avec le soir en rentrant chez moi, mais il n'y a pas de boulangerie qui accepte Modeus dans le quartier où j'habite. Tout ce qui nécessite peu de monnaie en fait. Le jour où j'ai oublié mon coupon de carte orange, j'aurais bien aimé pouvoir m'acheter un ticket de métro avec ma carte Modeus. Pour acheter trois timbres chez le marchand de journaux aussi, des trucs pas chers en fait. Mais tout est concentré dans le quartier de Montparnasse. » (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

En outre, le fait que ce ne soit pas généralisé demande en plus aux porteurs de fournir **un effort de gestion supplémentaire** puisqu'ils sont finalement dans l'obligation d'emporter sur eux à la fois le porte-monnaie électronique et le porte-monnaie classique :

« Il faut avoir Moneo, mais aussi un porte-monnaie. Donc je n'en vois pas l'utilité. C'est dément parce que j'estime qu'avec Moneo, on ne devrait pas avoir besoin d'avoir en plus de l'argent liquide sur soi. Alors maintenant, on a le chéquier, la carte bleue, le porte-monnaie et Moneo. Mais où allons-nous ? C'est peut-être trop. » (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

Mais ils doivent également fournir un certain **effort de recherche des commerçants qui acceptent la carte Modeus / Moneo**, ce qui ne va pas de soi et apparaît plus comme un inconvénient que comme un avantage :

> *« Le fait qu'il y avait une liste de commerçants à consulter, le fait qu'il fallait chercher des commerçants affiliés et que ce n'était pas tous les commerçants qui acceptaient la carte Modeus, tout ça devenait assez lourd finalement. Si elle avait été bien acceptée partout, je l'aurais utilisée davantage. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

C'est pourquoi certains usagers espèrent que c'est lors du **passage à l'euro** qu'ils pourront vraiment bénéficier d'un avantage certain sur la monnaie fiduciaire en utilisant le porte-monnaie électronique :

> *« Pour l'instant, on ne s'aperçoit pas trop des avantages, si Moneo c'est adapté à nos besoins. On s'en apercevra quand il y aura l'euro je pense. Si la carte avait été payante, je pense qu'on aurait peut-être attendu l'euro pour la prendre. On ne l'aurait pas prise tout de suite je pense. »* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, si certains porteurs de la carte Modeus / Moneo se posent la question de la plus-value du porte-monnaie électronique par rapport aux espèces, d'autres se demandent également si ce moyen de paiement peut représenter une plus-value par rapport à l'usage de la carte bancaire de paiement dans la mesure où cette dernière peut être actuellement utilisée pour des montants de plus en plus faibles, avec un seuil minimal de plus en plus bas :

> *« Côté client, il faut voir l'avantage de Moneo sur la carte bancaire. C'est-à-dire que pour beaucoup de montants, maintenant, on peut payer par carte bancaire. En plus, c'est de plus en plus rare les commerçants qui n'acceptent pas la carte bancaire en-dessous d'un certain montant parce qu'il y a de plus en plus de gens qui ont la carte. Donc quel est notre intérêt à utiliser Moneo dans ces cas-là ? Là c'est difficile. Je n'ai toujours pas de réponse, mis à part le montant des achats parce que c'est vrai qu'il ne me viendrait pas à l'idée d'acheter mon pain avec une carte de paiement, c'est sûr. Mais sinon… On se rend compte qu'à part la boulangerie, on n'a pas vraiment d'autres occasions d'utiliser la carte Moneo. C'est une des raisons pour laquelle ma femme est moins enthousiaste maintenant. L'intérêt de Moneo par rapport à la carte bancaire, en dehors du montant, ce n'est pas évident. Disons que pour l'instant, ça pourrait avoir un intérêt si la transaction bancaire effectuée avec une carte de paiement nous était facturée, ce qui pour l'instant n'est pas le cas. Mais dans ce cas, Moneo aurait un intérêt sur la carte bancaire. L'intérêt pour l'instant, c'est pour les achats dont le montant est sous le seuil qu'acceptent les commerçants pour la carte de paiement. C'est vrai qu'en dehors de la boulangerie et de la sandwicherie, on n'a pas dû l'utiliser beaucoup. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

En conséquence, le fait que la plus-value que pourrait contenir le porte-monnaie électronique n'apparaisse pas très clairement aux yeux de ses utilisateurs **rend la question du coût de la carte Modeus / Moneo particulièrement importante**. Ces derniers sont en effet dans l'ensemble **réticents à payer** pour un outil qui ne leur serait pas forcément très utile au bout du compte :

> *« Après, il y a la question du coût. Là, pour l'instant, c'est gratuit. Mais si c'est 120 francs par an, non, je refuserai. Là, ce sera monnayé. Il devrait y avoir la gratuité pour tout en fait parce que ces cartes, ça évite la manipulation des chèques quand même. Or, c'est ça qui coûte à la banque. Donc, c'est dans l'intérêt de la banque l'utilisation de ces cartes. »* (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

> *« C'est anormal que cette carte soit payante. Si vous allez au distributeur de billets, vous ne payez rien pour avoir du liquide. C'est une dépense supplémentaire qui ne se justifie pas. »* (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Moi, c'est la gratuité qui m'intéresse. C'est aux banques de faire le nécessaire. Il faudrait ne pas faire payer cette carte aux utilisateurs, qu'elle soit gratuite mais liée à une carte bleue. Certains collègues à la Poste ne se sont pas portés volontaires parce que cette carte va être payante à terme. Si on veut vraiment qu'elle monte, il faut qu'elle remplace la monnaie. Donc il faut diminuer les taxes pour les commerçants et les utilisateurs. Faire qu'elle soit gratuite pour ces derniers et liée à une carte bleue, comme un package. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Le montant du coût sera donc un critère déterminant dans la décision qu'ils prendront quant à la continuation ou l'arrêt de l'utilisation du porte-monnaie électronique. Et c'est là que la netteté de la plus-value, obtenue par un calcul coût / avantage réalisé par les usagers, prendra toute son importance dans la mesure où c'est elle qui peut justifier ce coût :

> *« Si la carte est payante ensuite, je ne sais pas si je la garderai. Tout dépend des avantages et des inconvénients. Je pèserai le pour et le contre. Si elle était payante sans avantages, je pense que je ne la prendrai pas. Mais pour l'instant, je ne sais pas trop. C'est comme avec la carte bancaire de toute façon. Et je ne suis pas d'accord pour qu'on me fasse payer la carte Modeus en plus de la carte bancaire. Avant je faisais avec le liquide et ça se passait très bien. Je peux très bien continuer comme avant. Je sais qu'il y a un système de points avec les commerçants mais qu'il n'est pas encore mis en place. On va voir comment ça fonctionne. »* (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

♦ **Un avantage concurrentiel sur les titres de transport usuels ?**

- Un avantage concurrentiel certain

Soulignons tout d'abord que certains utilisateurs de la carte Modeus considèrent qu'à l'usage **le pass transport présente une plus-value effective par rapport au titre de transport usuel qu'est la carte orange** :

> *« Dans cette version de la carte Modeus, je n'y vois pas beaucoup d'avantages, sauf pour les transports où, là, c'est vraiment bien. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

L'avantage concurrentiel que le pass transport Modeus possède sur la carte orange réside en outre essentiellement dans le **gain de temps engendré grâce à une rapidité accrue au moment du passage de la borne dans les transports en commun du fait d'une réduction maximale des gestes à effectuer**, mais aussi dans le fait que les usagers pensent qu'ils ne seront plus confrontés à la contrainte de la survenue soudaine de la démagnétisation comme cela pouvait être le cas avec le coupon de carte orange :

> *« Le deuxième système est plus pratique pour les transports parce que maintenant, il suffit de poser le boîtier sur la surface magnétique et ça passe. Alors qu'avant, il fallait sortir la carte Modeus du boîtier. Le coupon de carte orange, c'est moins pratique : il faut le sortir, mettre le ticket dans la fente, le récupérer. En plus, il peut s'abîmer et se démagnétiser. Tandis que là, avec la carte Modeus, on passe juste et ça ouvre. On a même l'heure à laquelle on est passé. C'est plus gros qu'un coupon de carte orange, mais c'est plus pratique. De toute façon, on la passe avec le boîtier maintenant. Avant, c'était différent et ça revenait au même que la carte orange en fait : on ne gagnait pas vraiment en temps parce qu'il fallait sortir la carte du boîtier. Maintenant, c'est mieux. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)
>
> *« C'est un petit truc marrant. C'est utile au niveau transport parce que c'est un peu plus rapide que la carte orange, ça s'abîme moins et je ne pense pas que ça se démagnétise. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

- Un avantage concurrentiel en question

Cependant, et de la même façon que c'était le cas du porte-monnaie électronique, d'autres utilisateurs du pass transport Modeus, en plus grand nombre que les précédents, ont plutôt tendance à remettre en question l'existence d'une éventuelle plus-value de ce pass transport par rapport au coupon de carte orange, surtout à cause de problèmes liés à l'expérimentation :.

> *« Moi, je m'attendais à ce que ce soit vraiment un 'plus' par rapport à la carte orange essentiellement. »* (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

Certains d'entre eux ne voient en effet pas où pourrait se trouver l'avantage concurrentiel de la carte Modeus dans la mesure où **seulement un nombre limité de stations du réseau de transport urbain étant équipées de bornes dédiées à l'usage de Modeus, les porteurs de**

cette carte sont finalement obligés, d'une part, d'acheter chaque mois leur coupon de carte orange comme ils le font d'habitude, et d'autre part, de porter en permanence sur eux les deux titres de transport. Pour les utilisateurs, la plus-value existerait si le pass transport Modeus s'était substitué totalement à la carte orange. Mais ne s'y étant que surajouté, l'éventuel avantage concurrentiel qu'il pourrait présenter est loin d'aller de soi :

> *« De toute façon, il faut quand même acheter la carte orange. Je l'achète la plupart du temps près d'ici quand c'est le moment, quand j'y pense, un peu à l'avance. Comme c'est dissocié, ce n'est pas super. Il faut vraiment en vouloir pour continuer. On ne nous le dit pas tout ça au début. »* (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Si ça doit faire double emploi avec le coupon de carte orange, je ne vois pas l'intérêt d'avoir la carte Modeus pour les transports. J'ai mon coupon de carte orange dans ma poche tout le temps. Donc c'est exactement la même chose. C'est la même chose dans les deux cas parce qu'on a quelque chose, une carte, à sortir dans les deux cas. Si je ne suis pas obligée d'acheter mon coupon de carte orange, je prendrai Modeus pour les transports, mais s'il y a seulement une seule carte pour le titre de transport. »* (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Je trouve ça un peu nul qu'il faille montrer sa carte orange aussi en cas de contrôle. Donc je n'ai pas vraiment fait d'effort. Dans ma tête, je pensais que la carte Modeus allait complètement remplacer la carte orange, qu'il n'y aurait plus de carte orange à acheter. Je trouve qu'avec le système actuel, il n'y a aucun gain réel d'utilisation. J'avais imaginé qu'on aurait pu faire des retraits de tickets avec la carte Modeus. C'est vrai que quand j'achète mes tickets, c'est une opération longue, même au distributeur automatique. Au guichet, c'est encore plus long. Au distributeur, je dois choisir ce que je veux, introduire la carte bancaire, taper le code et ensuite les tickets s'impriment un par un. En général, je rate un métro quand j'achète des tickets. J'aurais imaginé qu'on aurait pu acheter un carnet de tickets et qu'en passant la carte à chaque fois, ça les débiterait un par un. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, plusieurs usagers soulignent que le port de la carte Modeus devient **plus une contrainte qu'un avantage** à l'usage dans la mesure où **il leur est imposé d'aller**, une fois leur coupon de carte orange acheté, **faire valider le pass transport Modeus à un guichet spécifique de la gare Montparnasse**, et ce quel que soit le lieu où ils se sont procurés le coupon de carte orange :

> *« Je pensais qu'on pourrait valider le titre de transport à certaines bornes et pas seulement à un endroit précis. Je pensais aussi qu'on ne serait pas obligé d'acheter une carte orange, que la carte Modeus ferait office de titre de transport officiel. Je savais à l'avance que toutes les stations n'étaient pas équipées. Mais je pensais que ce serait*

plus simple. Sachant que j'achète mon coupon de carte orange le premier jour du mois soit à un guichet, soit à un distributeur automatique selon les circonstances, je pensais plus à un système de distributeur où on aurait pu tout faire en même temps, prendre sa carte orange et faire valider sa carte Modeus. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

Enfin, comme nous l'avons déjà souligné dans une précédente partie, les conditions d'expérimentation font que de nombreux utilisateurs ont été confrontés à des **problèmes techniques** les mettant dans l'impossibilité de se servir de leur carte à plusieurs reprises parfois. Ils comprennent que de tels incidents surviennent puisqu'il s'agit d'un test de nouveau produit. Cependant, ils sont beaucoup moins indulgents avec les **dysfonctionnements du service après-vente** qui ont constitué une réelle difficulté pour eux. Ces dysfonctionnements étant pour eux autant de nouvelles contraintes accompagnant l'usage de la carte Modeus, la plus-value de cette dernière leur apparaissait encore moins clairement :

« C'est vrai que moi j'ai toujours tendance à penser que le service après-vente peut prendre en charge les problèmes éventuels, remplacer la carte si nécessaire. Mais là, pour Modeus, il n'y a pas de service après-vente, en tout cas il n'y en avait jamais quand j'y allais. Donc ça rajoute une contrainte et donc ce n'est pas concluant tout ça. La praticité de la carte Modeus pour les transports n'est vraiment pas démontrée. Il faut vraiment insister, dans votre étude, sur l'aspect pas pratique du tout pour les transports, indépendamment du nombre de bornes d'ailleurs. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

- **Les risques liés à l'absence d'avantage concurrentiel**

Aucun avantage concurrentiel certain de la carte Modeus / Moneo n'apparaissant vraiment clairement ni pour la fonction de paiement, ni pour la fonction de prise des transports en commun, aux yeux de ses utilisateurs, certains **risques** concernant la continuation de l'usage de la carte ont commencé à émergé, notamment une **diminution de la fréquence d'utilisation ou même son arrêt total** :

« Au début, je rechargeais plus souvent. Mais je me suis lassée. Aujourd'hui, j'ai moins tendance à recharger souvent et plus tendance à utiliser ce qu'il me reste sur le porte-monnaie électronique. Je ne recharge plus la carte régulièrement. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Je n'avais pas d'idée préconçue au début. Je me suis faite mon opinion en m'en servant. Ça peut être intéressant et utile si ça se développe au niveau des commerçants qui l'acceptent, et aussi si ça amène une suppression de coupon de la carte orange, ce qui suppose que tous les portillons soient équipés de bornes. Une borne par station, ce serait déjà bien. Si ça reste comme ça, l'intérêt est limité. Si ça se développe, je pourrais l'utiliser plus. Je n'aurais plus de monnaie à sortir, ce serait bien. Comme

toutes les stations de métro ne sont pas équipées, je suis obligé d'avoir sur moi à la fois ma carte orange et Modeus. Alors je pourrais revenir sans problème à la carte orange si j'abandonnais Modeus. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

L'existence effective de ces risques est d'ailleurs confirmée par l'expérience de certains commerçants qui ont vu des clients usagers de la carte Modeus / Moneo l'utiliser chez eux dans le but unique, explicite ou implicite selon les cas, de la décharger complètement en vue d'un arrêt de son usage. C'est le cas de deux boulangeries dans lesquelles nous nous sommes rendues pour l'étude :

« Quand on propose le rechargement express, on a des clients qui disent 'non, je ne la recharge pas parce que j'attends qu'elle se termine'. On a des clients aussi qui sont en train de vider leur carte : enfin ils ne nous disent rien mais je trouve bizarre qu'une carte où il reste moins de 10 francs on ne la recharge pas. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

« Il y a des clients, de plus en plus, qui demandent qu'on vide leur carte parce qu'ils ne veulent plus s'en servir. Moi, j'ai l'impression que les gens ont peur. Plusieurs clients nous ont demandé : 'Videz ma carte'. Ils ne veulent surtout pas recharger leur carte Moneo. S'il leur reste 12 francs sur la carte et que le montant de leur achat est de 15 francs, ils vont payer 12 francs avec Moneo et les 3 francs complémentaires en monnaie. Ils ne veulent plus utiliser leur carte. J'en ai eu pas mal des clients comme ça. Le problème, c'est que la mise en route de Moneo s'est faite beaucoup trop tôt selon moi, trop tôt par rapport à l'euro. Il y a eu des problèmes techniques, les pubs ont été mises avant que les appareils ne soient installés. » (Gérant, boulangerie, Moneo)

- **Quelques propositions des porteurs pour un avantage concurrentiel réel**

Relativement à la faiblesse ou même l'absence d'avantage concurrentiel net de la carte Modeus / Moneo sur d'autres moyens de paiement ou titres de transport usuels, certains usagers ont émis spontanément des propositions que leur propre expérience d'utilisation de la carte leur a inspiré et qui permettrait, selon eux, de développer une plus-value de nouveau produit vis-à-vis de ceux déjà existant. Certaines suggestions concernent le **service après-vente** afin que celui-ci soit beaucoup **plus performant qu'il ne l'est** :

« Il faut un système de dépannage 24 heures sur 24 au cas où on aurait des problèmes avec la carte. On devrait pouvoir appeler un numéro et dire par exemple, même s'il est une heure du matin, 'je suis bloqué à la station Mairie d'Issy. Ma carte ne fonctionne pas'. » (Participant de la table ronde)

« Il y a des contraintes : l'assistance, la lenteur des procédures. Il faut carrément remplacer la carte lorsqu'elle ne fonctionne pas au lieu de nous faire attendre. » (Participant de la table ronde)

Une autre proposition d'usager est relative au **rechargement** afin d'en éliminer les contraintes – déplacement à certaines bornes en nombre limité. Elle est basée sur l'idée d'une **formule d'abonnement qui permettrait de bénéficier d'un système automatique de rechargement de la carte Modeus / Moneo**, et d'être finalement déchargé des efforts de gestion à faire pour effectuer des rechargements réguliers et même relativement fréquents, comme c'est le cas aujourd'hui :

« Il faudrait un système de rechargement automatique à date fixe : 100 francs tous les mois par exemple. On aurait le choix du montant, on souscrirait à un abonnement annuel pour le rechargement. » (Participant de la table ronde)

Un autre usager propose d'**ajouter des options** afin que la simplicité et la facilité d'usage du porte-monnaie électronique soit réellement effective :

« On visualise moins ce qu'on a comme argent sur le porte-monnaie électronique que dans un porte-monnaie standard. Il faudrait par exemple que la carte soit sonore, c'est-à-dire qu'elle sonne si le solde est nul. » (Participant de la table ronde)

b. Le problème de la sécurisation

La sécurisation du moyen de paiement fait également partie des exigences de plus-value que possèdent les porteurs de la carte Modeus / Moneo. C'est d'ailleurs un aspect qu'ils évoquent de façon quasi-systématique dans les entretiens. Il s'agit donc d'une question qui se trouve au cœur de leurs préoccupations concernant le nouveau produit.

- **La carte Modeus / Moneo perçue comme un moyen de paiement non sécurisé**

Commençons par souligner que certains utilisateurs de la carte Modeus / Moneo font part de leur satisfaction quant à sa sécurisation. Ces derniers insistent tout particulièrement sur la moindre propension à perdre une carte plutôt que des billets ou des pièces de monnaie, mais aussi sur la diminution des agressions que pourrait certainement engendrer un usage généralisé du porte-monnaie électronique :

« Ce n'est pas trop lourd, ça ne prend pas trop de place. On ne risque pas de perdre un billet ou des pièces comme avec un porte-monnaie classique. » (M, 33 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Comme avec le porte-monnaie électronique il y aura moins d'argent liquide en circulation, il y aura aussi moins de violence pour trois ou quatre francs, moins de hold-up. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Cependant, ceux-là ne sont pas les plus nombreux parmi les personnes rencontrées. En effet, nous avons pu constater que, dans la plupart des entretiens, à chaque fois que l'aspect de la sécurisation de la carte Modeus / Moneo est évoqué par les usagers, c'est pour souligner qu'il existe, selon eux, **un problème quant à la sécurisation de ce nouveau moyen de paiement qu'ils jugent insuffisante, défaillante**. En d'autres termes, selon eux, la sécurisation est un point faible du nouveau produit, essentiellement en ce qui concerne sa fonction de porte-monnaie électronique d'ailleurs. Ils parlent même de déception, ce qui révèle à quel point ce problème se trouve au cœur de leurs préoccupations :

« Le bilan que j'en fais est assez mitigé à cause de mes attentes déçues concernant le problème de sécurité. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

« J'ai été un peu déçu par l'aspect sécurisation. Je l'ai chargée tout de suite. Mais ce n'est pas très sécurisé parce qu'il n'y a pas de code, il n'y a rien. » (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

Ils craignent tout particulièrement **la perte et le vol** dans la mesure où, d'une part, il n'existe aucun code ouvrant l'accès et où, d'autre part, aucun nom de propriétaire ne figure sur la carte :

« Ça peut être pas mal quand on n'a pas d'argent sur soi et si tous les commerçants acceptent Moneo. Je pense que ça peut être valable. Mais à une condition qui est de ne pas la perdre. Si quelqu'un la trouve et qu'il a une mauvaise intention, il peut voir combien il y a dessus et … C'est le truc à craindre. Ce n'est pas d'une grande sécurité. Le problème de la sécurité existe. C'est sûr que comme il n'y a pas de code, il y a un risque si on perd la carte. Dans un sens, ce n'est pas très sécurisant parce qu'il n'y a pas de code. Il n'y a pas de système d'opposition comme avec la carte bleue je crois. C'est un inconvénient majeur. » (H, 58 ans, Client Poste, Moneo)

L'aspect de la sécurisation est, pour eux, un élément d'autant plus problématique qu'il n'existe pour l'instant, à part pour la carte mixte, **aucun système d'assurance** contre le vol ou la perte du porte-monnaie électronique. Les conseillers financiers chargés de le distribuer à leurs clients prennent d'ailleurs soin de les en prévenir :

« Il n'y a pas d'assurance contre le vol ou la perte sauf quand le PME est sur une carte bancaire. Mais c'est volontairement restreint : à hauteur de 300 francs et une fois par mois maximum par exemple. Parce qu'il y a un problème de traçabilité qui n'est pas évidente à faire. » (Consultant, Poste)

« On distribue le porte-monnaie anonyme : c'est la carte verte. La Poste a commencé par la carte verte, je ne sais pas trop pourquoi, sûrement parce que c'était plus simple à remettre aux clients : on pouvait bien faire l'analogie entre porte-monnaie physique et porte-monnaie électronique. Par exemple, l'opposition en cas de perte ou de vol : c'était facile de faire comprendre qu'il n'y en avait pas pour Moneo, de la même façon que ça n'existe pas pour le porte-monnaie physique. » (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

En outre, il est à souligner que cela n'est pas sans conséquence sur les pratiques des porteurs. En effet, **la plupart d'entre eux ont effectué un arbitrage en faveur d'un rechargement de faible montant justement parce qu'ils envisagent la survenue éventuelle d'une perte ou d'un vol**. Recharger le porte-monnaie électronique d'un faible montant est leur façon de pallier au manque de sécurité, de se sécuriser eux-mêmes dans l'usage de ce moyen de paiement :

« Je ne recharge que de 100 francs. Si on recharge à 500 francs et qu'on se fait piquer le PME, c'est 500 francs de perdus. Ça ne me viendrait pas à l'idée de me balader avec 500 francs dans mon porte-monnaie. » (F, 50 ans, Salarié Poste, Modeus)

« Je l'ai rechargée deux fois depuis le début : deux fois 100 francs. Ce sont des montants modiques. Mais c'est pour une raison de sécurité. Et en fait, cette carte n'entre pas en concurrence avec la carte bancaire puisque pour les montants supérieurs à 100 francs, j'utilise systématiquement la carte bancaire. Donc ce n'est pas nécessaire de mettre plus de 100 francs. Mais c'est surtout un problème de sécurité qui fait que je ne recharge que de 100 francs. […] Peut-être qu'il faudrait que je mette une moyenne plus élevée sur mon PME pour ne pas être trop embêté. Je pense que je le ferais volontiers s'il existait une meilleure sécurisation du dispositif. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Par ailleurs, **ce sentiment d'insécurité se retrouve aussi dans les perceptions et représentations que se font les usagers de la carte Modeus / Moneo, et plus particulièrement du porte-monnaie électronique**. En fait, il apparaît même à travers ces représentations un élément supplémentaire venant témoigner de la complexité que recouvre la perception de ce mode de paiement par ses utilisateurs. Il semble en effet, au vu des résultats qu'a donnés la table ronde, que ces derniers développent à la fois **deux sentiments antinomiques – de la confiance et de la méfiance – vis-à-vis de la monnaie électronique**. Ainsi, d'une part, la façon dont se présente ce nouveau moyen de paiement – sous forme de carte à puce, imposant la transparence des opérations de paiement et la possibilité de les contrôler, permettant bientôt de payer automatiquement en euros – est, pour les usagers, un gage de fiabilité et leur inspire confiance, comme le montre ces réactions de participants de la

table ronde après leur avoir demandé quels avantages et inconvénients ils voyaient au porte-monnaie électronique :

> *« Avec le porte-monnaie électronique, tout est contrôlable. »* (Participant de la table ronde)

> *« A mon avis, ça évitera des erreurs quand il y aura le passage à l'euro. Et puis ça donnera confiance, ça rassurera les gens. On se servira du convertisseur en euros. »* (Participant de la table ronde)

D'autre part, Parallèlement à cette confiance, les porteurs de la carte Modeus / Moneo semblent également éprouver un sentiment de méfiance et d'insécurité qui concerne surtout l'aspect désormais électronique, et non plus fiduciaire, de la monnaie. En effet, parmi les verbes cités spontanément évoquant l'utilité de la carte Modeus / Moneo, on trouve *« sécuriser », « lire, vérifier »,* mais aussi *« contrôler »*. Cette insistance sur l'aspect du contrôle, de la vérification peut en partie s'expliquer par le fait que les usagers ont l'impression qu'ils sont dans l'incapacité de maîtriser totalement l'argent électronique, son cheminement, les circuits qu'il emprunte, dans la mesure où il s'agit d'une forme virtuelle d'argent, non matérialisé, non physiquement visible, et sur laquelle ils se sentent donc perdre prise. Nous pouvons d'ailleurs ici faire l'hypothèse que c'est la méconnaissance de ce nouveau système qui alimente de telles représentations et perceptions. L'appréciation de la transparence dont s'accompagne le paiement avec un porte-monnaie électronique n'empêche pas qu'émerge en même temps un sentiment de manque de maîtrise, et donc de méfiance vis-à-vis de cette nouvelle forme de monnaie avec laquelle les usagers ne se sont pas encore familiarisés. Et on comprend alors mieux l'importance que peut prendre le contrôle et la vérification pour eux :

> *« On visualise moins ce qu'on a dans le porte-monnaie électronique que la monnaie qu'on a dans son porte-monnaie classique. »* (Participant de la table ronde)

Ce sentiment de manque de maîtrise de l'argent électronique apparaît d'ailleurs clairement au moment des portraits chinois. En effet, à la question « si la carte Modeus / Moneo était un film, quel serait-il ? », l'un des participants répond : *« Autant en emporte le vent parce que c'est de l'argent qui s'en va plus vite qu'on ne le veut. »* Et à la question « si la carte Modeus / Moneo était une maladie, quelle serait-elle ? », un participant répond : *« Une hémorragie »*. Ces perceptions sont particulièrement révélatrices de la crainte des utilisateurs du porte-monnaie électronique de voir 'filer' leur argent sans pouvoir vraiment en contrôler le flux.

En outre, si certains usagers sont réticents vis-à-vis de l'éventualité du rechargement express, et qu'ils préfèrent se rendre aux bornes pour recharger leur carte, c'est en partie parce que le circuit qu'emprunterait l'argent en cas de rechargement express leur paraît particulièrement flou et qu'ils ont l'impression de n'avoir aucune maîtrise sur lui :

« Moi, je n'aurais pas confiance pour le rechargement chez le commerçant. Ou alors il faudrait que le commerçant recharge la carte juste du montant qu'il nous manque pour ce qu'on veut acheter chez lui, comme 10 francs par exemple. De toute façon, dans le futur, les distributeurs automatiques de billets pourront sûrement avoir la fonction de rechargeur et de distributeur à la fois. » (Participant de la table ronde)

- En outre, un problème supplémentaire réside dans le fait que **la méfiance vis-à-vis de l'argent électronique est avivée par les difficultés liées aux conditions d'expérimentations**, comme par exemple la survenue d'incidents techniques dont certains utilisateurs se considèrent comme les véritables victimes et perdants :

« Quand je suis allé dans ce magasin, à la restauration rapide, la première fois, la caissière a dû retaper le montant parce que ça n'avait pas fonctionné. Moi, j'ai été débité deux fois pour un seul achat. Alors qu' eux, je ne sais pas s'ils ont été crédités deux fois, elle disait que non. Au niveau commerçant, il n'y a pas eu de commentaire chaleureux, au contraire. En tout cas, je n'irai plus jamais là-bas, dans ce commerce de restauration rapide. C'était la première fois que j'y allais. La caissière n'a voulu faire aucun effort pour voir si j'avais effectivement payé la première fois. Elle disait qu'elle n'avait pas été payée la première fois, mais moi je doute qu'elle n'ait pas été payée. Elle a absolument voulu que je paye une deuxième fois. Ce n'est pas encourageant pour faire des efforts. Je me suis relâché après dans l'utilisation de la carte à cause de cela et aussi parce que je ne trouvais pas d'interlocuteur à la gare Montparnasse pour régler mon problème. Toujours par rapport à l'incident qui s'est produit au commerce de restauration rapide, on n'a aucun moyen de prouver au commerçant qu'on a été déduit deux fois. Si c'est une petite somme, ça passe encore. Mais si c'est un montant supérieur à 50 francs, ça pose un problème, c'est plus embêtant. » (H, 32 ans, Salarié Poste, Modeus)

♦ **Demande de sécurisation par les porteurs de la carte Modeus / Moneo**

Face à ce problème, **les usagers sont en demande de sécurisation**. Cette demande de sécurisation, qui apparaît dans une grande partie des entretiens, **se traduit notamment par le besoin, et même l'exigence, du geste d'autovalidation pendant l'opération de paiement** avec le porte-monnaie électronique. Eprouvant de la méfiance vis-à-vis de la monnaie électronique, les usagers ont besoin de pallier au manque de maîtrise qu'ils expérimentent en se donnant l'impression d'exercer un certain contrôle sur l'opération de paiement. Ils attachent donc une importance particulière à pouvoir vérifier le montant de leur achat sur le terminal de paiement que leur montre le commerçant et à valider eux-mêmes ce montant :

« Là où j'ai fait le loto, on m'a fait valider. Au 7/7, ce sont eux qui valident. Ils m'ont juste fait voir vite fait le montant sur l'écran de l'appareil. En principe, ils font voir le

montant qui s'affiche au moins, même s'il y a du monde. Ça ne doit pas être le commerçant qui valide normalement, mais le client, parce qu'on valide quand on est d'accord avec la somme affichée. C'est quand même nous clients qui sommes concernés. » (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

Dans les cas où le commerçant prive les utilisateurs de ces prérogatives – vérification et validation du montant, ces derniers sont d'ailleurs insatisfaits :

« Vous n'avez aucun reçu. Le commerçant vous fait voir l'appareil, mais il vous fait voir vite. Mais bon, ce n'est pas un problème qu'il n'y ait pas de reçu puisque c'est comme du liquide en fait. Mais les commerçants ont tendance à vous faire voir rapidement le montant. Alors, il faut leur faire confiance. Mais aujourd'hui, à qui peut-on faire confiance ? » (F, 54 ans, Client Poste, Moneo)

« Il y a un truc aussi qui m'énerve, c'est que dans certains magasins, ils font leur manip, ils me rendent ma carte et moi je n'ai rien vu. Je ne peux pas voir quelle somme ils ont défalqué de ma carte. Je trouve ça cavalier. Ce sont des commerçants qui me disent 'C'est moi qui valide'. Ce n'est pas normal. Il y a un problème de confiance. Quand on paye avec de la monnaie, on peut vérifier la monnaie que le commerçant nous a rendue. Deux fois on m'a fait ça. J'étais obligée de vérifier l'historique des paiements pour voir si on m'avait défalqué la bonne somme. Je ne sais pas s'ils font ça pour aller plus vite. C'était deux pains à 16 francs chacun que j'avais achetés dans une boulangerie, des pains spéciaux aux fruits secs. J'estime que c'est à moi de valider. Mais eux, ils disent 'Nous, on fait comme ça'. J'étais assez étonnée. J'ai râlé même. Du coup, j'ai regardé mon historique des paiements à l'aide du boîtier devant eux. Ils étaient vraiment derrière le comptoir à taper le montant et à valider et je ne pouvais rien voir du tout. Ils m'ont donné un ticket mais je n'en ai rien à faire de leur ticket moi. C'est la même chose quand je retire de l'argent. Moi je ne fonctionne pas comme ça avec des tickets. J'y retournerai dans ces deux commerces, mais la prochaine fois j'espère que je pourrai valider. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

L'exigence d'une meilleure sécurisation se traduit également par la **demande d'une personnalisation de la carte Modeus / Moneo**. Il est vrai que certains usagers apprécient l'anonymat que préserve la carte : ni nom, ni numéro de compte ne sont en effet inscrits dessus :

« Il n'y a pas de nom sur la carte Modeus. Je trouve que c'est important parce que je trouve qu'on est assez fiché comme ça. Par exemple, on reçoit de la pub, on ne sait pas d'où ça vient. C'est que c'est une société qui a vendu notre nom. Sur la carte Modeus, il n'y a pas de nom, c'est anonyme donc c'est bien parce que ça se rapproche de l'argent liquide finalement. » (F, 39 ans, Salarié Poste, Modeus)

Mais d'autres ont une position déjà plus ambivalente vis-à-vis de la question de l'anonymat, y voyant à la fois des avantages et des inconvénients :

> *« Le fait qu'il n'y ait pas de nom sur la carte, je n'avais même pas remarqué, je n'ai jamais vraiment fait attention. Je pense que ça peut poser des problèmes. Mais ça a ses avantages parce que, à la limite, si je la donne volontairement à quelqu'un d'autre qui ne porte pas mon nom, il pourra l'utiliser quand même. Un porte-monnaie électronique, c'est destiné à être anonyme. D'un autre côté, si en cas de perte on a la chance de tomber sur quelqu'un d'honnête, c'est vrai qu'avec le nom dessus ce serait plus facile de trouver la personne. Mais je n'y crois pas trop en fait qu'on peut tomber sur quelqu'un d'honnête. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Mais en fin de compte, nous pouvons constater que, mis à part ces quelques usagers, la plupart d'entre eux se montrent plutôt hostiles à l'aspect anonyme du porte-monnaie électronique. Beaucoup d'interviewés préfèreraient en effet disposer d'une carte personnalisée où apparaîtrait leur nom. Pour eux, **une personnalisation de leur carte serait synonyme de meilleure sécurisation. Ils ont en effet tendance à associer l'anonymat à l'insécurité et la personnalisation à la sécurité du moyen de paiement**. En tous cas, ils se sentiraient plus en confiance pour charger leur carte d'un montant plus important que ce qu'ils ne font pour l'instant :

> *« L'avantage avec la carte mixte, c'est qu'elle sera nominative. Donc il y aura peut-être moins de falsification. Ça évitera peut-être certaines fraudes. Si elle est nominative, ça m'arrange, parce que je mettrais peut-être 1000 francs dessus si beaucoup de commerçants la prennent. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Je crois aussi que les prochaines cartes vont être nominatives : à mon avis, c'est un plus. Par exemple, si je vais chez quelqu'un qui me connaît, il verra si c'est bien moi qui utilise la carte qui est à mon nom, ou pas. J'aime bien avoir mon nom sur une carte : c'est plus personnalisé. La contrainte de Moneo, c'est quand même la perte d'une carte chargée au maximum. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, certains utilisateurs de la carte Modeus / Moneo nous ont spontanément fait part de propositions qui permettraient selon eux d'améliorer sa sécurisation. L'un d'entre eux a en effet suggéré **la mise en place d'un système d'assurance contre la perte ou le vol** :

> *« La sécurité, c'est OK. Enfin, je ne sais pas. Disons que c'est comme une carte bancaire. C'est la même chose. Le type tape le montant sur sa machine ; la machine dit OK. Là, en plus, il n'y a pas de code. Il faudrait aussi qu'il y ait une meilleure sécurité en fait : je ne sais pas, par exemple, on pourrait payer une assurance de 5 francs par mois au cas où on se la ferait voler. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

Un autre interviewé a proposé l'élaboration d'un **système d'ouverture du porte-monnaie électronique à l'aide d'un code et de fermeture automatique** afin qu'il ne reste ouvert, et donc accessible à quiconque, que pendant un temps limité :

> *« Je ne sais pas, on pourrait prévoir quelque chose du genre je tape un code qui ouvre le PME et il se referme tout seul au bout d'un certain temps. Il s'allume avec le code puis il s'éteint tout seul au bout d'un moment. Je ne sais pas mais on peut penser à une durée d'ouverture de 5 à 10 minutes. On l'ouvrirait avant de payer, pendant qu'on fait la queue, dans la file d'attente, comme lorsqu'on prépare sa monnaie dans la file d'attente. Il n'y a pas de problème là-dedans. Il n'y aurait pas vraiment un gain de temps, c'est vrai. Enfin si parce que ça va plus vite de taper un code que chercher sa monnaie quand on veut faire l'appoint parce qu'il faut quand même fouiller dans son porte-monnaie et ça dépend aussi du porte-monnaie que vous avez parce qu'il y en a qui ne sont pas très pratique. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Il apparaît finalement que l'appropriation et l'intégration de la carte Modeus / Moneo dans les pratiques habituelles de la vie quotidienne par ses utilisateurs, et même tout simplement la continuation de son utilisation, aussi bien concernant la fonction de paiement que s'agissant de la fonction de prise des transports urbains, soient soumises à une exigence de plus-value développée par les usagers. Ces derniers attendent en effet, d'une part que la carte Modeus / Moneo ne leur impose pas de nouvelles contraintes qui se substitueraient à d'anciennes contraintes, et d'autre part qu'elle présente un avantage concurrentiel sur les autres moyens de paiement et titres de transport usuels déjà existants, d'autant plus que sa possession aura prochainement un coût qui devra avoir une justification pour eux. Or, nous avons pu constater que de nombreux utilisateurs interviewés, observés ou vus en table ronde remettent pour l'instant en question l'existence effective d'une plus-value pour différentes raisons que nous venons d'exposer, celle de l'insuffisance de la sécurisation du porte-monnaie électronique ayant été traitée à part afin de la mettre en exergue dans la mesure où il s'agit d'une question de première importance pour les usagers.

Par ailleurs, il est possible de souligner un paradoxe dans l'attitude des porteurs vis-à-vis de la carte Modeus / Moneo. En effet, d'une part, comme le porte-monnaie électronique est censé remplacer la monnaie et qu'ils n'ont jamais payé pour utiliser la monnaie usuelle – contrairement à la carte bancaire par exemple, ils sont particulièrement réticents à payer quelque chose pour disposer du droit d'utiliser ce nouveau type de porte-monnaie. Mais, d'autre part, comme il s'agit d'un objet issu de la nouvelle technologie, les porteurs sont en demande d'options et de services supplémentaires qui optimiseraient ce nouveau mode de paiement.

D. MOBILITE ET CONCENTRATION, DEUX LOGIQUES CONCILIEES DANS LA CARTE MODEUS / MONEO

Maintenant que nous avons étudié les différentes façons que les porteurs de la carte Modeus / Moneo ont de se l'approprier et de l'intégrer dans leurs habitudes de vie quotidienne, en insistant sur les difficultés liées aux limites du nouveau produit auxquelles ils se trouvent confrontés, il nous reste à voir la manière dont ils envisagent la continuation de cette appropriation, les logiques dans lesquelles ils souhaiteraient utiliser leur carte Modeus / Moneo. Relativement à cela, nous pouvons constater que deux logiques distinctes mais conciliables apparaissent nettement à la fois dans les entretiens et dans la table ronde : une logique de mobilité et une logique de concentration.

1. L'importance de l'inscription de la carte Modeus / Moneo dans la logique de la mobilité ou l'importance de concilier deux types de positionnement : la concentration urbaine et la mobilité

Si le discours des experts souligne particulièrement l'importance de l'enjeu que représente la carte Modeus / Moneo comme outil de la vie urbaine, le discours des interviewés semble rééquilibrer cet enjeu en faveur d'une importance de la mobilité. Ce qui révèle que **l'urbain et la mobilité sont deux positionnements de même valeur stratégique** en ce qui concerne l'usage du produit par ses porteurs.

a. La carte Modeus / Moneo, un outil de l'urbain

La carte Modeus / Moneo est avant tout présentée par les experts comme un outil de l'urbain, et plus précisément encore, comme un outil de la concentration urbaine. Elle représente en effet la possibilité de pouvoir accéder à divers services de nature très différente – commerces divers, stationnement, transports, et bientôt, loisirs sportifs et culturels – dans un certain périmètre, comme celui d'un centre ville, ou encore d'un quartier de ville, et donc dans un temps pouvant être très court dans la mesure où les déplacements géographiques sont réduits. **C'est donc la ville, et même plutôt son cœur, qui apparaît, dans le discours des experts, comme le point d'ancrage privilégié de la carte Modeus / Moneo**. C'est d'ailleurs pour cela que leurs interlocuteurs sont non seulement les élus comme les maires, mais aussi les représentants des commerçants de centre ville :

> *« On peut appliquer la carte à la gestion des services municipaux : c'est la carte ville. Je vais voir les mairies et je leur dis que c'est intéressant pour la bibliothèque, la piscine, les sites scolaires, l'opéra, c'est-à-dire pour les loisirs, le scolaire et le para-scolaire. Ça peut permettre de mettre en place un programme de fidélisation pour redynamiser les centres villes : on appelle ça le 'co-branding'. C'est un système de*

points de fidélité pour relier les différents univers de consommation. Il peut y avoir par exemple une carte à l'enseigne d'une ville. » (Consultant, Poste)

« A Tours, 30% des transactions, c'est pour le stationnement. Il y a beaucoup d'attentes là-dessus. » (Consultant, Poste)

Les porteurs de la carte sont d'ailleurs très intéressés et réceptifs à cet aspect du produit relatif à la concentration urbaine. C'est notamment ce qui apparaît au cours de la table ronde lorsque nous avons demandé aux participants « quelles sont les occasions de la carte Modeus ? ». L'une des réponses que nous avons recueillies est :

« Faire plusieurs choses à la fois dans le quotidien : acheter le pain, prendre les transports, acheter le journal. » (Participant de la table ronde)

b. Une potentielle montée en puissance de la logique de la mobilité

Si la logique de la concentration urbaine a une importance stratégique tout particulièrement soulignée par les experts, il n'en demeure pas moins que la logique de la mobilité est également développée dans les entretiens et la table ronde.

- **Une carte Modeus / Moneo au service de la mobilité des usagers**

Il apparaît nettement dans les entretiens que les porteurs de la carte Modeus / Moneo envisagent un usage de la carte dans lequel la mobilité tient une grande place. Comme la mobilité fait aujourd'hui partie de leur vie – les trajets entre le domicile et le travail, les déplacements professionnels plus ou moins loin et longs, les promenades hebdomadaires, les temps de vacances qui se multiplient, **ces derniers attendent que la carte Modeus / Moneo soit au service de cette mobilité afin de maintenir une continuité dans leurs pratiques** – paiement, transport. **Or, cela nécessite que le système soit non seulement implanté dans un nombre le plus important possible de villes**, c'est-à-dire au niveau national, **mais aussi dans des espaces moins urbanisés** où les personnes sont susceptibles de se rendre pour une promenade ou des vacances, ou même tout simplement d'habiter, même si elles travaillent dans un centre ville.

Ainsi, certains usagers, habitant et travaillant dans des lieux géographiques différents, parfois relativement distants l'un de l'autre, ou même étant amenés à faire des déplacements plus importants, dans une autre région par exemple, pour des raisons professionnelles, attendent de pouvoir utiliser avec la même facilité leur carte Modeus / Moneo dans ces différents endroits :

« Le côté pratique de la carte Moneo, c'est le parcmètre. Je trouve ça très pratique. Par exemple, moi je n'utilise la carte Moneo que pour le parcmètre. J'habite Landernau et je viens au travail, ici, à Brest, en voiture. On peut très bien être client dans un bureau

de Poste de Brest et habiter dans une autre ville. Or, ailleurs, en dehors de Brest, il y a peu de commerçants qui sont équipés pour Moneo. Il y a beaucoup de gens qui travaillent sur Brest mais qui n'y habitent pas. Alors si le déploiement s'accentue, notamment dans les villes qui sont aux alentours de Brest, je pense qu'il y aura une montée en charge de la carte Moneo. Si les commerçants qui sont près de chez moi étaient équipés par exemple, je me servirais plus de ma carte. Je pense que c'est un produit qui pourrait bien marcher. » (Responsable du conseil financier, Poste)

« Et puis ma femme est allée à Paris et elle ne l'a vue nulle part la carte Moneo. Donc j'imagine que ça doit être localisé dans le coin. Nous, ça nous embête parce qu'en dehors de magasins situés ici, on n'a pas trouvé la carte Moneo. Donc comme ma femme voyage pas mal pour raisons professionnelles, c'est vrai que ce serait mieux si elle pouvait utiliser la carte Moneo ailleurs aussi. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

D'autres usagers attendent de pouvoir utiliser leur carte Modeus / Moneo, non seulement sur leurs lieux de vie quotidiens, à savoir dans les périmètres où ils habitent et où ils travaillent, mais aussi dans les endroits où ils se rendent, de façon plus ponctuelle, en promenade ou en vacances :

« Il y a aussi un postier qui est venu ici : il voulait la carte Moneo parce qu'il partait en vacances à Quimper et donc il la voulait pour se garer facilement là-bas parce que Quimper est aussi équipé pour Moneo. » (Conseiller financier, Poste)

« On bouge quand même pas mal dans l'ensemble. Je suis allé voir ma sœur dans l'Oise et il n'y a pas Moneo là-bas. Là, du coup, son utilité est assez restreinte. Ça, je pense que c'est un inconvénient. Le principal problème pour le moment, c'est qu'on n'a pas eu l'occasion de l'exploiter bien parce que, je vais chez mes parents, et ça y est, tout de suite je ne peux plus l'utiliser parce que les commerçants ne sont pas équipés. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

« Il y a une chose qu'on regrette aussi, c'est que sur Brest il commence à y avoir des commerçants qui prennent Moneo. Et nous on a déménagé, on est parti à l'extérieur de Brest et tout de suite, comme ce n'est pas encore généralisé, il y en a beaucoup moins. Or, c'est souvent quand on part en ballade qu'on a besoin de l'utiliser. Je pense que pour apprécier la carte à sa juste valeur, il faudrait que ce soit un peu plus généralisé. Il faudrait qu'on puisse aller partout avec. Ça, c'est un petit peu gênant. Il faudrait que ce soit beaucoup plus généralisé. A la limite, qu'on trouve Moneo partout : comme on paye avec l'espèce, qu'on puisse payer avec Moneo, partout, sur le marché, n'importe où. Ça simplifierait tout. Là ce serait vraiment le moyen de paiement simple et idéal. Ce serait soit la carte bancaire, soit Moneo. » (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

« L'image que j'avais de Moneo au moment où je l'ai eue, je voyais ça comme un fond de caisse, de monnaie. Je sentais que c'était quelque chose de bien. Mais il faut développer le système pour que ça devienne très intéressant. Ça permettra d'aller payer en campagne, ce qu'on ne peut pas faire pour le moment. » (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

♦ **La place de la mobilité telle qu'elle est envisagée dans les représentations des usagers**

L'importance croissante que prend **la place de la mobilité dans le mode de vie se retrouve également dans les représentations des usagers, notamment dans la façon dont ces derniers se représentent les modes de vie futurs**. C'est en effet ce que nous pouvons constater lorsqu'on demande aux participants de la table ronde de se projeter en 2050 et de décrire le monde, l'environnement de vie, les gens tels qu'ils les voient alors. Et leurs projections font une large place à la mobilité, notamment à la mobilité entre les lieux d'habitat et de travail qui sont, selon eux, susceptibles d'être de plus en plus éloignés l'un de l'autre, dans la mesure où les individus aspirent pour leur environnement de vie personnelle à une meilleure qualité, et où la rapidité croissante des moyens de transports permettra de rallier deux points distants de plus en plus vite :

« Les gens vont revenir à une vie plus cool. Ils ne chercheront pas forcément à vivre dans des grandes villes. Ils vont en repartir. On a besoin de sortir. Les moyens de transport se développent donc, on peut venir en ville et en repartir plus facilement pour le travail. Pour les transports, il y a la rapidité, la fréquence et la sécurité. Même aujourd'hui, on peut venir de Lille, de Lyon, c'est vite fait en TGV. Il y a des personnes qui viennent de Reims, de Chartres aussi. Les gens sont plus focalisés sur le bien-être, les loisirs. Il y a plus de soin apporté à l'habitat, à la qualité de vie. » (Participant de la table ronde)

En outre, outre la mobilité entre lieux d'habitat et de travail, les usagers envisagent également une mobilité géographique à une échelle importante, telle que l'échelle mondiale :

« Je pense que le problème de la généralisation du système Modeus / Moneo risque de persister parce qu'on voyagera beaucoup plus, on prendra l'avion beaucoup plus facilement. Il faudra donc une homogénéisation au niveau mondial et ce sera difficile à faire. » (Participant de la table ronde)

Les gens s'imaginent donc aspirant à une meilleure qualité pour leur environnement de vie et désirant de ce fait habiter dans des espaces peu urbanisés, même éloignés de leur lieu de travail, ce qui suppose également d'être plus mobile. **Cette perspective de mode de vie engendre en fait un mouvement de dilatation de l'espace de vie** : les différentes activités ne seraient plus concentrées dans un seul périmètre délimité, mais dans plusieurs sous-espaces

correspondant chacun à des activités de vie, telles que le travail, l'habitation, les loisirs. Or, ces sous-espaces correspondent également à des espaces de consommation puisque, comme nous l'avons vu dans une précédente partie, les lieux d'habitat et de travail sont également des lieux où les individus sont amenés à consommer de façon préférentielle. Par conséquent, le mouvement de dilatation concerne également les lieux de consommation habituels. C'est pour cela que **les porteurs de la carte Modeus / Moneo attendent non seulement de pouvoir l'utiliser dans un périmètre où sont concentrés divers services et activités, c'est-à-dire dans une logique de concentration urbaine, mais aussi dans leurs différents lieux de vie (travail, loisirs, habitat) si ces derniers ne se superposent pas, c'est-à-dire dans une logique de mobilité et de dilatation.**

Il semble d'ailleurs que ce dernier point ne soit pas négligé par les concepteurs de la carte Modeus / Moneo :

> *« Moneo utilise une technologie allemande. Tous les porteurs de Moneo pourront utiliser la carte en Allemagne et au Luxembourg et vice versa. Il existe plusieurs porte-monnaie électroniques en Europe et les différents PME travaillent à converger vers le CEPS qui est un standard international, une plate-forme technologique commune. Les PME seront interopérables, c'est-à-dire utilisables dans tous les pays. Ça, c'est à l'horizon de trois à cinq ans. »* (Consultant, Poste)

2. L'aspect multifonctionnel de la carte Modeus / Moneo : vers une concentration maximale

Nous allons maintenant revenir sur l'aspect de la concentration pour nous y focaliser de façon plus approfondie. La carte Modeus / Moneo ayant justement la vocation d'être un outil multifonctionnel, grâce à la mémoire extensive de la puce qu'elle contient, la concentration des fonctions pouvant être mises à la disposition de ses porteurs est un élément primordial.

a. La multifonctionnalité : vers la carte unique

♦ Les usages envisagés par les utilisateurs de la carte Modeus / Moneo

Dans une précédente partie, nous avions déjà décrit les différents usages que faisaient de façon effective les porteurs de la carte Modeus / Moneo. Cependant, ces derniers souhaiteraient ne pas voir leur utilisation de la carte limitée à ce qui existe actuellement. En effet, suivant leurs préférences, leurs pratiques habituelles, leur mode de vie, à savoir par exemple les endroits où ils font leurs courses, les moyens de transports qu'ils utilisent pour se déplacer au quotidien, les lieux dans lesquels ils se rendent pour déjeuner, ils envisagent d'autres usages.

Des usagers seraient ainsi intéressés par la **possibilité d'utiliser leur carte Modeus / Moneo pour déjeuner sur leur lieu de travail**. Certains d'entre eux possèdent d'ailleurs déjà une carte dédiée au paiement de la cantine et souhaiteraient voir cette carte intégrée à la carte Modeus / Moneo :

> *« On aurait trouvé bien aussi de pouvoir payer la cantine du travail avec. Pour le moment, on a une carte dédiée pour la cantine. Mais c'est compliqué parce qu'on doit la recharger avec du liquide. »* (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

Ceux qui déjeunent à l'extérieur de leur lieu de travail seraient, en revanche, plus intéressés par la possibilité de pouvoir **comptabiliser leurs tickets restaurant sur leur carte Modeus / Moneo** :

> *« J'ai fait une table ronde il n'y a pas longtemps sur les chèques déjeuner, cadeaux. C'est le pied. L'idée était de mettre tout ça sur une même puce. Ça va venir. »* (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

D'autres voudraient pouvoir **utiliser la carte Modeus / Moneo sur le marché** car c'est l'un de leurs endroits privilégiés pour faire les courses et ils y sont pour l'instant contraints à payer en espèces :

> *« Mais bon, le problème, c'est que le marché ne l'a pas Moneo. Mais les commerçants s'y mettront. »* (H, 63 ans, Client Poste, Moneo)

> *« Il faudrait aussi qu'il y ait Moneo sur les marchés, qu'ils aient un terminal portable. »* (H, 57 ans, Client Poste, Moneo)

Ou même en **grande surface** :

> *« Ma femme a aussi demandé chez Champion s'ils prenaient Moneo mais ils ne la prennent pas. »* (H, 28 ans, Client Poste, Moneo)

D'autres encore, accumulant les **cartes de fidélité** de différents magasins, souhaiteraient qu'elles soient **toutes concentrées sur la carte Modeus / Moneo** qui deviendrait alors une sorte de **centrale de gestion de tous les points de fidélité** accumulés dans divers commerces :

> *« Et aussi pour les points de fidélité, il faudrait qu'on puisse utiliser la carte Modeus. Aux Galeries Lafayette par exemple, il existe un principe de fidélité pour des réductions ponctuelles. Il faudrait qu'on puisse avoir ça sur la carte Modeus. »* (Participant de la table ronde)

En outre, certains porteurs, étant initialement sensibilisés à l'usage d'internet, notamment aux divers achats qu'il y est possible de réaliser, seraient intéressés par la possibilité de

réaliser des achats de faibles montants sur internet avec la carte Modeus / Moneo dans la mesure où cela leur éviterait d'utiliser pour cela leur carte bancaire de paiement, car certains y sont en effet réticents pour des raisons de sécurité :

> *« On se disait aussi que la carte Modeus, ce serait pas mal aussi pour des paiements sécurisés de petits achats sur internet : on pourrait y acheter des produits de la Poste, mais aussi des produits de nos partenaires. En fait, je dis ça parce qu'on a un site sur les nouvelles technologies qui s'appelle 'illiclic.com'. C'est un portail plus exactement. C'est surtout des produits de petites sommes qui sont proposés, genre prestations postales (commande de carnets de timbres par exemple). On a des partenaires aussi qui envoient des plans de villes et donc ce n'est pas cher. On pourrait aussi utiliser la carte Modeus pour payer des abonnements à certains sites, pour régler des achats pour des sommes inférieures à 100 francs, pour acheter un CD par exemple. La carte bancaire paraît mieux adaptée pour payer sur internet mais les gens sont assez réticents à l'utiliser pour ça. Et puis ce serait bien aussi pour les gens qui n'ont pas de carte bancaire par exemple et qui souhaitent acheter des choses sur internet. »* (F, 27 ans, Salarié Poste, Modeus)

> *« Si le principe de Moneo était adapté à des paiements à distance, des paiements sur le web par exemple, ou des paiements par minitel, par téléphone, ce serait bien. Parce que très souvent, de plus en plus, on hésite à donner son numéro de carte bancaire. Sur internet, ce ne sont pas que des gros montants. Par exemple, sur internet, quelqu'un qui s'intéresserait à l'automobile, il veut avoir un prix à l'argus. Il n'a pas envie de payer 40 balles le journal 'l'Argus', il a juste besoin d'un prix et c'est payant. Soit vous passez par minitel, soit vous passez par internet et ça coûte 4 francs et des poussières. Je ne vais pas donner mon numéro de carte bancaire pour 5 francs quand même. Ce serait un moyen de sécuriser l'utilisateur sur internet parce que c'est difficile de donner son numéro de carte bleue, surtout si on est au courant de tout ce qu'il se passe, on n'a pas trop envie quoi. C'est un domaine que je connais bien parce que je travaille tout le temps sur internet. Ce serait le principe du lecteur de carte. De toute façon, il y a une carte à puce intégrée. Je ne pense pas que ce soit un problème technique. Je trouverais ça très pratique. »* (H, 30 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, en ce qui concerne les transports, là aussi les usages envisagés dépendent du mode de vie habituel. En effet, certains interviewés, se servant plutôt de la voiture comme moyen de transport quotidien premier, souhaiteraient voir les **caisses d'autoroute** accepter la carte Modeus / Moneo :

> *« Sur les autoroutes aussi peut-être : sur Tours, on a une portion d'autoroute qu'on peut prendre facilement et on en a pour moins de 5 francs. Je leur ai demandé, mais ils*

ne font pas Moneo. Ce serait le top, ce serait génial. Et puis aussi le taxi pour les petits trajets. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

« On pourrait l'adapter pour d'autres fonctions comme le péage sous forme d'abonnement. Ce serait un système de télépaiement. On aurait quelque chose sur le pare-brise. Ce serait un abonnement payé à la Société d'Autoroute qui vous connaîtrait personnellement. » (Participant de la table ronde)

En revanche, en ce qui concerne ceux qui empruntent les transports en commun, ils attendraient plutôt de pouvoir par exemple **charger des carnets de tickets de métro et bus sur leur carte Modeus / Moneo**, ou d'être débité à chaque passage de porte :

« Moi, c'était l'aspect transports qui m'intéressait, le fait qu'on pourrait avoir sa réserve de tickets sous forme électronique. On chargerait des tickets à l'unité et il y aurait comme un compteur sur la carte. Ça aurait été soit un système de crédit, soit de débit. Ça aurait été au prix du carnet. En passant sa carte, le PME serait à chaque fois débité du montant d'un ticket. » (H, 53 ans, Salarié Poste, Modeus)

- **La carte unique comme carte idéale**

Certains usagers envisagent même de pouvoir effectuer tous leurs paiements, qu'il s'agisse d'achats alimentaires, de frais de stationnement ou encore d'abonnement à diverses activités de loisirs sportives ou culturelles, avec la même carte. **La carte Modeus / Moneo serait ainsi un concentré d'opportunités de paiement** :

« La monnaie virtuelle, c'est qu'on pourra avoir tout sur la carte : les chèques vacances, les réductions qu'on a dans les magasins, les accès au parking. C'est avoir le plus de choses possibles sur une seule carte, pour éviter d'avoir 36 cartes d'adhérents, parce que ça, on en souffre. Ce serait une puce vierge à remplir. On est en plein là-dedans. Ce n'est pas négatif, au contraire parce que c'est la même chose si c'est sous cette forme ou sous la forme de billets : je ne dépenserai pas plus ou moins. Ça ne changera pas grand chose. Mais il faut que tout le monde l'ait : quand on part en vacances et tout. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

« Il faudrait qu'il y ait plus de multifonctions pour différents abonnements qu'on aurait sur la puce : piscine, cinéma. Il faudrait que tout soit dessus. » (Participant de la table ronde)

C'est la raison pour laquelle les personnes que nous avons rencontrées en entretien ou lors de la table ronde sont particulièrement intéressées par la carte mixte couplant la carte bancaire de paiement et la carte Modeus / Moneo dans la mesure où cette seule carte permettrait de réaliser un nombre encore plus important de paiements divers :

« La carte Moneo idéale, elle serait avec la carte bleue parce que ça fait une carte en moins. Ce sera une carte pour tout payer. L'idéal, ce serait de faire certains services qui demandent des petites dépenses. Elle serait dans mon portefeuille. » (H, 33 ans, Client Poste, Moneo)

« Comme ça, on n'a pas besoin d'avoir une carte supplémentaire. C'est idéal. » (Participant de la table ronde)

« C'est plutôt bien parce que c'est un support unique. » (Participant de la table ronde)

Car pour eux, **l'accumulation de cartes diverses devient quelque chose de problématique, et même de contraignant dans la vie quotidienne** dans la mesure où elles réclament chacune une gestion particulière qui devient trop complexe quand elles s'accumulent :

« Le danger, c'est qu'on deviennent tous des multicartes et donc on risque d'avoir des doublons. Est-ce qu'on ne pourrait pas concentrer tout ça sur une même puce ? Le porte-cartes commence à être vraiment gros, alors ça m'intéresserait d'avoir tout sur une même carte. » (Participant de la table ronde)

« Les parisiens sont très badgés. Quand j'arrive au travail, au lieu de sortir mon badge, parfois je sors ma carte bleue ou ma carte orange. On paye la cantine avec une carte aussi. Pour utiliser la photocopieuse on a une carte. On est des multicartes. Si on arrive à tout concentrer sur un même support, c'est mieux. Sinon ça risque de mener de plus en plus à la confusion. » (Participant de la table ronde)

En outre, certaines personnes empruntant fréquemment les transports en commun pour se déplacer au quotidien tiennent à pouvoir conserver le pass transport sur cette carte multifonctionnelle :

« La carte Modeus, idéale, elle serait sur la carte bancaire, mais elle contiendrait aussi un pass transport, surtout pour les parisiens. » (Participant de la table ronde)

Un autre usager, participant de la table ronde, laisse aller son imagination, lorsqu'on demande quelle serait pour eux la carte Modeus idéale, jusqu'à concevoir une carte unique qui se présenterait sous la forme d'une carte d'identité. En d'autres termes, pour cette personne, la carte unique ne serait pas seulement un moyen de paiement, un pass transport, mais également un **papier administratif constitutif de notre identité sociale**, ce qui élargirait la fonctionnalité de la carte Modeus / Moneo à l'ensemble des champs sociaux – consommation, administratif :

« Il faut que tout le monde soit équipé avec le système Modeus. Il faut que ce soit un moyen d'identification, qu'il y ait une photo dessus. On serait fiché. C'est comme avec

les satellites. On l'aurait dès la naissance. Elle permettrait qu'on nous identifie. » (Participant de la table ronde)

c. La conception d'une carte unique, multifonctionnelle, qui s'inscrit dans une logique plus large de concentration maximale des activités humaines et sociales en général

En demandant aux participants de la table ronde de décrire le monde tel qu'ils le voient en 2050, nous obtenons de leur part des réponses qui révèlent que, dans la manière dont ils se représentent ce monde futur, non seulement la concentration en un point – le plus souvent le domicile – d'activités sociales diverses tient une place particulièrement importante, comme nous avons déjà vu que c'était le cas pour la mobilité. Mais en outre, certaines de ces activités pourraient être déléguées à des systèmes automatisés. Prenons l'exemple des courses :

« La liste des courses se ferait toute seule. Ça existe déjà d'ailleurs les frigidaires qui font eux-mêmes la gestion des courses. Et puis on serait livré à domicile. » (Participant de la table ronde)

Finalement, **l'aspiration à une multifonctionnalité maximale de la carte Modeus / Moneo s'inscrit dans cette logique plus large d'aspiration à un mode de vie intégrant un nombre croissant d'outils automatisés et multifonctionnels**.

Cette partie sur les façons dont les porteurs actuels de la carte Modeus / Moneo envisagent de l'utiliser à l'avenir laisse apparaître la focalisation sur deux logiques privilégiées par ces derniers : d'une part, la mobilité, et d'autre part, la concentration et l'automatisation des activités. Ces deux logiques ne sont pas contradictoires. Au contraire, elles sont parallèles et conciliables. En effet, il s'agit d'une concentration d'activités en certains points, en certains périmètres bien délimités, qui peuvent être, eux, par contre, plus ou moins éloignés les uns des autres (périmètre de l'habitat, périmètre du travail, périmètre de la promenade), et qui nécessitent donc une mobilité plus ou moins importante selon la distance qui sépare les différents points.

Le fait de saisir que les porteurs de la carte Modeus / Moneo ont des manières différentes, personnalisées, de se l'approprier et de l'intégrer dans leurs pratiques habituelles de vie quotidienne va maintenant nous permettre de tenter de définir des catégories d'usagers à profils distincts afin de pouvoir aborder la question des cibles auxquelles sont destinées ce nouveau produit.

V. QUELLES CIBLES POUR LA CARTE MODEUS / MONEO

Pour achever ce premier chapitre sur les pratiques et les représentations des utilisateurs de la carte Modeus / Moneo, nous allons aborder la question des cibles – en terme de clientèle – à viser, c'est-à-dire de s'interroger sur la nature des différentes catégories sociales – en retenant des critères tels que l'âge, la classe sociale – auxquelles la carte Modeus / Moneo pourrait tout particulièrement convenir. Par ailleurs, au moment de la réalisation du terrain de l'enquête, cette question était pleinement d'actualité, notamment pour les experts de La Poste chargés d'organiser et de superviser la distribution de la carte à la clientèle.

A. LES JEUNES : ENFANTS, ADOLESCENTS ET JEUNES ADULTES

1. Les enfants

Tout d'abord, les enfants apparaissent, aux yeux de certains experts, comme une cible à privilégier. Et d'ailleurs, non seulement des usagers parents, mais également des commerçants, le confirment comme nous allons le voir.

La carte Modeus / Moneo étant anonyme, elle correspond à un mode de paiement pouvant être mis à la disposition des enfants. Elle pourrait d'autant plus leur convenir, comme le soulignent certains experts, s'ils peuvent l'utiliser pour se rendre à la piscine ou même à l'intérieur-même de l'école :

> *« La carte verte n'est pas rattachée à un compte. C'est une carte anonyme. Le nom du porteur ne figure pas sur la carte. C'est intéressant pour les jeunes et les très jeunes, pour payer dans l'enceinte de l'école, à la piscine. Elle ne peut se recharger qu'avec une carte bancaire. »* (Consultant, Poste)

En outre, son mode de fonctionnement, notamment son rechargement à l'aide de la carte bancaire de paiement, ainsi que la lecture des opérations réalisées, donne aux parents la possibilité, en assurant eux-mêmes la gestion du rechargement et en vérifiant à l'aide du lecteur les opérations de paiement effectuées avec la carte, de maîtriser et contrôler l'utilisation qu'en font leurs enfants, c'est-à-dire les dépenses qu'ils réalisent, leur fréquence, leurs circonstances, leurs montants :

> *« Mes enfants sont encore trop petits pour se servir eux-mêmes de la carte Moneo. Donc pour l'instant, je laisse la carte à la maison pour la baby-sitter. Mais ça va venir. Quand ils seront plus grands, je leur laisserai. Même la carte mixte je pourrai leur prêter. De toute façon, pour l'utilisation du porte-monnaie électronique, ils n'ont pas besoin du code confidentiel. Et puis, de toute façon, j'ai l'étui pour vérifier les*

transactions qui ont été faites à partir de la carte donc il n'y a pas de problème. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

Par ailleurs, l'utilisation de cette carte par leurs enfants peut représenter pour les parents un **gage de sécurité**, notamment en comparaison avec l'usage qu'ils pourraient faire des espèces par exemple qui pourraient être plus faciles à perdre ou à se faire voler, et engagent donc à se soumettre à plus de risques :

« Je trouve plus pratique de leur laisser la carte Moneo que de leur laisser de la monnaie. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

« Ça évite qu'ils perdent leur argent ou se le fassent voler ou encore qu'ils soient victimes d'escroquerie. » (Vente de journaux-tabac, Moneo)

« Je pense que c'est une carte qui peut convenir à de nombreux clients de par sa simplicité. Et puis il y a l'aspect sécurité : c'est plus stressant de perdre sa carte bleue que de la simple monnaie. C'est moins gênant parce qu'il n'y a pas d'opposition à faire et donc pas de frais d'opposition en cas de perte ou de vol, et puis il n'y a pas de frais de renouvellement. Ça peut même convenir à des enfants. On peut s'en servir pour aller au cinéma ou encore dans les librairies. » (Conseiller financier, Poste)

Enfin, comme nous l'avons déjà évoqué, la pertinence de la cible 'enfants' semble être confirmée non seulement par les usagers-parents qui envisagent de mettre à la disposition de leurs enfants une carte Modeus / Moneo qui sera la leur, persuadés qu'ils s'adapteront très vite à ce mode de paiement :

« Ma fille est encore très jeune. Donc je pense que dans un premier temps, on ne prendrait que la carte mixte. Il est certain que dès que ma fille sera en âge d'aller chercher le pain toute seule, c'est clair qu'elle aura la sienne parce que ce serait nettement plus pratique que de donner 3 francs 6 sous à un gamin. A la limite, ça tient plus facilement dans la main que 3 pièces de 10 francs. Un enfant, c'est peut-être aussi plus habitué à ces choses-là aussi. On vit tout le temps avec des cartes. On peut confier une carte à un enfant. Et puis il ne risque pas d'en faire grand chose, mis à part la casser. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

Cela est également évoqué par certains commerçants qui ont pu observer que parmi les clients payant avec la carte Modeus / Moneo figuraient des enfants :

« Je pense que là où il y a un marché à faire, c'est au niveau des enfants. Cette carte, ça peut être comme leur argent de poche. De toute façon, il ne faut pas se leurrer, les enfants seront électroniques. J'ai vu quelques enfants venir ici avec une carte Moneo. Mais il y en a très peu. Je me dis que leurs parents ont bien compris l'intérêt qu'il y avait à faire comme ça. Moi je ne passerai pas Moneo à mes enfants parce qu'on habite

à 25 km de Tours où aucun commerçant n'accepte Moneo. Mais sinon, je leur en donnerais une. » (Vente de journaux-tabac, Moneo)

2. Les adolescents et les jeunes adultes

Les adolescents et les jeunes adultes sont également susceptibles, selon les experts, d'être intéressés par la carte Modeus / Moneo. Ils représentent en tout cas un type de cible que les experts de La Poste chargés d'en organiser et superviser la distribution semblent privilégier, beaucoup plus que la cible constituée par les enfants d'ailleurs :

« Le siège m'a dit : 'on revoit la pensée. Vous tapez dans les jeunes, l'équipement 'Bagoo', le kit. Pour moi, le dénominateur commun à tous les clients devait être : avoir une carte de paiement et que la carte soit chargée et fonctionne. (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

Les experts ont tendance à privilégier ce type de clientèle parce qu'ils estiment que **la carte Modeus / Moneo et les principaux usages qu'il est possible d'en faire correspondent au mode de vie des jeunes, à leurs pratiques de consommation surtou**t. En effet, ils ont la caractéristique de fréquenter très régulièrement les bars-tabac, mais aussi les lieux de restauration rapide, les boulangeries. Or, c'est principalement dans ces lieux que le système Modeus / Moneo est implanté :

« Moneo, c'est pas mal aussi pour les jeunes parce que le MacDo et le Quick sont équipés. » (Responsable du conseil financier, Poste)

« La Direction m'a dit qu'il fallait viser les jeunes parce que les commerçants qui acceptent la carte Moneo sont des métiers de bouche tels que les marchands de tabac (cigarettes), les boulangers, les restaurants rapides. Et ce sont des commerces qui correspondent aux besoins des jeunes. Et puis c'est aussi parce que les jeunes sont notre future clientèle. Alors Moneo, ça peut aller en complément de Bagoo qui est un kit dans lequel on propose le carnet de chèque, la carte de paiement, le découvert personnalisé et des services sur internet. » (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

En outre, les adolescents et les jeunes adultes constituent une clientèle qui, toujours selon les experts, aura une grande facilité à s'adapter à l'usage de la carte Modeus / Moneo. En effet, d'une part, ces derniers sont amenés à se familiariser très jeunes avec le maniement des cartes bancaires – types carte de retrait, de paiement. D'autre part, ils possèdent des facultés d'adaptation particulières qui leur permettront de s'approprier et d'intégrer rapidement cette carte dans leurs pratiques quotidiennes :

« Ce sont des jeunes qui sont habitués à retirer de l'argent dans les distributeurs automatiques de billets. Donc ils savent nécessairement charger une carte Moneo. Moneo, ça implique un changement d'habitude au niveau des moyens de paiement. Donc c'est particulièrement bien pour les jeunes parce qu'ils possèdent une faculté d'adaptation plus facile, ils se posent moins de questions. On demande un changement de comportement important au consommateur avec cette carte. Alors ce n'est pas gagné. C'était la même chose pour la carte bancaire dans les années 1970. » (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

Par ailleurs, la pertinence de la cible 'jeunes' semble être confirmée par l'intérêt que portent les banques – qui équipent les commerçants avec Modeus / Moneo – à la clientèle 'jeunes', comme si cette dernière était susceptible de représenter une part importante des usagers de la carte Modeus / Moneo et donc des clients des commerçants équipés :

« Dès septembre dernier, les banques nous ont coincés. Elles sont intéressées par nos clients parce que ce sont des jeunes pour beaucoup d'entre eux et qu'ils manipulent beaucoup de monnaie. Pour une fois, les clients de La Poste intéressent. » (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

B. LES PERSONNES AGEES

Outre les jeunes, les personnes âgées semblent également être une cible potentielle pour la distribution de la carte Modeus / Moneo. Il apparaît en effet que les banques visent ce type de clientèle :

« Les banquiers ont dû bien leur expliquer aux personnes âgées parce qu'il semble qu'elles aient bien compris l'intérêt de Moneo. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

« Hé bien, on s'est rendu compte qu'au marché des Halles, ce sont surtout les personnes âgées qui utilisent Moneo. » (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

D'ailleurs, plusieurs commerçants ont pu constaté que les personnes âgées pouvaient effectivement constituer une partie non négligeable de la clientèle Modeus / Moneo :

« C'est un peu mélangé les types de clients qui payent avec la carte Moneo. La plupart, ce sont des personnes âgées. Sinon, ce sont des gens qui ont entre 30 et 40 ans et qui ont cette carte parce qu'ils évitent d'avoir de la monnaie sur eux. Mais il y a quand même plus de personnes âgées. Souvent, ils viennent en couple. » (Gérant, crèmerie, Moneo)

« J'étais étonnée de voir que ce sont surtout les personnes âgées qui utilisent la carte Moneo. Oui, on a beaucoup de personnes âgées mais on a aussi de tous les âges. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Si les personnes âgées sont identifiées par les experts comme une cible à privilégier, c'est en partie parce qu'il s'agit d'un moyen de paiement qui leur permettra de **surmonter la difficulté que représente pour elles le passage à la nouvelle monnaie** :

« Les petites vieilles du XVI^{ème} arrondissement seront bien contentes de ne plus avoir à s'embêter avec la monnaie, le rendu de la monnaie et surtout avec l'euro. » (Consultant, Poste)

« L'intérêt, c'est que ça va faciliter la transition des francs en euros. L'euro leur fait un peu peur aux personnes âgées. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

« Moi, l'intérêt que j'y vois, c'est de faciliter le passage à l'euro pour les personnes âgées. Mais je n'ai pas de contact avec les clients. Il y a beaucoup de gens qui travaillent au guichet de la Poste qui disent que c'est l'idéal pour leurs parents. » (Responsable du conseil financier, Poste)

C'est aussi parce que ce mode paiement basé sur de la monnaie virtuelle peut leur sembler **plus sécurisant** que de porter sur elles des sommes d'espèces qui leur font courir le risque d'être volées, et donc agressées :

« Je vois des personnes âgées qui se sont dotées en Moneo parce qu'elles préparent l'euro. Et puis elles disent 'ça m'évite de mettre beaucoup d'espèces dans mon sac'. C'est vrai que les personnes âgées ont souvent dans leur sac des sommes d'argent assez importantes, comme plusieurs milliers de francs. Avec Moneo, elles sont sécurisées. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

« Ce sont toujours les mêmes clients qui payent avec la carte Moneo : surtout les personnes âgées. On n'a pas beaucoup de jeunes qui utilisent Moneo. Il y a plusieurs personnes âgées qui utilisent Moneo ici et qui nous ont dit qu'elles l'avaient pris pour l'euro. C'est bien pour elles : elles n'ont pas à descendre leur porte-monnaie. Elles prennent juste la carte Moneo et viennent acheter leur pain et leur journal Toutes les personnes âgées ont mis la carte Moneo sur une carte seule. Elles ne l'ont pas sur la carte bleue. » (Boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Cependant, il semble que les responsables de La Poste chargés d'organiser et de superviser la distribution de la carte Modeus / Moneo n'aient pas opté pour ce choix de privilégier les personnes âgées en tant que cible. Ils justifient cela en soulignant le caractère particulier de cette clientèle à La Poste : les personnes âgées clientes de La Poste possèdent souvent des moyens de paiement de base et se montrent réticentes à l'acquisition d'outils plus modernes.

C'est la raison pour laquelle ils préfèrent privilégier la cible 'jeunes', d'autant plus qu'ils cherchent à élargir ce type de clientèle dans le but de rajeunir et de dynamiser leur clientèle en général :

> *« Le problème avec la clientèle de la Poste, c'est que beaucoup ne possèdent pas de carte de paiement, les anciens surtout, c'est-à-dire les personnes âgées. Donc il faudra qu'ils prennent une carte de paiement s'ils veulent avoir Moneo. Souvent, les personnes âgées n'ont que le chéquier et ils utilisent aussi beaucoup les espèces. Ils ont peur de tout ce qui est électronique. »* (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

> *« Certaines personnes âgées sont réticentes : elles hésitent par rapport à tout ce qui est magnétique. Déjà, elles hésitent pour le passage du livret A au compte sur relevé alors ! »* (Conseiller financier, Poste)

> *« Moi personnellement, je ne cible pas les personnes âgées. Le cas des Halles est particulier. Je ne cible que les jeunes, les bons clients et éventuellement il y a les demandes spontanées mais c'est marginal, que quelques clients. A La Poste, on a toujours dit que la clientèle des services financiers était vieillissante et qu'il faut rajeunir la clientèle. On a surtout une clientèle vieille qui ne jure que par le porte-monnaie, le carnet de chèque et le compte-chèque. Alors est-ce qu'il y a de l'avenir pour Moneo dans cette clientèle ? Est-ce que l'euro va booster Moneo ? L'euro va les travailler pas mal, donc si on leur donne Moneo, est-ce que ça va marcher ? Il faut peut-être qu'il découvre la monnaie de façon physique, à son contact direct, dans un premier temps, pour qu'ils s'y fassent. »* (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

C. LES PERSONNES ISSUES DES COUCHES SOCIALES POPULAIRES

Enfin, une autre cible envisagée par les experts est représentée par les personnes issues d'un milieu social populaire, et donc susceptibles de se trouver dans une situation délicate, fragile, au niveau financier. Ils pensent notamment aux individus interdits bancaires, c'est-à-dire qui n'ont droit ni à l'usage du chéquier, ni à celui de la carte bancaire de paiement. En effet, la carte Moneo existant sous diverses formes, dont celle d'une carte directement rattachée à un compte et dont l'usage ne nécessite pas la possession d'une carte bancaire (carte Moneo de couleur bleue), elle peut correspondre à cette frange fragile de la clientèle des banques dans la mesure où les personnes interdits bancaires ont tout de même le droit de posséder un compte bancaire. En outre, les détenteurs de cette carte auront la possibilité de recourir au rechargement express, c'est-à-dire qu'ils pourront recharger leur carte à partir des terminaux de paiement des commerçants :

« En ce qui concerne les interdits bancaires de chèque, de carte bancaire, comme ils ont un droit au compte, ils pourront demander une carte Moneo bleue – elle est directement rattachée à un compte – avec rechargement express possible. Mais, par contre, ils ne pourront pas avoir de carte Moneo verte car celle-ci nécessite d'avoir une carte bancaire pour la recharger. » (Consultant, Poste)

Donner à cette frange de la population la possibilité d'acquérir la carte Moneo serait lui permettre de **posséder un moyen de paiement spécifique se présentant sous la forme d'une carte personnalisée**, chose à laquelle ces personnes n'ont en général pas accès, ou avec grandes difficultés :

« Avec la carte Moneo, les commerçants pourront offrir un nouveau moyen de paiement. Et il y a toute une nouvelle couche de la population – les jeunes, les interdits bancaires – qui va pouvoir se doter d'un nouveau moyen de paiement. » (Consultant, Poste)

Mettre à leur disposition un tel moyen de paiement est, en outre, susceptible de **favoriser leur intégration sociale** dans la mesure où l'usage de cette carte serait un acte valorisant, contrairement aux démarches habituelles que ces personnes sont habituellement dans l'obligation d'effectuer à cause de la précarité de leur situation financière, comme par exemple aller au guichet demander de l'argent, ce qui peut s'avérer très stigmatisant et moteur d'exclusion, comme l'explicite cet interviewé qui en a fait l'expérience :

« Des fois, j'étais juste au niveau financier et alors ils me prenaient ma carte au distributeur. C'était abominable parce que je n'avais plus rien, je n'avais plus d'argent. Un jour, je me souviens, c'était horrible : ils ne voulaient plus me donner d'argent, même à la Poste. C'était vraiment dur. Je me suis retrouvée le bec dans l'eau. J'étais seule avec mon fils à cette époque. Je voulais juste 100 francs. Ils sont tout gentils à la banque quand on a de l'argent, mais dès qu'on en n'a plus… Aujourd'hui, on a deux comptes conjoints, moi et mon concubin, au Crédit Mutuel de Bretagne. Hé bien là, j'ai reçu un courrier d'eux : ils nous proposent 125 000 francs de crédit parce qu'ils voient que la paye tombe régulièrement. C'est affolant. Je comprends vraiment qu'il existe une loi pour les gens qui ont peu d'argent. J'avais vraiment honte au guichet quand ils ne voulaient pas me donner de l'argent. J'étais avec mon petit. Ils n'y avait aucune compassion. Je comprends les gens qui n'ont pas d'argent, je sais ce qu'ils peuvent ressentir. Ça doit être dur. En plus, il n'y a pas beaucoup de confidentialité au guichet parce que les gens qui sont là derrière vous ou à côté, qui font la queue, entendent tout donc ce n'est vraiment pas top. J'ai pleuré quand ils ont refusé de me donner de l'argent et puis je n'ai rien dit tellement j'avais honte. » (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Par ailleurs, la possession de la carte Moneo octroierait aux porteurs issus de milieux populaires une autonomie dont certains n'ont jamais pu bénéficier à cause de la précarité de leur situation financière qui les maintenait dépendants des guichets pour toutes les démarches concernant l'argent. Avec la carte Moneo, cet état de dépendance sera atténué dans la mesure où elle permettra aux porteurs d'effectuer des opérations de façon autonome, et non plus aux guichets qui ne seront alors plus des intermédiaires incontournables. Or, au vu d'un rapport de La Poste, l'autonomisation par rapport aux guichets des clients en situation financière fragile est l'un des objectifs importants que La Poste a planifié d'atteindre, notamment afin de libérer les guichets d'une partie de leur charge de travail liée à la gestion des personnes en situation de précarité qui croît constamment au détriment d'autres activités commerciales stratégiques en terme de profit. Ce rapport mentionne en effet que les objetcifs à poursuivre sont de *« renforcer la 'bancarisation' de cette typologie de clientèle de manière à limiter l'usage du Livret A comme compte courant ; renforcer l'externalistation des opérations simples, notamment les opérations de retrait et de paiement ; renforcer la capacité d'autonomie de cette typologie de clientèle par rapport à l'usage des outils accompagnant le compte, par rapport à la gestion d'un compte courant dématérialisé, et par rapport au rôle du bureau de poste. […] Cela doit ainsi permettre de limiter les opérations réalisées au guichet et de réduire les dysfonctionnements, notamment les problèmes relatifs à la gestion des réclamations liées au fonctionnement du compte. Ces actions permettent ainsi de dégager du temps, donc de réaliser des gains de productivité [...] »*[7].

Cependant, si les personnes en situation financière fragile et précaire représentent théoriquement une cible potentielle aux yeux de certains experts, il n'en va pas de même dans la pratique. En effet, jusqu'à présent, les responsables locaux de La Poste chargés d'organiser et superviser la distribution de la carte Modeus / Moneo n'ont pas du tout choisi ce type de clientèle comme cible dans la mesure où elle ne leur paraît pas particulièrement évidente. Cela s'explique d'ailleurs en partie par le fait qu'ils n'aient pas une connaissance très précise de la nature des différentes cartes Moneo existantes, comme c'est visible dans l'extrait d'entretien qui suit. En revanche, cela ne les empêche pas d'envisager de la proposer ultérieurement, surtout étant donné le statut particulier de La Poste :

> *« Je n'ai pas trop voulu parler des Rmistes. Je ne sais pas. Mais pourquoi pas ? Mais bon, beaucoup n'ont pas de cartes de paiement parce qu'on ne tient pas à leur en donner. Ça reste marginal. Mais c'est vrai qu'il y a un service bancaire minimum pour eux. A la limite on pourrait se demander si on ne pourrait pas leur proposer une carte Moneo sachant qu'ils n'ont qu'une carte de retrait '24plus'. Il faudrait que ce soit interbanque. Bon, la carte '24plus' est interbanque. Avec cette carte, on ne peut faire*

[7] Il s'agit plus précisément d'un document de travail interne datant de mai 2001, réalisé par ATEMI (Analyse du Travail Et des Mutations Industrielles) et intitulé *Bilan de la recherche-action concernant les opérations financières en direction des personnes en situation de fragilité socio-économique*.

que des retraits d'argent aux DAB ; on ne peut pas payer chez les commerçants. Mais nous, sur cette carte, on n'a pas de puce magnétique. Or, il en faut une pour Moneo. Si on veut cibler cette clientèle 'CAF', il faut trouver une autre solution. Il faut aménager des possibilités avec la carte de retrait. La Poste a une mission de service public – elle appartient à l'administration – donc elle ne peut refuser des clients. Donc on ne peut pas négliger cette clientèle. On peut se poser la question parce que cette clientèle est non négligeable dans certains quartiers. » (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

Même s'ils envisagent de proposer ultérieurement à ce type de population la carte Modeus / Moneo, ils ont pour l'instant plutôt tendance **à arbitrer en faveur d'une cible leur paraissant plus évidente, plus sûre aussi peut-être**, étant donné que ce produit n'en est qu'à sa phase d'expérimentation et qu'il doit donc faire la preuve de ses performances. Ainsi, des experts de La Poste chargés du déploiement de la carte Modeus / Moneo nous ont expliqué qu'il avait été décidé – par eux ou par leur hiérarchie – de commencer par distribuer gratuitement la carte Modeus / Moneo d'une part aux **salariés de La Poste** intéressés par l'expérience :

« Je pense que chaque banque essaie de gérer ses clients. Nous, on a des clients ciblés parce que, actuellement, on donne la carte gratuitement. Ce sont en fait surtout des salariés de la Poste que l'on a ciblés pour la carte Moneo. C'est un test grandeur nature. Moi, personnellement, j'ai placé environ 35 cartes Moneo depuis le début. Sur les 35 cartes, il y a environ 25 clients qui sont des salariés de la Poste et en plus il y a aussi quelques conjoints de salariés de la Poste. » (Conseiller financier, Poste)

Et d'autre part à ses **« bons clients »**, c'est-à-dire des clients possédant déjà un ou plusieurs produits financiers à La Poste :

« La cible pour la carte Moneo, ce sont les bons clients qui possèdent à la Poste au moins trois produits financiers. Il s'agit de clients tridétenteurs et qui ont aussi la carte bancaire. Ce sont des clients qui ont été contactés auparavant par l'antenne téléphonique de la Poste Téléposte. Et puis on a un nombre limité de cartes aussi et on doit les distribuer à la fois sur Brest, Quimper et Morlaix. Au début, on a eu 300 cartes pour tout le Finistère et puis après on en a eu beaucoup plus, plus de 1 000 je crois. A Brest, nous, on a eu 250 cartes et 200 étuis. Il doit nous rester environ 70 cartes aujourd'hui. » (Responsable du conseil financier, Poste)

« Moi j'ai ciblé dans un premier temps dans la clientèle collègues : j'ai en fait fait passer une info dans le service auprès des collègues. Après, c'est le bouche-à-oreille parmi les postiers qui a fonctionné. Ensuite, j'ai fait une sensibilisation sur les bureaux de Poste de Tours vraiment : j'ai sollicité les chefs d'établissements vendeurs et les

conseillers financiers en leur disant qu'il s'agit d'une opportunité découverte cadeau pour les nouveaux clients et les bons clients. En fait, ça sert à entretenir les relations. Je leur ai demandé de dresser une liste de potentiels intéressés. Je n'ai pas eu assez de noms alors j'ai relancé les bureaux et j'ai élargi mon plan d'action, c'est-à-dire que j'ai également visé les alentours de Tours. En fait, j'ai fait du phoning en direction de mes collègues et ça marche très bien. Aujourd'hui, il me reste une cinquantaine de cartes. C'est vraiment la première phase. » (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

En outre, si les responsables locaux de La Poste chargés de l'organisation et de la supervision de la distribution de la carte Modeus / Moneo optent pour des cibles qui apparaissent plutôt comme des valeurs sûres, c'est peut-être aussi parce qu'ils ne savent pas vraiment quels peuvent être les résultats de leurs actions. **Le flou dans lequel ils avancent peut constituer un frein à une prise de décision en faveur de la diversification des cibles** :

« On travaille un peu dans le flou. On n'a aucun point de repère, aucun recul. Notre action a t-elle un impact ? On n'en sait rien. On ne sait pas si notre jugement est bon. On ne gagne pas de sous en ce moment avec Moneo. Pour l'instant, disons qu'on fait de l'investissement. Pour l'instant, on a une présence symbolique : c'est de l'investissement, de la présence dans le projet Moneo. Puis, il y aura la vente. Personnellement, j'attends la vente à La Poste et les bornes de rechargement dans les bureaux. Pour l'instant, on n'a qu'un seul établissement équipé pour le paiement et le rechargement. C'est une présence symbolique. » (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

Finalement, il apparaît que la question de la cible pour la carte Modeus / Moneo est en plein traitement. En effet, différents types de cibles sont identifiés par les experts, mais surtout d'un point de vue théorique. Dans la pratique, c'est-à-dire dans la manière dont la carte est effectivement distribuée par les responsables locaux de La Poste, toutes ces cibles ne sont pas visées. Au contraire, ce sont plutôt des valeurs sûres qui sont choisies, les « bons clients » et les salariés de La Poste afin de minimiser la prise de risque.

****

Ce premier chapitre portait donc sur les pratiques et les représentations des utilisateurs de la carte Modeus / Moneo. Il nous est tout d'abord apparu que ces derniers présentaient la caractéristique commune de posséder des **facultés d'adaptation relativement développées** à l'usage de nouveaux moyens de paiement lorsqu'ils y voyaient leur intérêt. Nous avons pu voir, en effet, que c'était le cas pour la carte bancaire de paiement. Cela a d'ailleurs certainement joué un rôle dans le fait qu'ils aient accepté de participer à l'expérimentation de ce nouveau mode de paiement et de pass transport. Mais nous avons pu nous rendre compte que leur motivation était également basée, non seulement sur une sorte d'attirance et de curiosité spontanée pour un objet symbole de la modernité, mais aussi sur un arbitrage en terme de coûts / avantages qui définissait le degré de leur intérêt à utiliser le nouveau produit. Après avoir saisi ce qui les avait incités à participer au test de la carte Modeus / Moneo, nous nous sommes intéressés aux usages concrets que les utilisateurs en faisaient, en soulignant leur multiplicité, leur diversité, et surtout les variations individuelles qu'ils laissaient apparaître et qui présageaient déjà de la variabilité des modes d'appropriation de la carte Modeus / Moneo selon les porteurs et leurs conditions de vie. En effet, si ces derniers semblent effectivement tous détenir la capacité de s'adapter plus ou moins rapidement et facilement à de nouveaux moyens de paiement, et que leurs motivations dans l'acquisition de la carte Modeus / Moneo sont plutôt similaires, il ne faut cependant pas négliger les degrés variables dans l'appropriation et l'intégration de la carte dans les pratiques habituelles de la vie quotidienne par ses utilisateurs. Nous avons pu en effet constater que si certains d'entre eux avaient une grande facilité à s'approprier ce nouveau mode de paiement et de pass transport, d'autres, en revanche, éprouvaient plus de difficultés, dont nous avons tenté de rendre compte d'ailleurs. L'appropriation de la carte Modeus / Moneo est en fait à appréhender comme un processus qui se déroule dans le temps et que tous les usagers ne traversent pas de la même façon selon l'endroit où ils habitent, l'endroit où ils travaillent, mais encore selon leurs habitudes en terme de consommation, le degré de flexibilité à laquelle ils acceptent de soumettre leur routine quotidienne. En outre, nous avons tout de même essayé de faire ressortir la nuance suivante : à peu près l'ensemble des usagers que nous avons rencontrés au cours de cette étude, y compris ceux qui s'appropriaient la carte Modeus / Moneo avec aisance, avaient un comportement demeurant malgré tout relativement 'conservateur' dans leur façon d'utiliser la carte, dans la mesure où ils cherchaient plus à **adapter son usage à leurs habitudes de consommation** afin de pérenniser ces dernières qu'à adapter eux-mêmes leurs pratiques habituelles à ce nouvel usage et à les faire évoluer, les modifier. Enfin, nous avons abordé la question de la cible à viser pour la distribution de la carte Modeus / Moneo afin de distinguer plusieurs types de clientèles qui pourraient être particulièrement intéressés par ce produit de par leurs caractéristiques sociales. Cependant, il semble que, pour l'instant, à La Poste, au niveau local, cette réflexion ne demeure qu'à l'état théorique puisque ce sont surtout les salariés et les « bons clients » qui sont ciblés par les

responsables locaux de l'organisation et de la supervision de la distribution de la carte Modeus / Moneo, qui ont d'ailleurs une faible visibilité quant à l'impact de leurs décisions et actions.

***

CHAPITRE II. LES PRATIQUES RELATIVES A LA CARTE MODEUS / MONEO CHEZ LES COMMERÇANTS

I. ATTENTES ET INTERETS A L'ORIGINE DE L'ACQUISITION DU MODE DE PAIEMENT MODEUS / MONEO PAR LES COMMERÇANTS

Nous allons tout d'abord nous intéresser aux éléments qui ont incité les commerçants à s'équiper du système de paiement Modeus / Moneo, ce qui les a motivés dans cette démarche. Plus précisément, nous nous focaliserons sur les attentes que ces derniers pouvaient avoir en décidant d'expérimenter le mode de paiement Modeus / Moneo, ainsi que sur les intérêts qu'ils avaient à le faire.

A. UNE MOTIVATION COMMUNE A TOUS LES COMMERÇANTS : FACILITER LE PASSAGE A L'EURO

Il se distingue clairement une motivation commune à tous les commerçants ayant décidé d'expérimenter le système de paiement Modeus / Moneo. Il s'agit de faciliter le passage à la nouvelle monnaie, l'euro, et notamment de résoudre partiellement le problème lié à l'obligation d'organiser un double fond de caisse pendant les premières semaines.

1. Une opportunité d'anticiper sur le passage à l'euro

Les commerçants sont très sensibles à cet aspect-là, qui constitue même souvent la raison première de leur acceptation de l'expérimentation du système de paiement Modeus / Moneo.

a. Un argument majeur développé par les experts

Tout d'abord, notons que l'aide représentée par le mode de paiement Modeus / Moneo pour le passage à l'euro est un argument majeur développé par les experts, dont ceux chargés du déploiement du porte-monnaie électronique sur le territoire national :

> *« L'argument de base est le passage à l'euro : c'est la simplification. D'ailleurs, beaucoup de commerçants nous disent 'on attend l'euro' ».* (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

> *« L'euro, c'est certainement ce qui a poussé les commerçants à s'équiper pour Moneo. »* (Assistante technico-commerciale, BMS)

b. Surmonter les difficultés de gestion imposées par le passage à la nouvelle monnaie

Beaucoup de commerçants se sont en effet équipés du système Modeus / Moneo avant tout dans la perspective du passage à l'euro, **échéance qu'ils appréhendent tout**

particulièrement de par les probables multiples complications et difficultés qu'elle va engendrer selon eux :

> *« C'est aussi pour le passage à l'euro que j'ai pris Moneo. Le passage à l'euro, ça va être… ! Je n'ose pas imaginer ce que ça sera. Je pense qu'à ce moment-là, les gens auront le réflexe de payer par carte Moneo et qu'ils ne s'embêteront pas avec les espèces, les pièces. »* (Gérant, boulangerie, Moneo)

> *« Pour nous, il ne va pas y avoir beaucoup d'avantages à avoir le système Moneo. Enfin si, pour l'euro, ça va être plus facile parce qu'on va devoir gérer les euros et les francs en même temps. Là pour ça va être la galère. L'avantage avec cette carte, c'est qu'on a juste à passer la carte. »* (Gérant, crèmerie, Moneo)

> *« Je trouvais que Moneo c'était bien et pratique pour le passage à l'euro, je pensais que ça allait marcher. »* (Boulangerie-sandwicherie, Moneo)

C'est en effet le **problème de l'organisation et de la gestion du double fond de caisse** lors des premières semaines suivant le passage à la nouvelle monnaie qui semble le problème sur lequel se cristallisent la plupart des craintes et appréhensions des commerçants. Cela s'explique par le fait que, selon eux, ce double fond de caisse va entraîner non seulement une perte de temps, mais aussi sûrement une perte d'argent due aux erreurs probables commises par les caissiers. C'est la raison pour laquelle les commerçants sont à l'affût de tout ce qui peut leur éviter de perdre à la fois du temps et de l'argent. Et Modeus / Moneo fait partie de ces moyens qu'ils peuvent mettre en œuvre afin de faciliter le moment de transition entre les deux monnaies :

> *« Par rapport à l'euro, ce sera plus simple avec Moneo. Parce que ça va vraiment être compliqué avec l'euro : comme on a trois magasins, ça va nous faire six fonds de caisse, c'est-à-dire pour chaque caisse un double fond de caisse en francs et en euros pendant six semaines. Ça va être un casse-tête. Et pour nous, ça va être très difficile aussi. Avoir deux fonds de caisse au lieu d'un seul, ça nécessite de réorganiser les caisses. Ça nécessite aussi de former les caissières à l'euro. Or, une formation pour les caissières, des stages, ça coûte assez cher. Et puis le soir il faudra compter la caisse en deux monnaies ! En plus, ce sera une nouvelle monnaie, des billets et des pièces qu'on ne connaît pas encore. Il y aura forcément des erreurs qui seront faites à cause de cela. On m'a dit qu'il y aura des billets de 200 euros qui correspondent à plusieurs milliers de francs. Hé bien peut-être qu'une caissière fera l'erreur et confondra euros et francs : elle prendra un billet d'euros pour un billet de francs et on perdra de l'argent. On m'a dit que le passage de l'ancien au nouveau franc avait entraîné la stagnation de l'économie, voire sa baisse. Donc ça va sûrement être la même chose pour l'euro. Le problème, c'est que ça tombe mal : ce sera en janvier, le mois de la galette des rois.*

C'est le mois où on fait le plus gros chiffre d'affaire de l'année. Mais bon, il faut y passer. Mais déjà, là, je n'ai pas le temps de faire tout ce que je voudrais faire. Alors quand l'euro sera en plus là ! » (Boulangerie-sandwicherie, Moneo)

« Après il y a le passage à l'euro parce qu'il faudra s'habituer. Là, Moneo, ce sera un gain de temps. En plus, nous, on aura les deux monnaies en même temps pendant une période parce que les paiements pourront toujours se faire en francs mais on devra rendre la monnaie en euros. » (Gérant, brasserie, Moneo)

2. Simplifier la tâche aux clients

Si les commerçants s'équipent du système de paiement Modeus / Moneo, c'est donc non seulement pour faciliter le surplus de travail de gestion que va engendrer le passage à la nouvelle monnaie, mais c'est également dans le but de **simplifier l'opération de paiement pour leurs clients** lorsque l'euro sera là :

« Et puis, il y avait aussi le changement de monnaie, le passage à l'euro. C'était surtout pour le passage à l'euro, à la fois pour nous et pour nos clients, qu'on a pris Moneo. » (Gérant, brasserie, Moneo)

« En plus, à l'approche de l'euro, je pense que ça va simplifier la tâche de certaines personnes, des clients. C'est une facilité en fait. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Outre l'attente partagée vis-à-vis de l'arrivée de l'euro, il est possible de distinguer des motivations et des attentes qui sont variables selon le type de commerce : son domaine d'activité, la densité du flux de sa clientèle, les modes de paiement qu'il utilise le plus et le moins, entre autres. Se distinguent ainsi clairement, comme nous allons le voir par la suite, deux catégories exclusives : d'une part les commerçes de bouche à panier moyen peu élevé – et usage faible, voire nul, de la carte bancaire de paiement – et à flux abondant de clients qui sont particulièrement concernés et intéressés par le système de paiement Modeus / Moneo ; d'autre part, les commerces à panier moyen plus élevé – et à usage régulier de la carte bancaire de paiement – et à faible flux de clients qui, eux, paraissent moins intéressés par ce nouveau système.

B. POUR LES COMMERCES DE BOUCHE ET A FLUX ABONDANT DE VISITEURS : FACILITE DE GESTION, SECURISATION DU PAIEMENT ET ACCELERATION DU FLUX DE CLIENTS

Nous allons tout d'abord nous intéresser à la première catégorie, à savoir les commerces de bouche et à flux abondant de visiteurs, à savoir les commerces type boulangeries et commerces de petite restauration rapide, magasins de tabac-presse. Leur cas est en effet

particulier dans la mesure où il s'agit de commerces, d'une part ayant le plus souvent un flux de visiteurs quotidien très élevé (plusieurs centaines, voire plus d'un milliers de clients par jour), et d'autre part manipulant une quantité très importante de monnaie (espèces et pièces). D'ailleurs, certains d'entre eux ne sont pas équipés du terminal de paiement par carte bancaire. Le système Modeus / Moneo les concerne donc directement et semble même les intéresser tout particulièrement.

1. Facilité de gestion

Si ces commerces – de bouche et à flux abondant de visiteurs – se montrent particulièrement intéressés par le système de paiement Modeus / Moneo, c'est parce que ce dernier leur est particulièrement adéquat dans la mesure où les clients y règlent leurs achats – en général de montants peu élevés – le plus souvent en monnaie, et que le porte-monnaie électronique vient justement substituer à ce flux de monnaie fiduciaire un flux de monnaie électronique, non matérielle, virtuelle :

> *« On a pris le système Moneo parce que je pense que c'est un produit qui correspond bien à notre activité de boulangerie-sandwicherie. Nous, si on ne prend pas la carte bancaire, c'est parce que notre panier moyen est faible par rapport à un commerce de vêtement par exemple. Moneo correspond exactement à ce système de carte bancaire pour les petits montants. »* (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

> *« Je suis le seul boulanger du village à avoir Moneo. Prendre ou ne pas prendre Moneo pour un commerçant, ça dépend beaucoup de la valeur de son panier moyen. Un boucher qui a un panier moyen entre 50 et 100 francs, pour lui Moneo ne sera pas forcément intéressant. En plus, il aura sûrement déjà l'appareil à carte bancaire. Nous, notre panier moyen est entre 10 et 15 francs donc c'est vraiment des petits achats que font nos clients chez nous la plupart du temps. Donc Moneo correspond bien à notre panier moyen. Nous n'avons pas l'appareil à carte bancaire pour l'instant. »* (Gérant, boulangerie, Moneo)

> *« Sachant qu'ici nous sommes un pôle où il passe beaucoup de clients et où il y a donc un flux important de monnaie, c'était très intéressant. C'était très attractif selon moi. Donc il n'y avait aucun problème pour moi par rapport à ça. »* (Vente de journaux-tabac, Moneo)

Si les commerçants de bouche et à flux abondant de visiteurs sont particulièrement intéressés par un mode de paiement tel que Modeus / Moneo et qu'ils estiment que ce dernier est adéquat à leur type d'activité, c'est parce qu'il représente pour eux **l'opportunité de faciliter la gestion du flux d'argent, qui est souvent contraignante et fastidieuse lorsque**

cet argent est essentiellement sous forme de monnaie. Rien que la comptabilité quotidienne des caisses prend énormément de temps :

> *« Moins de monnaie à avoir en caisse, c'est plus de facilité pour nous, surtout le soir pour faire la caisse. C'est pour simplifier le journalier, ça a un côté pratique. On a moins de fond de caisse et donc moins de monnaie à compter le soir. Ça, c'était l'idée de départ en fait. »* (Gérant, brasserie, Moneo)

> *« Je me disais que Moneo ça permettrait d'avoir moins de ferraille et c'est mieux. Il y a des périodes où on croule sous les pièces jaunes. Ça prend du temps de faire des rouleaux avec les pièces, de faire les remises d'espèces à la banque. Et il faut gérer la caisse. Or, c'est vraiment difficile à gérer. Il y a une variété de produits de si importante, une gamme de produits si importante ! Ce n'est pas comme si on vendait des téléviseurs. Quand on vend des téléviseurs, on sait à quel moment et pour quel montant on l'a vendu et on sait même à qui. Nous, ce n'est pas possible de savoir tout ça. La gestion est vraiment très fastidieuse. En théorie, s'il n'y avait que Moneo et plus d'espèces, plus de liquide, on n'aurait qu'à sortir le solde de la journée à partir du terminal de paiement et puis on s'en irait, ce serait fini. On regarde si le solde colle avec les ventes qu'on a faites et salut. Mais bon, en fait, il y a les sous à compter, les liasses de billets et il faut aller déposer les espèces à la banque. Pour les deux magasins, ça me prend une heure au moins tous les soirs de faire tout ça. Donc moins il y aura d'espèces, mieux ce sera. »* (Gérant, boulangerie, Moneo)

En outre, la contrainte du déplacement à la banque pour y déposer la recette disparaît avec le système Modeus / Moneo puisque cette dernière est directement transférée sur le compte du commerçant. Cela s'appelle la **télécollecte**. Or, cela **non seulement facilite la gestion du flux d'argent, mais constitue en outre un gain de temps pour le commerçant** :

> *« La collecte se fait très bien aussi. J'ai l'argent tout de suite sur mon compte. Mon compte est crédité très rapidement. C'est un gain de temps parce qu'on n'a pas à amener l'argent à la banque. »* (Gérant, brasserie, Moneo)

2. Sécurisation du paiement

Outre une facilitation de la gestion de la caisse, le système de paiement Modeus / Moneo représente également l'assurance de bénéficier d'une **meilleure sécurisation du paiement** pour ce type de commerçants. En effet, tout d'abord, ils sont souvent confrontés au problème de la fausse monnaie qui serait résolu par l'usage de la monnaie électronique :

> *« C'est aussi un avantage parce qu'on manipulera moins de monnaie : ça réduira le problème des fausses pièces de 10 francs, de la fausse monnaie. Moi, ça va parce que*

j'ai l'œil, mais les autres barmans non. A un moment, il y en a eu un paquet de fausses pièces de monnaie. C'est sûr que Moneo va contribuer à diminuer le pourcentage des fausses pièces, surtout pour les petits montants. » (Gérant, brasserie, Moneo)

Ensuite, la mise en place du mode de paiement Modeus / Moneo implique une transparence dans la transaction qui rend impossible des pratiques officieuses. Certaines d'entre elles concernent les caissiers qui, selon des commerçants, sont parfois peu scrupuleux vis-à-vis du fait de se servir dans la caisse, comme l'explique cet interviewé :

« L'avantage, c'est d'une part ne pas avoir d'argent dans les caisses, c'est bien. Le fait d'avoir du personnel qui touche moins dans les caisses, c'est bien. Parce que dans tous les magasins, à partir du moment où il y a un petit peu d'argent dans les caisses, où vous brassez de l'argent, il y a des vols internes. Peut-être pas chez moi, je ne sais pas. Mais bon j'ai déjà rencontré ce problème dans d'autres endroits. Et je sais qu'avec ce système-là, ça réglerait le problème. » (Gérant, vente de journaux, Modeus)

D'autres pratiques officieuses concernent plus spécifiquement la clientèle. Il s'agit de pratiques dont abusent, selon certains commerçants, quelques clients, comme par exemple la possibilité qui leur est laissée de ne pas payer sur le moment leur achat mais ultérieurement :

« Ça évite aussi de laisser partir les gens sans qu'ils aient payé. C'est le cas des gens qui viennent acheter du pain par exemple et qui s'aperçoivent ici qu'ils n'ont pas assez de monnaie pour payer. On leur donne quand même le pain et ils partent sans tout payer ou sans payer du tout même des fois. Et si on leur dit 'non', ils le prennent mal. Donc c'est un peu délicat. On ne peut pas vraiment leur refuser. Il y a des gens qui sont vraiment spécialistes de ça et qui le font toujours. Moins il y aura des cas comme ça et mieux ce sera. Quand tout le monde aura Moneo, il n'y aura plus de problème. Il n'y aura plus de problème par rapport aux gens qui n'ont pas assez d'espèces sur eux pour payer tout ce qu'ils veulent et qui prennent moins de choses, et aussi par rapport aux gens qui font exprès de ne pas avoir de monnaie. En plus, il y a des vendeuses qui s'en foutent un peu et qui laissent les gens partir même quand ils n'ont pas de monnaie. Ce sont même des gens qui viennent tous les jours ceux qui font ça. Moneo, c'est plus sûr comme moyen de paiement. Au moins, on est sûr que le client est solvable, pas comme avec les chèques. » (Gérant, boulangerie, Moneo)

En outre, l'usage de la monnaie électronique rend également plus sûr les encaissements et les rendus d'argent dans la mesure où celui-ci minimise l'erreur humaine, susceptible de souvent survenir avec la manipulation de monnaie fiduciaire :

« Donc Moneo, c'est aussi une sécurité parce que les caisses ne sont pas toujours très justes. Il peut y avoir des erreurs et on ne sait pas trop d'où elles viennent, ni sur quels

achats elles ont été faites. C'est impossible à savoir parce que c'est des sommes tellement petites les produits que l'on vend. » (Isd05cmoeo)

3. Accélération du flux de la clientèle

Enfin, un troisième avantage du système de paiement Modeus / Moneo souligné par les tenants de commerces de bouche et/ou à flux abondant de clients réside dans **l'accélération du flux de la clientèle** que celui-là favorise de par le **surcroît de rapidité de l'opération de paiement** qu'il implique :

> *« Et puis ne pas avoir à rendre de monnaie, c'est quand même beaucoup plus rapide. Si le système était généralisé, on pourrait faire passer les clients beaucoup plus vite. En plus, le client n'a qu'à passer la carte comme ça [il fait un geste horizontal de simulation avec son bras et sa main comme s'il passait la carte devant le terminal de paiement] devant la machine, alors c'est encore plus rapide. Les encaissements seraient plus rapides. Le paiement avec la carte Modeus, c'est quand même beaucoup plus rapide que la carte bleue vu qu'il n'y a pas de carte à introduire, qu'il n'y a pas de code à taper, qu'il n'y a pas de carte à rendre. Ah c'est beaucoup plus rapide que la carte bleue. »* (Gérant, vente de journaux, Modeus)

> *« Je trouve personnellement que c'est sensationnel : c'est rapide, c'est fiable, c'est encaissé. Il n'y a aucun risque de fausse monnaie. Je préfère le paiement par Moneo à un paiement par chèque : le chèque, c'est long parce qu'il faut que ça passe par la machine, il faut la pièce d'identité et en plus on a beaucoup de chèques impayés. Vous savez, on a 2500 clients qui passent par jour. Alors il faut que ça aille vite. »* (Vente de journaux-tabac, Moneo)

Il apparaît donc que les commerces dont le panier moyen est peu élevé, dont le flux de la clientèle est dense et qui sont donc amenés à manipuler au quotidien d'importantes quantités de monnaie, constituent une catégorie relativement homogène. Ils montrent en effet dans leur ensemble le même type d'intérêt pour le système de paiement Modeus / Moneo dans la mesure où il s'agit d'un mode de paiement adéquat à leur type d'acivité et susceptible d'avoir sur elle un impact positif en terme de facilité de gestion, mais aussi de chiffre d'affaires.

C. POUR LES SCEPTIQUES : FAIRE UN TEST ET AVISER

Si certains commerçants – la catégorie que nous venons de décrire – voient très clairement l'intérêt qu'ils ont à s'équiper du nouveau système de paiement Modeus / Moneo, d'autres se montrent plus sceptiques et circonspects vis-à-vis de cela. Il s'agit de la seconde catégorie que nous évoquions plus haut, à savoir les commerces dont le panier moyen est plus élevé, dont le

flux de clients n'est pas très dense et qui, pour ces raisons, ne sont pas amenés à manipuler d'importantes quantités de monnaie, mais utlisent beaucoup plus un moyen de paiement comme la carte bancaire de paiement par exemple (fleuristes, phamaciens, bouchers, cordonniers, entre autres). Pour eux, l'intérêt du mode de paiement Modeus / Moneo n'est pas aussi évident que pour la précédente catégorie. Ils ont décidé d'expérimenter le nouveau système de paiement par curiosité, pour voir par eux-mêmes quels résultats il peut produire, mais cela, sans être pleinement convaincus qu'il sera avantageux pour eux :

> *« J'ai accepté de participer à l'expérimentation de Modeus pour voir ce que ça allait donner au niveau de la clientèle. C'était ça aussi, pour voir un peu quel avenir ça a et comment les gens acceptent ça. Honnêtement, je ne pense pas que ça va apporter grand chose. C'est peut-être bon pour le boulanger. Mais pour le cordonnier comme moi, je ne suis pas sûr. Mais enfin on ne sait jamais. Il y a pas mal de gens qui n'ont pas d'espèces sur eux. Mais ils ont leur carte et ils payent par carte aussi. Comme les réparations ici, c'est toujours 80, 90, 100 francs, ils payent toujours par carte bleue. Enfin, il faut quand même essayer car on ne sait pas. Moi au départ la carte bleue ne me disait pas grand chose il y a 15 ans. Et maintenant, c'est indispensable. Alors peut-être que le porte-monnaie électronique, c'est la même chose. Mais je n'en sais rien. J'ai voulu essayer pour voir. Honnêtement, je ne croyais pas que ça allait m'apporter une clientèle supplémentaire. Et ça se confirme du reste parce que là ça fait trois mois qu'on fait l'essai et jusque là c'est un échec. On n'a eu que deux demandes sur plus de trois mois. Vous voyez, ce n'est pas grand chose. »* (Cordonnier, Modeus)

Pour cette autre catégorie de commerçants, l'intérêt de s'équiper de la carte Modeus / Moneo n'apparaît pas aussi nettement que pour la première. La nature de leur activité, leur flux de clientèle, les modes de paiement qu'ils privilégient (carte bancaire de paiement, beaucoup plus que la monnaie) font que le système de paiement Modeus / Moneo ne leur semble pas toujours très utile. Eux ne sont pas confrontés à tous les problèmes de gestion des caisses, de la recette et du flux de la clientèle qui sont surtout le fait de la première catgéorie de commerçants décrite plus haut, et que le système de paiement Modeus / Moneo est susceptible de résoudre en partie. C'est pour cela que le système Modeus / Moneo représente pour eux un moindre avantage.

C. POUR LES CONVAINCUS : UN MOYEN DE PAIEMENT INCONTOURNABLE DANS UNE PERSPECTIVE DE FIDELISATION DE LEUR CLIENTELE

Enfin, il semble que l'on puisse distinguer une troisième catégorie qui n'est pas exclusive des deux précédentes, mais qui regroupe des commerces issus de ces deux catégories. Il s'agit de commerçants qui perçoivent le système de paiement Modeus / Moneo comme incontournable afin de préserver la fidélisation de la clientèle. En d'autres termes, s'équiper

de ce nouveau système de paiement pourrait également relever plus de l'ordre de l'obligation – imposée par le jeu de la concurrence – que du choix délibéré.

1. Maintenir une image de commerce innovant

Tout d'abord, Modeus / Moneo étant un nouveau mode de paiement, symbole de la modernité, des nouvelles technologies, **il apparaît stratégique aux commerçants soucieux d'entretenir une image commerciale vis-à-vis de la clientèle où l'innovation tient une large place de s'équiper de ce nouveau système afin de préserver l'intégrité de cette image dans la mesure où il s'agit justement d'un système innovant**. Il s'agit en outre d'une stratégie pour préserver la fidélisation de la clientèle :

> *« En fait on est dans nos produits toujours à la pointe de l'innovation, à la pointe de la technologie. En l'occurrence on est sur un nouveau mode paiement innovant qui correspond à l'image de notre magasin. Nous, on est innovant sur les produits et sur les nouveaux moyens de paiement. Et je pense que Modeus c'est quelque chose qui va se développer dans l'avenir. »* (Gérant, brasserie, Moneo)

> *« Moneo est nécessaire pour nous parce qu'il faut évoluer aussi. Une entreprise est à l'image de son gérant. Nous, on est dynamique. Pour être dans le coup, il faut évoluer et donc il faut prendre Moneo. Un commerçant de 55 ans, OK, il est dans ses petites habitudes depuis 30 ans, il n'attend qu'une chose c'est sa retraite et donc il ne veut pas s'embêter avec un nouveau truc comme Moneo. Mais nous, on est jeune, on est en pleine croissance. On vient d'ouvrir un troisième magasin il y a un an tout juste. On a fait un site internet. Bon, on n'a pas de boîte aux lettres sur le site parce que je n'aurais pas le temps de répondre aux messages. Mais on a un site. On l'a fait pour être dans le coup. Il faut faire ce genre de choses pour montrer qu'on évolue et qu'on est dynamique. C'est pour ça qu'on a pris Moneo. »* (Boulangerie-sandwicherie, Moneo)

2. Un service rendu à la clientèle pour une meilleure fidélisation

La sauvegarde de la fidélisation de leur clientèle est, comme nous venons de l'évoquer, un enjeu d'une grande importance pour les commerçants.

Pour certains commerçants, s'équiper du mode de paiement Modeus / Moneo est une façon de rendre un service à leur clientèle dans la mesure où il s'agit pour elle d'un moyen de paiement supplémentaire et venant faciliter, simplifier et accélérer le déroulement de l'opération de paiement :

> *« Dans le parcours client, l'encaissement c'est un point noir, dans le parcours client c'est l'un des points les plus contraignant. Et Modeus rentre dans une réflexion plus globale sur la question de 'comment améliorer le parcours client ?'. Je pense que la*

principale attente des clients par rapport à Modeus c'est principalement de ne pas attendre. » (Responsable des ventes, magasin de disques, livres, hi-fi, Modeus)

« Le gros avantage pour nous, c'est surtout le service rendu au client. » (Gérant, brasserie, Moneo)

« C'est moi qui ai fait la demande pour avoir Moneo. J'ai tout de suite été intéressé parce que c'est obligé ça, on passera par là de toute façon. Rien que pour les personnes âgées déjà, c'est vrai que ça va être énorme. Ce qui m'intéressait avec ce système, c'était la facilité et puis surtout le fait de rendre service aux personnes âgées. Pour rendre la monnaie, ça va être la galère pour elles, elles ne vont pas savoir combien elles ont dépensé. Ces cartes, ça va leur faciliter un peu la vie. J'en parle avec elles. Il y en quelques-unes qui essayent. » (Gérant, crèmerie, Moneo)

Faire le choix de rendre un service à la clientèle en s'équipant du système de paiement Modeus / Moneo constitue **une stratégie développée par les commerçants et visant à préserver la fidélisation de leur clientèle**. C'est surtout le cas de ceux qui sont implantés dans un secteur où sont localisés d'autres commerces ayant Modeus / Moneo. En effet, ils craignent que, s'ils ne prennent pas Modeus / Moneo, la partie de leur clientèle désirant régler leurs achats avec ce moyen de paiement sera non seulement déçue, mais se rendra également à la concurrence qui a Modeus / Moneo. Ils jugent donc qu'il est inévitable pour eux de s'équiper de ce nouveau système de paiement afin de maintenir la fidélité de leur clientèle :

« On va continuer avec Moneo même quand ce ne sera plus gratuit. C'est vrai que ça fait des frais supplémentaires. Mais c'est l'avenir le porte-monnaie électronique. Si on n'est pas équipé pour la carte Moneo, il y aura des clients qui auront la carte Moneo, qui voudront payer avec, qui ne s'arrêteront pas et qui iront ailleurs. Et comme ça, on va perdre du chiffre d'affaires. Les frais financiers, ce n'est pas trop grave. Vaut mieux perdre 0,5% sur un café que perdre un café à 14 francs. » (Gérant, brasserie, Moneo)

« J'ai dit oui tout de suite parce que je me suis dit que si mes clients ont un faible pour cette nouvelle carte, et si j'ai un concurrent qui prend Moneo alors que moi je ne prends pas, peut-être que les clients changeront de boulangerie. Donc je ne vais pas prendre le risque de toute façon. Un magasin comme nous, si moi je ne fais pas Moneo et que le client veut utiliser sa carte Moneo, il ira chez le concurrent parce qu'il a 500 mètres pour trouver une autre boulangerie. Donc pour moi par rapport au service client, c'est indispensable que je prenne Moneo. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Cela peut même permettre, selon eux, de gagner une clientèle nouvelle :

« On a des nouveaux clients avec l'apparition de Moneo. De toute façon, Moneo, c'est comme la carte bancaire. Ça va devenir incontournable. Si le commerçant n'a pas

Moneo, les clients qui ont la carte et qui veulent régler avec iront voir ailleurs. C'est une facilité pour les gens la carte Moneo. Moi, je me mets à la place des gens, des clients qui sont allés prendre leur carte Moneo à la banque et qui cherchent où est-ce qu'ils peuvent l'essayer, dans quels commerces. Les gens ne comprendraient pas pourquoi vous ne faites pas Moneo si eux ont la carte. C'est comme si dans un supermarché, ils ne faisaient pas la carte bancaire. Ce n'est pas logique, ça paraît bizarre et je suis tout à fait d'accord avec eux sur ce point-là. » (Gérant, boulangerie, Moneo)

Par ailleurs, cet aspect de la motivation des commerçants pour s'équiper du mode de paiement Modeus / Moneo se voit confirmé par ce qu'ont pu observer certains experts, acteurs de terrain, qui sont en contact avec eux dans leur activité relative au déploiement de la carte Modeus / Moneo au niveau local. C'est le cas de cet assistant technico-commercial qui peut se rendre compte, à travers son travail et les multiples contacts qu'il a établis avec les commerçants, qu'il existe une réelle demande de la part de ceux, n'ayant toujours pas Modeus / Moneo, qui invoquent souvent **la crainte de voir partir à la concurrence équipée de Modeus / Moneo une partie de leur clientèle et ainsi de la perdre** :

« Les commerçants des communes alentour de Brest disent 'Pourquoi les commerçants de Brest sont déjà équipés pour Moneo, et pas nous encore ?' C'est assez impressionnant le nombre de contrats Moneo passés avec les commerçants. Il existe une réelle demande de la part des commerçants, y compris en dehors de Brest même, dans les communes limitrophes. Parce qu'il y a des porteurs qui sont dans une agence bancaire de Brest, et qui donc se sont vus proposer la carte Moneo, mais qui habitent à l'extérieur de Brest dans une autre commune. Et donc ces gens-là demandent aux commerçants qui sont près de chez eux s'ils ont Moneo. (…) Il y a un phénomène de fidélisation aussi. Parce que ça râle ! Il y a des commerçants, quand ils me voient, ils disent 'Ah ! ça tombe bien parce que je n'ai pas Moneo et il serait temps !' A ce moment-là, moi, j'appelle le service de maintenance pour voir où ça en est. Généralement, ce sont des commerçants qui ont déjà fait la demande. Parce que pour eux il y a un problème de concurrence : les autres commerçants du quartier ont Moneo mais pas eux. Donc ça pose un problème parce qu'ils peuvent perdre des clients comme ça. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

Cependant, peut-être pouvons nous supposer que ces craintes ne sont pas entièrement justifiées si l'on rappelle un constat fait précédemment, à savoir que les porteurs de la carte Modeus / Moneo privilégient le maintien de la fidélité aux commerçants chez lesquels ils ont leurs habitudes, même si cela doit se faire au détriment du développement de leur usage du porte-monnaie électronique.

Cette première partie portant sur les attentes des commerçants au moment de leur choix d'expérimenter le nouveau mode de paiement Modeus / Moneo souligne que ceux-là ne sont pas tous intéressés de la même manière, avec la même intensité, par le porte-monnaie électronique. Il faut tout de même reconnaître, comme nous l'avons mis en valeur au début, qu'ils ont une sorte de motivation en commun : s'équiper du système Modeus / Moneo afin de faciliter le passage à la monnaie unique, d'en réduire les contraintes. Cependant, nous pouvons rapidement nous rendre compte que tous les types de commerçants ne sont pas concernés au même chef par ce nouveau système de paiement. En effet, il apparaît que ceux qui sont les plus intéressés par cette nouveauté, sont les commerces de bouche et/ou à flux abondant de visiteurs pour lesquels les flux d'argent se font souvent sous forme de monnaie – pièces et billets – et dont le panier moyen est relativement peu élevé. Substituant la monnaie électronique, non matérialisée, à la monnaie fiduciaire, scripturale, la carte Modeus / Moneo s'avère en effet avantageuse pour eux à l'usage dans la mesure où elle leur engendre à la fois une facilitation de la gestion de la caisse et une meilleure sécurisation des paiements. Pour d'autres types de commerçants auxquels le système de paiement Modeus / Moneo est également proposé, l'intérêt qu'ils peuvent y voir apparaît moins évident. Il s'agit de commerçants ayant un flux de clients moins abondant, un panier moyen plus élevé et qui font d'ailleurs un usage assez fréquent du terminal de paiement pour carte bancaire, tels les cordonniers, les fleuristes, les pharmaciens par exemple.

II. L'ADAPTATION DES PRATIQUES DE PAIEMENT/ENCAISSEMENT DES COMMERÇANTS AU SYSTEME MODEUS / MONEO

Après avoir vu les attentes et intérêts qui ont probablement motivé les commerçants dans leur choix de s'équiper du système de paiement Modeus / Moneo, nous allons à présent nous focaliser sur l'expérience pratique qu'ils en ont eue depuis qu'ils l'expérimentent. Plus précisément, nous nous attacherons à appréhender la façon dont ils adaptent leurs pratiques relatives à l'opération de paiement/encaissement au système Modeus / Moneo, les éventuelles variations d'adaptation qui peuvent exister selon les différents commerçants, mais aussi les difficultés auxquelles ils se voient confrontés avec l'usage de ce nouveau mode de paiement.

A. UN MODE D'ADAPTATION VARIABLE SELON LES COMMERÇANTS

Dans un premier temps, nous allons souligner le caractère variable du mode d'adaptation des pratiques de paiement / encaissement au système Modeus / Moneo selon les commerçants, et cela, à plusieurs niveaux : leurs réactions face aux difficultés auxquelles ils se trouvent confrontés, mais aussi les nouvelles pratiques qu'ils mettent en œuvre au moment de l'encaissement, et notamment relativement à l'instant-clé de la validation du montant de l'achat sur le terminal de paiement d'une part, et du rechargement express – lorsque le type de carte le permet – d'autre part.

1. Un système de paiement qui ne correspond pas toujours aux attentes initiales des commerçants

Il apparaît, tout d'abord, que le système de paiement Modeus / Moneo ne correspond pas toujours aux attentes qu'en avaient initialement les commerçants. Et cela, surtout à cause des multiples défaillances techniques auxquelles ils ont été confrontés depuis le début de leur expérimentation, et secondairement, à cause de quelques complications que cela engendre au niveau de la comptabilité. Nous allons voir, en outre, que tous les commerçants ne réagissent pas de la même manière à la survenue récurrente de ces problèmes.

a. Le problème relatif à la récurrence des défaillances techniques

Le plus important problème qu'ont rencontré les commerçants depuis le début de leur expérimentation du système de paiement Modeus / Moneo réside dans la multiplicité et la récurrence des défaillances techniques. Et il est par ailleurs possible de constater que leur réaction face à ce problème est relativement variable.

- **Des incidents techniques multiples et récurrents**

Depuis le commencement de l'expérimentation de Modeus / Moneo, surtout au début d'ailleurs, les commerçants se sont en effet trouvés confrontés à des incidents techniques

multiples et récurrents certainement dus au fait que le nouveau système de paiement était en état de rodage et nécessitait donc quelques ajustements. En fait, plusieurs types de problèmes sont apparus. Dans un bureau de Poste parisien, par exemple, c'est le système de collecte appliqué à l'appareil de libre-affranchissement des lettres, auquel les clients pouvaient payer avec leur carte Modeus, qui s'est bloqué, rendant impossible le recueil de la recette réalisée avec Modeus, comme l'explique ce porteur de la carte qui est également guichetière à La Poste :

> *« On a pas mal de problèmes ici au bureau de Poste avec Modeus. Ça doit faire trois mois qu'on n'a pas pu collecter les paiements Modeus. Le terminal est parti sur le site de fabrication. Quand un client vient et qu'il paye avec Modeus au niveau de l'appareil de libre-affranchissement, on insère une carte dans l'appareil pour récupérer l'argent de Modeus. Mais ça ne fonctionne plus depuis janvier. L'argent est bloqué, en attente. Ce ne sont que des petites sommes heureusement. Ça représente en tout 300 à 400 francs qui n'ont pas encore été collectés. » (Obs01Modeus)*

Un autre type de problème auxquels des commerçants ont été confrontés réside dans le dysfonctionnement de la télécollecte, c'est-à-dire du transfert automatique sur le compte du commerçant de la recette journalière. Or, aucun signal n'indiquant la survenue d'une telle défaillance, la situation peut s'avérer d'autant plus problématique et contraignante pour ce dernier :

> *« A un moment donné, la machine est restée bloquée. En fait, il y avait 600 francs dessus mais les 600 francs n'étaient pas transférés sur le compte de la société. Nous, on envoyait les tickets au siège mais le siège n'avait pas l'argent viré sur son compte. On ne s'est pas aperçu du problème tout de suite en fait. Nous on continuait à envoyer les tickets. C'est le siège qui s'est aperçu que l'argent n'était plus viré sur le compte. »* (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

Des commerçants ont également été touchés par un problème technique particulièrement répandu et récurrent puisque la plupart d'entre eux nous ont dit en entretien y avoir été confrontés à plusieurs reprises. C'est le cas où le terminal de paiement indique « incident carte » : le plus souvent, le client a été débité sur sa carte du montant de son achat mais le commerçant n'a pas été crédité. Ce dernier doit donc expliquer au premier qu'il doit repayer avec un autre moyen de paiement et aller se faire rembourser à tel endroit. Or, les commerçants n'ont pas toujours le temps de gérer ce type de problème, comme l'explicite ce responsable de magasin de restauration rapide, ce qui peut placer les clients dans des situations délicates :

> *« Quelquefois, la machine indique 'incident carte'. Ils nous ont dit de ne pas insister dans ce cas-là et de faire régler le client avec un autre moyen de paiement. Donc, c'est*

ce qu'on fait. Quand il y a un 'incident carte', on fait payer le client en espèces. Mais il se peut que le client soit tout de même débité sur son compte. On lui donne le ticket à ce moment-là et comme ça il peut se faire rembourser si ça arrive. Le midi, on n'a pas vraiment le temps de leur expliquer. Mais bon, des fois, on prend le temps de leur expliquer. De toute façon, ce sont des gens qui ont bien voulu faire le test. Donc ils doivent connaître le système, ils doivent savoir se débrouiller en cas de problème avec leur carte. En plus, ça arrive assez souvent, je dirais plus d'une fois par semaine, peut-être deux à trois fois par semaine. Mais ça arrive quand même moins depuis qu'ils sont venus réparer. C'était il y a un mois environ. Avant la réparation, ça arrivait une fois sur deux. » (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

- **Une maintenance de qualité inégale**

Lorsqu'une défaillance technique survient, les commerçants peuvent solliciter une assistance technique. Or, celle-ci semble être d'une qualité inégale. En effet, dans certains cas, les commerçants n'ont pas à s'en plaindre, et ils disent qu'elle remplit correctement sa mission de maintenance :

« Le service de dépannage est très bien. Il y a toujours quelqu'un quand on appelle et généralement, le problème est résolu en deux minutes au téléphone. » (Gérant, brasserie, Moneo)

« Il n'y a jamais eu de problème particulier avec le système. Si, il y a une fois où on a fait appel au service d'assistance. La machine ne marchait plus du tout. Ça a été réglé dans la journée. Il y a une personne, une technicien qui s'est déplacé et qui a remis ça en route. Ça a dû duré en tout et pour tout un quart d'heure. Ça a été efficace. J'étais d'ailleurs assez étonné qu'il soit venu si vite. Il a dû arriver une heure après qu'on l'ait appelé. » (Gérant, vente de journaux, Modeus)

En revanche, dans d'autres situations problématiques, la maintenance est considérée d'une qualité bien moindre, comme le regrettent plusieurs commerçants qui se voient dans l'obligation de subir les défaillances de l'assistance technique, outre les problèmes techniques touchant le système de paiement Modeus / Moneo :

« [Intervention du chef du bureau pendant l'observation réalisée avec la guichetière de La Poste, également utilisatrice de la carte Modeus] Quand j'ai vu qu'il y avait cette panne au niveau de l'appareil de libre-affranchissement, j'ai appelé la société Modeus. Mais ils ont été incapables de nous localiser et donc ils n'ont pas pu nous envoyer un technicien. C'est quand même grave qu'ils ne soient pas parvenus à nous localiser. Alors j'ai appelé SVP qui est un service d'assistance de la Poste. Ils sont venus mais comme ils ne connaissaient absolument pas cette machine, ils l'ont emmenée. » (Obs02Modeus)

« Le technicien est venu plusieurs fois pour ce problème. Mais à chaque fois qu'il vient, il ne voit rien d'anormal sur les caisses, il ne voit pas d'où vient le problème. » (Responsable administratif, Supermarché, Modeus)

Pour certains commerçants, **la difficulté tient dans l'identification du service effectivement chargé d'assurer la maintenance du système Modeus / Moneo**. Selon un expert, c'est à chaque banque – et non pas à la société BMS, conceptrice de Modeus et Moneo – de mettre en place un système d'assistance technique pour les clients qu'ils ont équipés :

« C'est chaque banque qui gère l'aspect technique de Moneo pour ses clients. A BMS, il n'y a pas vraiment de service technique central. C'est vraiment en fonction de la banque, on se met tout de suite en relation avec le service en question de la banque. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

Or, les services de maintenance technique interne aux banques ne sont pas toujours bien au faîte de la situation en ce qui concerne le système de paiement Modeus / Moneo, comme il semble que ce soit le cas à La Poste, selon les dires de certains experts internes :

« On a beaucoup de mal à se faire dépanner pour Moneo j'ai l'impression. En cas de problème, on a un serveur général à la Poste, une sorte de SVP, mais qui se trouve dans une ville de province. Et le serveur répercute ensuite sur un service de maintenance qui peut intervenir. Le problème, c'est que lorsqu'on a appelé le serveur général quand la borne Moneo est tombée en panne, la personne sur laquelle nous sommes tombés ne connaissait pas du tout Moneo et les autres non plus d'ailleurs. Moneo n'était pas connu. Et finalement, la seule personne qui pouvait nous dépanner ne pouvait pas venir tout de suite. On a eu beaucoup de mal pour que quelqu'un se déplace jusqu'ici pour réparer la panne. On a fini par appeler notre Direction d'ailleurs (Direction départementale de Quimper). A la Poste, l'aspect commercial est vraiment distinct, séparé de l'aspect technique. Les deux aspects ne sont pas du tout liés, jamais. Et du coup, on est toujours embêté quand on a de nouveaux produits. » (Responsable du conseil financier, Poste)

Il existe tout de même des personnes de BMS ayant un statut d'assistant technico-commercial. Elles sont surtout chargées, au niveau local, de visiter les commerçants une fois qu'ils sont équipés du nouveau système de paiement Modeus / Moneo afin de leur donner les informations relatives à son utilisation. Mais elles sont également amenées à jouer un rôle d'assistant technique auprès des commerçants qui, en cas de défaillances techniques, préfèrent se référer à un interlocuteur connu et privilégié. D'ou l'importance de ce type de poste, au niveau local, essentiellement pour rassurer les commerçants :

« Ma mission première est de participer à la mise en place du porte-monnaie électronique en allant voir les commerçants. Mon travail, c'est de consolider Moneo en donnant de l'information au commerçant, et en leur offrant aussi une assistance technique, mais toujours en relation avec le service de maintenance de chaque banque. Parce que moi, je n'ai pas une formation de technicien. Au démarrage, il y avait quelques difficultés. Donc là, il fallait être très présent. Pour les commerçants, le fait d'avoir quelqu'un à qui il pouvait demander de l'aide, de l'information, des renseignements, c'est hyper important. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

« Ce qui est bien, c'est qu'il y a une personne, P.R. [Isd02exp], qui intervient tout de suite, dès qu'on a un problème. C'est idéal pour nous parce qu'on nous a attribué trois terminaux de paiement mais on ne nous a pas montré comment s'en servir. On n'a eu aucune explication sur tout ce qui est comptabilité par exemple. Heureusement que P.R. était là. Elle nous a donné quelques explications. Par exemple, en ce qui concerne la télécollecte, si ça ne marche pas, elle nous a dit qu'il fallait le faire manuellement. Maintenant, on appelle P.R. quand on a des problèmes. Mais bon, ce n'est pas vraiment son rôle non plus à elle. » (Responsable du conseil financier, Poste)

♦ **Des réactions variables parmi les commerçants**

En outre, face à ces difficultés techniques multiples et souvent récurrentes, les commerçants ont des réactions variables.

En effet, **certains commerçants** se montrent relativement indulgents vis-à-vis de ces problèmes techniques. Ils **reconnaissent leur normalité** dans la mesure où l'utilisation du nouveau système de paiement Modeus / Moneo n'en est qu'à sa **phase d'expérimentation** :

« Un peu après l'installation du premier appareil, on m'a changé l'appareil, changé de marque. C'était en novembre 2000 l'installation. C'est normal qu'il y ait des problèmes au début parce que c'est une nouvelle technologie et donc il y a toujours des problèmes au début. Aujourd'hui, on n'a plus de problème. La personne qui était venue pour installer l'appareil m'a expliqué le fonctionnement. » (Gérant, boulangerie, Moneo)

« C'est sûr qu'il y a plus d'inconvénients quand ça ne marche pas. Mais pour moi, c'est normal parce que c'est un test. Ça marche quand ça veut. De toute façon, tout ce qui est électronique… Même nos caisses déconnent parfois. Comme c'est un test, c'est difficile. » (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

En outre, certains, habitués à voir surgir de tels problèmes, **en ont fait un réel apprentissage et sont devenus en mesure de les gérer de façon autonome**, par eux-mêmes, sans solliciter systématiquement le service de maintenance technique :

« Au départ, on avait pas mal de problèmes parce que le système tombait souvent en panne. Mais ils ont fait beaucoup de progrès depuis le début. Et puis maintenant, on sait faire les manipulations nous-mêmes en cas de problème puisqu'on a appris à se débrouiller, on a vu comment les techniciens faisaient. Si on n'arrive pas nous-mêmes à régler le problème, on appelle le service d'assistance. » (Boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Enfin, si ces commerçants adoptent une attitude plutôt clémente, de compréhension, par rapport à la survenue des défaillances techniques, c'est aussi que ces dernières n'engendrent pas spécialement de conséquences négatives sur leurs commerces, notamment en terme de fréquentation, de flux de clientèle et de donc de chiffre d'affaire, comme l'explique ce gérant de boulangerie-sandwicherie :

« Au début, on a eu toutes les pannes possibles les premiers jours. En fait, c'était dû à l'appareil qui n'était pas de très bonne qualité. Ils ont d'abord changé plusieurs fois l'appareil en restant dans la même marque puis ils ont carrément changé de marque. En cas de problème technique, on avait un numéro d'urgence qu'on appelait et quelqu'un s'occupait de nous assez rapidement. Pour nous, ce n'est pas très grave parce que le client a toujours un peu d'argent ou bien il va retirer 100 francs au distributeur d'en face. Nous, on ne perdra pas de clients pour autant. Mais pour le client c'est embêtant parce qu'il ne peut pas charger sa carte, il ne peut pas l'utiliser, il est obligé d'aller retirer de l'argent en face s'il n'a pas assez de sous. Peut-être que dans d'autres magasins, ils perdent de la vente à cause de ça. Moi, je vous dis, j'ai la chance d'avoir un distributeur en face. S'il n'y en avait pas, le client partirait et irait autre part. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

En revanche, **d'autres commerçants réagissent beaucoup moins bien face à la récurrence des problèmes techniques**. Certains ont ainsi vu l'image qu'ils avaient du nouveau système de paiement se dégrader et, pour eux, les inconvénients d'un tel système surpassent ses éventuels avantages :

« Mais maintenant, vu qu'on a eu pas mal de problème, Modeus a plutôt une image négative pour nous. Je crois que c'est plus coûteux comme système. Par exemple, là, il faut que j'appelle Modeus parce qu'ils nous doivent 2 000 F. Ils ont mal paramétré le distributeur de monnaie électronique, il y a un système de télécollecte par ligne téléphonique qui se fait toute la journée automatiquement, et qui nous coûte cher, c'est eux qui doivent payer. » (Responsable des ventes, magasin de disques, livres, hi-fi, Modeus)

D'autres commerçants réagissent également de façon négative face aux défaillances techniques qui affectent régulièrement leur système de paiement Modeus / Moneo dans la mesure où elles engendrent des conséquences négatives préoccupantes. En effet**, elles peuvent contribuer à dégrader la relation commerciale existante entre le commerçant et**

sa clientèle qui doit subir les affres des problèmes techniques, ce qui n'est pas acceptable pour certains commerçants car cela leur fait prendre des risques :

> *« Quand il y a un 'incident carte', en fait le client paye deux fois. Ils ont un peu du mal à comprendre et à l'avaler. Mais on lui demande de payer une seconde fois pour que nous soyons sûrs d'être crédités. Ensuite, le client va se faire recréditer sa carte à la gare Montparnasse où il y a un guichet spécial pour ça. Mais c'est sûr que les gens réagissent mal quand on leur dit qu'ils doivent repayer et aller se faire rembourser ailleurs. Ils râlent. Et puis bon, c'est vrai que quand on leur dit 'allez vous faire rembourser', c'est comme si on leur disait 'allez vous faire voir ailleurs'. Souvent, les clients ne nous croient pas. Ils disent que c'est de notre faute, ils ne veulent rien savoir. Et c'est contre le magasin qu'ils se révoltent, pas contre Modeus. Moi je ne sais pas où est-ce qu'ils pourraient se plaindre à Modeus. Je ne sais pas s'il y a un service d'assistance. »* (Responsable administratif, Supermarché, Modeus)

> *« Pour un lancement, ça n'a pas été très bien réussi. En effet, la borne de chargement de la carte qui est dans le hall de la Poste est tombée en panne dès le début. Et ça a mis plus d'une semaine pour que ce soit réparé. C'était un problème de ligne téléphonique. C'est embêtant quand on lance un produit que ce genre de panne se produise parce qu'on était obligé de dire aux clients qui venaient pour récupérer leur carte 'Il faudra revenir pour charger votre carte parce que pour l'instant la borne de rechargement est en panne'. On devait leur dire de revenir parce qu'on ne pouvait pas leur dire d'aller aux concurrents. Je ne sais pas d'ailleurs si les autres banques ont des bornes de chargement comme nous. Enfin, on a dû faire patienter les clients. Ça fait mauvais effet quand même : c'est une question d'image. »* (Responsable du conseil financier, Poste)

- **Un frein au développement du système Modeus / Moneo**

Par ailleurs, la récurrence de telles défaillances techniques est également d'autant plus problématique que, finalement, elle a tendance à **freiner le développement du déploiement du système de paiement Modeus / Moneo** :

> *« Ma pensée profonde, c'est qu'on est dans le brouillard. On est un peu frustré parce qu'on aimerait développer notre réseau de terminaux de paiement et de bornes de rechargement. Mais on attend encore parce qu'il y a des problèmes techniques. »* (Directeur départemental adjoint au Réseau Grand Public, Poste)

b. Le problème de la complication de la comptabilité

Un autre problème auquel sont confrontés des commerçants et faisant que la pratique du système de paiement Modeus / Moneo est décevante par rapport aux attentes qu'ils en avaient

est la complication que ce dernier engendre au niveau de la comptabilité. Car, si les commerçants reconnaissent en effet d'une part que ce nouveau mode de paiement ouvre sur une plus grande facilité de gestion, ils pointent d'autre part et en même temps une difficulté liée à la **complexification de la comptabilité dans la mesure où les logiciels relatifs à la comptabilité journalière sont à ajuster pour intégrer les recettes du nouveau mode de paiement mis en place** :

> *« Le premier jour où il y a eu un paiement avec la carte Modeus, je me suis demandé quoi faire. Alors le soir, j'ai mis l'opération dans 'montant non payé' sur l'ordinateur. Le lendemain, j'ai appelé le siège pour savoir dans quelle rubrique du logiciel de gestion il fallait mettre ce type de paiement. Ils nous ont dit de le mettre dans la rubrique 'cartes bleues manuelles'. C'était une rubrique qui était restée libre. C'est le même logiciel pour tous nos magasins de France. Alors on n'allait quand même pas créer une rubrique spécial 'Modeus' juste pour deux boutiques seulement. Il y a quand même 321 enseignes sur toute la France. Elles auraient toutes eu cette rubrique sur leur ordinateur ! »* (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

> *« Quand j'ai su qu'il allait y avoir la carte Modeus, je me suis dit 'Encore un mode de paiement supplémentaire !' Après la carte bleue, la carte Cofinoga, etc. Ce sont des choses en plus à gérer au niveau de la comptabilité. »* (Responsable administratif, Supermarché, Modeus)

> *« Par contre, quand il y a un client, il faut que je demande au gérant si ça a marché sur la banque surtout parce que ça crée des problèmes pour le commerçant. Parce que vous vous rendez compte, ça complique la comptabilité ! Maintenant il va falloir contrôler ça par rapport au relevé. C'est comme la carte bleue. Et ça fait une colonne supplémentaire. Il faut vérifier à la banque. Par exemple, un montant de carte bleue de 50 ou 100 francs, il faut vérifier sur le relevé si ça correspond. Et ça vous donne du travail supplémentaire. Et dans la comptabilité, il faut ajouter une colonne 'PME'. Nous, on n'a pas encore créé une nouvelle colonne. Pour l'instant, c'est passé comme ça. Mais ça complique l'existence pour le commerçant. »* (Cordonnier, Modeus)

Finalement, il apparaît qu'en pratique, pour les commerçants qui ont fait le choix de s'équiper du système de paiement Modeus / Moneo, **celui-ci ne correspond pas toujours aux attentes initiales qu'ils pouvaient avoir le concernant**. Les déceptions sont d'ailleurs le plus souvent liées à la survenue récurrente de multiples problèmes techniques, comme nous l'avons souligné précédemment.

2. Le déroulement de l'opération de paiement et le moment-clé de la validation

Le déroulement de l'opération de paiement, et notamment le moment-clé de la validation du montant de l'achat sur le terminal de paiement électronique (TPE), fait également l'objet d'un mode d'adaptation variable chez les commerçants qui ont décidé de s'équiper du système de paiement Modeus / Moneo.

a. Modeus : un déroulement invariable

En ce qui concerne Modeus, qui est le porte-monnaie électronique utilisé en région parisienne, on ne peut pas parler de variation du mode d'adaptation des pratiques de paiement / encaissement au système Modeus dans la mesure où l'opération de paiement suit un déroulement quasi invariable du fait qu'il n'existe qu'un seul type d'équipement pour les commerçants. En effet, leur caisse est reliée à un terminal de paiement électronique spécialement dédié à l'usage de la carte Modeus et sur lequel ils tapent le montant des achats des clients. Et ces derniers, lorsqu'ils règlent avec ce moyen-là, ont à leur disposition une sorte de pad qui leur fait face et qui comporte une zone magnétique contre laquelle, mais sans qu'il y ait contact, ils passent leur carte :

> *« Au moment du paiement, c'est le client qui passe directement sa carte devant le petit truc là, je ne sais pas comment ils appellent ça. Généralement, il n'y a pas de problème, les clients savent s'en servir. »* (Gérant, vente de journaux, Modeus)

> *« En fait, nous, on ne prend pas la carte au client. Lui il la passe, juste après qu'on eut fait le code derrière. Nous, on est derrière la caisse et on ne prend pas la carte. »* (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

Par ailleurs, les commerçants font remarquer que les clients peuvent ou bien dire explicitement qu'ils compte payer avec une carte Modeus :

> *« Lorsqu'un client vient et veut payer avec la carte, il nous dit 'je vais payer avec la carte Modeus', alors nous on fait le code et après il glisse sa carte. »* (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

Ou bien, simplement la leur montrer pour le leur indiquer plus discrètement :

> *« Quand quelqu'un veut payer avec sa carte Modeus, il nous montre la carte, après nous on tape sur la caisse enregistreuse le montant, et après, on tape sur la machine Modeus le montant. Ensuite, la personne passe sa carte sur le pad. »* (Gérant, vente de journaux-tabac, Modeus)

b. Moneo : un déroulement variable selon les commerçants

Contrairement à l'usage de la carte Modeus, celui de la carte Moneo connaît des variations selon les commerçants. Nous pouvons effectivement dire que ces derniers présentent des modes d'adaptation variables des pratiques de paiement / encaissement au système Moneo dans la mesure où ils n'organisent pas tous de la même manière les étapes de l'opération de paiement / encaissement. C'est plus spécifiquement l'étape de la validation du montant des achats sur le TPE qui peut différer d'un commerce à un autre. Il est ainsi possible de distinguer trois types d'organisation de la validation. Ces différences tiennent notamment au fait que les commerçants ont la possibilité de choisir entre plusieurs types d'équipement – terminal portable ou non, terminal en plusieurs pièces ou non – comme nous pourrons le constater.

♦ **Validation par les clients**

Un premier type d'organisation correspond au cas où la validation est réalisée par les clients eux-mêmes. C'est d'ailleurs la marche à suivre qui est officiellement conseillée par la société BMS aux commerçants lorsqu'ils s'équipent. Dans cette configuration, ce sont donc ces derniers qui tapent le montant des achats sur le TPE ; mais ils laissent leurs clients se rendre compte du montant tapé puis le valider eux-mêmes en appuyant sur une touche dédiée 'validation', comme c'est le cas dans cet extrait d'observation :

> *Vers midi, je vois le premier client qui paye avec la carte Moneo. C'est une femme de 55 ans environ. C'est la première cliente de la journée qui paye avec la carte Moneo. Elle demande une baguette. C'est la gérante – 'la patronne' – qui la sert. Elle va chercher la baguette et revient à la caisse. Pendant ce temps, la cliente a sorti sa carte mixte. Lorsque la gérante revient à la caisse et pose la baguette à côté en annonçant la somme, 4 francs 20, la cliente lui tend sa carte mixte. La gérante la saisit et l'insère dans le TPE portable qui est juste à côté de la caisse, elle tape dessus le montant et tend ensuite le terminal à la cliente pour que celle-ci puisse valider. La cliente valide. La gérante retourne le terminal dans son sens. Un ticket sort et la gérante le garde pour elle.* (Observation dans une boulangerie-sandwicherie, Moneo)

En outre, nous avons pu observer que, dans le cas où la validation du montant des achats est une prérogative de la clientèle, le TPE peut exister sous différentes formes. Ainsi, l'équipement peut varier d'un commerce à un autre. En effet, il peut s'agir d'un TPE portable qui sera alors à la fois manié par les commerçants et par les clients. C'est l'équipement qui est privilégié dans les commerces où se trouvent au moins deux caisses afin de ne pas ralentir l'encaissement :

> *Il y a deux caisses dans la boulangerie. D'une part, la caisse principale se trouve au fond du commerce. Il y a deux autocollants dessus : un pour Moneo et un plus gros pour le chèque déjeuner. C'est à cette caisse que passent les clients qui achètent du pain, de la viennoiserie et de la pâtisserie. Et c'est à côté de cette caisse qu'est posé le terminal portable pour carte bleue et Moneo. D'autre part, une caisse secondaire se trouve au niveau du stand sandwichs, du côté extérieur de la boulangerie. Il y a du monde à cette caisse à partir de midi. Et donc deux caissières y sont postées dans les moments de grande affluence. Si des clients désirent payer à cette caisse avec la carte Moneo, la caissière va chercher le TPE portable qui se trouve à la caisse principale et l'amène au niveau de sa caisse.* (Observation dans une boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Mais il peut également s'agir d'un terminal de paiement fixe strictement réservé aux commerçants et relié à un petit appareil en dérivation réservé aux clients qui peuvent alors appuyer sur la touche 'validation', comme en témoignent cet extrait d'observation :

> *Il y a un terminal principal qui se trouve derrière la caisse, uniquement accessible au commerçant. Et, accessible à la clientèle et spécialement prévu pour elle, il y a un petit appareil blanc en dérivation sur lequel s'affiche le montant de l'achat et avec lequel le client peut activer la validation. Le porteur que nous suivons en observation tend la carte au commerçant. Le commerçant la saisit, tape le montant sur son terminal puis fait valider le porteur. Celui-ci valide sur le petit appareil en dérivation après avoir regardé le montant. Un ticket sort sur le terminal principal mais le commerçant le garde pour lui.* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

En outre, certains commerçants expliquent qu'ils privilégient ce mode d'organisation – la validation par les clients – pour rendre la plus claire, transparente et rassurante possible l'opération de paiement aux yeux de leur clientèle :

> *« Par exemple, s'il y en a pour quarante francs, je tape quarante francs, je valide, je mets la carte. Après, soit ça marque 'pas assez d'argent' sur le terminal qui me demande s'il veut une recharge. Soit c'est 'OK' et la personne appuie elle-même sur 'valid'. Comme ça, au moins, les gens voient le montant qui est inscrit sur l'écran, ils sont d'accord avec ou pas et ils valident s'ils sont d'accord. Les personnes ne demandent pas de ticket parce qu'elles ont vu combien on leur prenait. »* (Gérant, crèmerie, Moneo)

- **Validation par les commerçants**

Si le mode d'organisation précédent est conseillé aux commerçants par la société BMS, ce n'est pas celui qui est systématiquement retenu par les commerçants. D'où la variabilité du

mode d'adaptation des commerçants au nouveau système de paiement. En effet, d'autres commerçants, bien qu'ils possèdent également relativement souvent un TPE portable et donc facilement maniable, préfèrent réaliser par eux-mêmes l'ensemble des étapes de l'opération de paiement / encaissement, et donc n'octroient pas aux clients la prérogative de la validation du montant des achats sur le TPE. En outre, les raisons expliquant ce choix d'organisation peuvent différer d'un commerçant à un autre. En effet, pour certains, il s'agit d'éviter une situation nouvelle qu'ils considèrent comme compliquée, contraignante. Nous pouvons d'ailleurs supposer qu'ils font cela pour avoir à changer leurs habitudes le moins possible :

> *Dans une épicerie où nous suivons le porteur, le TPE portable est posé juste à côté de la caisse, côté commerçant, donc peu accessible aux clients. Le commerçant insère la carte Moneo que le client lui a tendu dans le terminal de paiement, il tape le montant et valide lui-même. Puis il retire la carte et la rend au client avec un ticket. Celui-ci lui demande pourquoi il ne fait pas valider les clients. Il répond qu'il ne veut pas avoir à bouger son appareil, à le retourner, à le porter et à le tendre au client. Ça a l'air de vraiment l'embêter. Il dit que ça prendrait trop de temps, que c'est embêtant. Pourtant, il s'agit d'un terminal de paiement portable. Et il ajoute 'mais je donne un ticket pour que le client voie'.* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

D'autres commerçants justifient le fait de s'octroyer la prérogative de valider le montant des achats sur le TPE par un motif relatif au flux de la clientèle. Ils préfèrent valider eux-mêmes pour ne pas perdre de temps, surtout lorsque les clients arrivent en grand nombre. Ils considèrent en effet que le fait de faire valider par les clients ralentit trop l'opération de paiement / encaissement. En outre, tout comme cet épicier qui donnait un ticket aux clients, ils trouvent un moyen de rassurer leur clientèle, en réalisant toutes les étapes de l'opération d'encaissement devant elle par exemple. Et ils considèrent aussi que le boîtier, que tous les clients possèdent, peut très bien jouer ce rôle :

> *« Le client sort sa carte, moi j'insère la carte et c'est moi qui valide parce qu'il y a souvent beaucoup de monde au comptoir. De toute façon, la personne peut vérifier sur son boîtier ce qu'il a dépensé comme montant. Je valide parce que c'est une question de temps. Je n'ai d'ailleurs jamais aucune réflexion par rapport à ça parce que ce sont des petits montants. Ce que je fais, c'est que je prends l'appareil – qui est portable – et je le mets sur le comptoir devant le client ; comme ça, il peut voir ce que je fais. »* (Gérant, brasserie, Moneo)

Cependant, il semble que, si ce mode d'organisation est évident pour les clients réguliers qui utilisent Moneo, il peut poser quelques problèmes lorsqu'il s'agit de clients qui ne viennent que très ponctuellement chez ces commerçants :

« On a habitué tous nos bons clients à ne pas valider et c'est nous qui validons. Au début, c'était eux qui validaient. Mais on s'est rendu compte après essai que ça prenait moins de temps de valider nous-mêmes. On gagne du temps comme ça parce que ça évite de prendre l'appareil, de le donner au client, de le reprendre, de le faire tomber quand il passe des mains de la caissière à celles du client ou vice versa. Ce n'est pas plus long qu'un rendu de monnaie si on fait comme ça. Pour moi, Moneo, c'est vraiment un gain de temps. On a des clients qui ne nous connaissent pas et donc qui veulent valider parce que c'est le client qui est censé valider normalement. Ils veulent vérifier eux-mêmes sur le TPE et valider eux-mêmes. Alors quand ils voient qu'on valide nous-mêmes, ils nous engueulent. Mais c'est la même chose que pour le rendu de monnaie : vous aurez la moitié des clients qui vérifieront devant vous la monnaie que vous leur avez rendue, et l'autre moitié qui prendra la monnaie sans vérifier. Il y en a toujours qui croient qu'on va les escroquer. En plus, je n'ai jamais fait d'erreur avec Moneo. J'ai des clients qui vérifient ensuite si c'est le bon montant qui est passé avec leur lecteur. Je pense qu'ils devraient tous faire comme ça. » (Vente de journaux-tabac, Moneo)

♦ **Validation par les clients ou les commerçants**

Un troisième mode d'adaptation correspond au cas où la validation est ou bien réalisée par les commerçants, ou bien par les clients, sur la décision des premiers. En fait, la configuration du déroulement de l'opération de paiement / encaissement varie selon l'évolution du flux de la clientèle. En effet, certains commerçants préfèrent valider eux-mêmes le montant des achats sur le TPE dans les moments de fort afflux de clients. En revanche, lorsque ces derniers se font moins nombreux, ils peuvent décider de laisser la clientèle qui utilise Moneo valider par elle-même, comme nous l'explique ce gérant de boulangerie :

« La vendeuse demande au client s'il veut valider lui-même. Des fois, c'est la vendeuse qui valide elle-même directement quand il y a beaucoup de monde dans la boulangerie. De toute façon, les clients ont une petite calculette donc ils peuvent vérifier après. » (Gérant, boulangerie, Moneo)

3. Le rechargement express de la carte Moneo chez les commerçants

Le rechargement express, dont nous n'avons entendu parler que par le biais des entretiens et observations réalisés auprès de commerçants, fait également l'objet de modes d'adaptation variés. La pratique qui est officiellement indiquée par la société BMS aux commerçants est la proposition systématique du rechargement express par les commerçants aux porteurs de la carte Moneo lorsque celle-ci apparaît sur le TPE. Rappelons ici que le TPE propose un rechargement express aux porteurs de la carte mixte – porte-monnaie électronique couplé à la

carte bancaire – et de la carte Moneo bleue dès que la somme disponible sur la carte atteint un seuil inférieur à 50 francs. Comme nous pouvons le constater, si le TPE propose systématiquement le rechargement express dès que la somme disponible dans le porte-monnaie électronique est inférieure à 50 francs dans la mesure où il est paramétré pour cela, les commerçants, de leur côté, ne transmettent pas systématiquement tous cette proposition à leurs clients.

a. Proposition systématique du rechargement express aux clients

Certains commerçants se conforment scrupuleusement aux indications qu'ils ont reçues de la société BMS et proposent ainsi systématiquement le rechargement express lorsque le cas survient, même si, comme certains le précisent, d'une part, il n'est pas accepté par tous les clients, et d'autre part, l'opération requiert un temps supplémentaire :

> *« Nous, on propose le rechargement. C'est accepté par les clients pour un tiers environ. Ils n'ont pas peur d'être escroqués parce que ce sont des habitués. »* (Gérant, brasserie, Moneo)

> *« On demande systématiquement si le client veut recharger sa carte lorsque l'appareil le propose. Là, par contre, ça demande plus de temps et ça ressemble plus à une carte bancaire : le client doit taper son code confidentiel et il y a un ticket client qui sort pour lui. Mais bon, il y en a beaucoup qui refusent le rechargement parce qu'ils ne souhaitent qu'avoir entre 50 et 100 francs sur leur carte et pas plus. Donc eux n'en voient pas l'utilité. Ce sont en fait surtout les habitués qui rechargent leur carte ici, ceux qui achètent toujours la même chose, c'est-à-dire journal et cigarettes. »* (Vente de journaux-tabac, Moneo)

b. Proposition non systématique du rechargement express aux clients

D'autres commerçants, en revanche, se permettent de prendre plus de liberté avec les indications données par la société BMS et choisissent un mode d'adaptation plus personnalisé, plus à leur convenance. Ainsi, ils ne proposent pas systématiquement le rechargement express à leur clientèle. La principale contrainte qu'ils y voient réside dans la perte de temps que l'opération de rechargement induit et qui ralentit l'opération principale de paiement / encaissement. En fait, ils arbitrent entre proposer le rechargement express et ne pas le proposer selon le flux de clientèle du moment et la capacité des porteurs de la carte Moneo à régler l'intégralité du montant de leurs achats avec la somme qu'il leur reste dessus :

> *« Le rechargement express, pour nous, c'est un peu contraignant parce que ça prend du temps. Alors en fait je dis aux vendeuses de ne pas proposer le rechargement quand l'appareil le propose si elles voient qu'il y a trop de monde dans la boulangerie ou*

qu'elles n'ont pas le temps. Elles n'ont qu'à appuyer sur la touche rouge pour annuler. Elles le font, sauf si la personne n'a plus assez d'argent sur sa carte Moneo pour régler tout ce qu'elle veut acheter. » (Gérant, boulangerie, Moneo)

« Sinon, comme autre problème plus actuel, il y a le fait que ce soit long quand les gens font le chargement de leur carte ici. Il faut attendre cinq minutes pour que ça se fasse, que la carte se charge, en tout cas au moins un certain laps de temps non négligeable pour nous. Alors des fois, si on voit que le solde de la carte est suffisant pour que le client règle avec Moneo sans recharger sa carte, et même si le terminal propose le rechargement express, on ne le propose pas systématiquement aux clients. En fait, on le propose lorsque le solde de la carte est insuffisant pour régler la dépense. Sinon, on perd du temps. Parce qu'ici, ça va très vite. » (Boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Il apparaît finalement que les commerçants qui ont fait le choix de s'équiper du système de paiement Modeus / Moneo s'engage dans des **modes d'adaptation variés concernant les pratiques relatives à l'opération de paiement / encaissement, suivant la nature de leur activité, leur situation dans la ville, le flux de clientèle**. Nous avons non seulement souligné qu'ils ne géraient pas tous de la même façon les problèmes techniques auxquels ils pouvaient se trouver confrontés. Mais nous avons également vu que l'opération de paiement / encaissement, tout comme l'opération relative au rechargement express, faisaient également l'objet de variations puisque certains commerçants aménagent le déroulement de ces opérations à leur convenance et recourent ainsi à un mode d'adaptation personnalisé.

B. LES DIFFICULTES INHERENTES A L'INTEGRATION D'UN NOUVEAU SYSTEME DE PAIEMENT DANS UNE GESTION HYPER ROUTINISEE DES GESTES RELATIFS A L'OPERATION DE PAIEMENT / ENCAISSEMENT

Afin d'aller plus en profondeur dans l'analyse de la ou les façon(s) dont les commerçants adaptent leurs pratiques relatives à l'opération de paiement / encaissement – souvent très routinières – au nouveau système de paiement Modeus / Moneo qu'ils ont choisi d'expérimenter, nous allons nous intéresser aux éventuels obstacles qu'ils rencontrent, à tout ce qui ne va pas de soi pour eux, à ce qui leur pose problème lors de ces tentatives d'adaptation. De façon plus précise, nous nous focaliserons sur les difficultés qui sont inhérentes à l'intégration d'un nouveau système de paiement dans une gestion globale hyper routinisée des gestes relative à l'opération de paiement / encaissement.

1. Une recomposition des réflexes à effectuer : un apprentissage non évident

L'adaptation des pratiques routinisées relatives à l'opération de paiement / encaissement est loin d'aller de soi, comme nous pourrons nous en rendre compte, **dans la**

mesure où elle exige une recomposition de la gestuelle incorporée, routinisée et des réflexes habituels qui paraît plus ou moins difficile à effectuer pour les commerçants.

a. Un changement dans le rapport à la matérialité de l'argent

En tout premier lieu, il est possible de constater que des commerçants, parmi ceux que nous avons rencontrés au cours d'interviews et d'observations, éprouvent quelques **difficultés, non seulement à commencer à intégrer, mais aussi tout simplement à concevoir la substitution d'une monnaie électronique à la monnaie usuelle qu'ils ont toujours connue**. Différentes raisons pouvant venir rendre compte d'une telle réticence émergeant dans les entretiens réalisés avec eux.

♦ **Une remise en question de la correspondance entre modes de paiement et montants des achats réalisés**

Certains commerçants sont gênés par l'usage d'un argent sous forme de carte pour le paiement d'achats de faible montant dans la mesure où ils sont habitués à un certain type de correspondance entre mode de paiement et montant des achats. Et dans cette classification, les achats de faible montant – quelques francs par exemple – sont le plus souvent réglés avec de la monnaie, alors que la carte est réservée à des dépenses un peu plus importantes :

> *Moi je trouve ça ridicule d'utiliser sa carte pour de petits montants comme ça. On a toujours cinq francs dans son portefeuille ! [Sa collègue, la deuxième vendeuse, intervient] : tu dis ça parce que c'est une carte qui n'est pas vraiment répandue, mais si tout le monde avait la carte on n'aurait plus besoin d'avoir cinq francs sur soi. »* (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

♦ **Le port de la monnaie comme principe de vie, quasi valeur morale**

Un second motif pouvant rendre compte de la difficulté de certains commerçants à concevoir la substitution du porte-monnaie électronique à la monnaie usuelle réside dans le fait que ces derniers considèrent le port de la monnaie quasiment comme un principe de vie, une valeur sociale devant être partagée par tous les membres d'une société. En d'autres termes, ils ont plutôt intégré le port de la monnaie comme une règle sociale à laquelle ils conçoivent mal, par conséquent, que l'on puisse déroger. Or, pour eux, ne plus posséder que de la monnaie électronique sous forme de carte, c'est-à-dire une sorte de monnaie virtuelle, et non plus de la monnaie physique, signifie ne plus respecter cette règle :

> *« Monnaie électronique, pour moi, c'est très simple. Ça veut dire plus de maniement d'argent, plus d'espèces. Tout se fait par la banque, par informatique. Ce n'est pas une bonne chose. C'est comme dans tout : il faut avoir un juste milieu. Quand je vois des gens qui n'ont même pas 10 francs sur eux, qui viennent et qui demandent 'Monsieur, je n'ai pas d'argent. Est-ce que je peux payer le talon demain ?' parce qu'ils ont eu un*

accident dans l'escalier et qu'ils viennent de casser leur talon ! Il ne faut pas exagérer quand même ! Il faut qu'il y ait un peu de tout : des espèces et des cartes de crédit. […] Si les gens n'ont pas quelques francs sur eux ! Vous savez qu'en France il est interdit de se promener avec moins de 50 francs dans la poche, c'est une loi. Sinon vous être vagabond et vous pouvez être appréhendé par la police. Vous pouvez avoir 50 balles sur vous quand même. Vous vous rendez compte s'il arrive quelque chose, un problème. Il faut quand même avoir quelques espèces sur soi, ne serait-ce que pour payer un pourboire dans un restaurant, des choses comme ça. » (Cordonnier, Modeus)

♦ **Une remise en question des pratiques officieuses**

Par ailleurs, si certains commerçants se montrent réticents au développement de la monnaie électronique et à la probable disparition de la monnaie usuelle, c'est également parce qu'ils craignent la remise en question prévisible de certaines pratiques officieuses par la transparence et la formalisation qu'impose un paiement par carte. Les commerçants ont en effet régulièrement recours à des pratiques officieuses avec la monnaie, mode de paiement qui leur laisse une marge de manœuvre relativement importante et donc plus de facilité pour la gestion quotidienne du commerce, comme l'explique ce responsable de magasin de restauration rapide :

« Par exemple, ce matin, je suis allé acheter de l'eau de javel avec de la monnaie de la caisse. Régulièrement, on va acheter comme ça du lait, des œufs, de la crème fraîche quand on est en panne d'ingrédients parce qu'on n'a pas assez commandé. Ça peut être aussi des crayons, des enveloppes. C'est presque quotidien. On prend de la monnaie de la caisse parce qu'on n'a pas de chéquier. Il n'y a que le siège qui a un chéquier. S'il n'y a plus de monnaie, je serai obligé de payer avec mon argent et il faudra que le siège me rembourse. » (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

Or, la réduction de cette marge de manœuvre causée par le développement de la transparence et de la formalisation des circuits que suit l'argent entraîne une crainte, une appréhension chez certains commerçants :

« J'ai aussi entendu un commerçant qui tient un bar dire 'J'espère que Moneo ne viendra pas dans les bars parce que sinon on n'aura plus de pourboire'. » (Conseiller financier, Poste)

« C'est vrai qu'il y a des commerçants qui sont hermétiques. Ils disent 'On ne pourra plus faire du black'. Ils ne pourront plus faire du noir parce que ça apparaîtra sur la comptabilité les paiements par Moneo. Alors qu'avec la monnaie, ils pouvaient en garder au noir, comme de l'argent noir. Ici, il y a pas mal d'artisans qui ne tapent pas tous les montants sur leur caisse : ils gardent de l'argent noir. Pour les impôts aussi, c'est la même chose : Moneo sera une indication. » (Gérant, boulangerie, Moneo)

♦ **La question de la matérialité**

La question liée à la matérialité de l'argent et à l'usage des sens dans son maniement semble être un élément d'explication important. Il apparaît en effet que les commerçants, habitués à manipuler la monnaie usuelle – sous forme de billets et de pièces – qui sollicitent certains de leur sens comme le toucher et la vue, éprouvent quelques difficultés à se défaire de l'usage de ce type de monnaie pour adopter et intégrer celui de la monnaie électronique. En d'autres termes, l'attachement à la monnaie usuelle demeure particulièrement prégnant, à tel point que les commerçants n'envisagent pas vraiment sa disparition totale :

> *« La monnaie électronique, c'est de la monnaie virtuelle. Ça veut dire que la monnaie n'existe plus. De toute façon, on aura toujours besoin de la monnaie. C'est quelque chose de symbolique. Aujourd'hui par exemple, on dit que dans le futur, on n'aura plus besoin de manger et qu'on avalera des pilules. Mais les gens sont attachés à la nourriture. Et bien c'est la même chose pour l'argent. Les gens sont attachés à l'argent. »* (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

Cette nouvelle forme de monnaie étant, non plus matérielle, mais virtuelle, ne faisant donc plus appel aux mêmes sens ni aux mêmes repères peut, par conséquent, s'avérer quelque peu déstabilisant pour les commerçants, même si ces derniers en reconnaissent une probable utilité. En outre, soulignons que ce sont surtout les commerçants amenés à manipuler d'importantes quantités de monnaie, plus que la carte bancaire de paiement, chez lesquels on trouve ce type de réaction :

> *« En fait, je n'ai jamais réfléchi vraiment aux avantages de Modeus par rapport aux autres moyens de paiement. Je n'aime pas tous ces modes de paiement-là parce que c'est comme si je ne voyais rien. Quand on est commerçant, on voit l'argent, on le manipule tout le temps. Alors pour nous, tout ce qui est monnaie électronique, c'est très bizarre. Mais c'est vrai que les nouveaux moyens de paiement ça peut nous apporter de nouveaux clients. Là où je travaillais avant, la carte bleue c'est évident que ça nous a apporté de nouveaux clients. Mais c'est vrai qu'en boulangerie, la carte bleue, il n'en n'est même pas question. »* (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

Le fait qu'ils aient fortement intégré dans leurs habitudes et incorporé l'usage et la manipulation de la monnaie usuelle a pour conséquence le fait que certains commerçants ont tendance à développer des **réactions de crainte et de méfiance vis-à-vis de l'usage d'un nouveau mode de paiement tel que le porte-monnaie électronique**. Comme ce dernier ne sollicite plus les mêmes sens, et qu'il bouleverse leurs repères, les commerçants ont un **sentiment de perte de maîtrise et de contrôle sur les flux d'argent, ce qui aiguise leur crainte et leur méfiance** envers la monnaie électronique :

« La technologie sans contact, c'est la rapidité. Mais aussi il y a un risque. Comme il n'y a pas de contact, qu'est-ce qui prouve qu'on n'est pas débité du client d'avant ou du client d'après. On n'a plus de maîtrise. » (Responsable des ventes, magasin de disques, livres, hi-fi, Modeus)

Cette méfiance explique d'ailleurs la volonté des commerçants à éditer et conserver un ticket après chaque opération de paiement. Initialement, le système Modeus / Moneo était conçu pour qu'il n'y ait, justement, aucune édition de ticket. Mais les commerçants en ont réclamé. Pour eux**, le ticket est une sorte de vestige de la matérialité qui est en train de disparaître** avec l'avènement et le développement de la monnaie électronique. Il les rassure, atténue leur méfiance :

« Les commerçants veulent des tickets. Normalement, il est prévu qu'il n'y ait pas de ticket. Mais les commerçants en veulent parce qu'ils veulent voir écrit sur un papier 'paiement effectué'. Le message qui s'inscrit sur la machine ne leur suffit pas. Ils font moins confiance que si c'est marqué sur un ticket. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

« [Un marchand de journaux intervient lors d'une observation réalisée auprès d'un porteur de la carte Moneo] Au début, on n'avait pas de ticket. C'était embêtant parce qu'on ne savait pas si l'opération avait bien été faite. Maintenant, c'est mieux parce qu'on peut voir sur le ticket si ça a bien marché. »(F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

♦ **Une méfiance et une réticence de la part des commerçants vis-à-vis de la monnaie électronique confirmées par les experts**

Par ailleurs, la réticence à intégrer un nouveau mode de paiement tel que la monnaie électronique, qui vient se substituer à la monnaie usuelle, se voit confirmer par certains experts chargés du déploiement de ce nouveau système de paiement :

« Pour les commerçants, il y a un côté rapidité dans le sens où, quand les gens sont habitués, c'est rapide, ça va vite et quand le terminal de paiement convient aussi parce qu'il faut un terminal portable. Mais bon, ce n'est pas dans les mœurs encore de remplacer les espèces par une carte. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

Ces derniers sont en effet conscients de l'important degré de prégnance de la monnaie usuelle à la fois dans les conceptions et les pratiques des commerçants, et notamment relativement à la question de la matérialité et de la sollicitation des sens :

« Si le commerçant a déjà l'habitude d'utiliser un terminal de paiement, pour la carte bancaire par exemple, il n'y a pas de souci. Ils prennent Moneo pour les achats entre 0 et 50 francs souvent. Mais les commerçants qui n'étaient pas habitués à utiliser un terminal de paiement trouvent le système un peu compliqué. Ils disent 'ça va être long. On est habitué à toucher la monnaie, à rendre la monnaie'. Alors qu'en fait, avec le

terminal Moneo, il n'y a qu'à valider en fait. Mais bon, au toucher, on sait ce que c'est des pièces de monnaie. C'est différent pour une carte : c'est un peu déroutant au début, c'est sûr. » (Conseiller financier, Poste)

b. Acquérir et intégrer de nouveaux réflexes dans un enchaînement de gestes hyper routinisé, standardisé et incorporé

La difficulté à laquelle sont confrontés certains commerçants réside non seulement dans le changement de matérialité de la monnaie qui brouille leurs repères, mais aussi et surtout dans l'obligation pour eux d'acquérir et incorporer de nouveaux réflexes dans une chaîne de gestes – relatifs à l'opération de paiement / encaissement – qui est généralement hyper routinisée, standardisée et même incorporée par les commerçants, plus particulièrement les personnes postées à la caisse.

♦ **La difficulté d'un apprentissage incontournable**

L'intégration de ce nouveau système de paiement suppose un réel apprentissage dans la mesure où il s'accompagne d'un nouvel équipement (TPE), de nouvelles manipulations, d'un nouvel enchaînement de gestes à effectuer, qui rompent la chaîne habituelle des gestes standardisés, totalement intégrés, tels des réflexes conditionnés. D'ailleurs, c'est la raison pour laquelle les personnes en charge de l'encaissement peuvent éprouver un certain mécontentement, comme c'est le cas dans ce supermarché :

« Sur la ligne de caisses, les filles ne sont pas très contentes parce que c'est un mode de paiement à part. En fait, elles ne passent pas la carte Modeus sur la même piste que les autres cartes. Elles ont une piste sur laquelle elles passent toutes les cartes, carte bleue, carte Cofinoga, etc. Mais là pour Modeus, c'est différent. Il y a un appareil spécifique. C'est une question de manipulation. Mais bon, la manipulation est facile. Le problème aussi avec les caissières, c'est qu'elles changent très souvent. On a vu aussi des filles qui tapaient un mauvais montant sur l'appareil. Par exemple, au lieu de taper 6 francs ou 60 francs, elles entraient 6 centimes ! Mais c'est parce que ça les change. Elles doivent aussi penser à appuyer sur la touche 'Modeus' au lieu d'appuyer sur les touches classiques des autres modes de paiement. » (Responsable administratif, Supermarché, Modeus)

♦ **Une difficulté accrue par un manque d'accompagnement et de suivi**

Pour les commerçants, la **difficulté** à intégrer l'usage du nouveau système de paiement Modeus / Moneo est **d'autant plus grande qu'ils sont parfois confrontés à un manque d'accompagnement et de suivi dans l'apprentissage** qu'ils doivent réaliser. Certains d'entre eux considèrent en effet qu'ils n'ont pas reçu l'information nécessaire relative à l'utilisation

de ce nouveau mode de paiement. Et ils craignent des retombées négatives, comme par exemple des erreurs commises par les personnes en charge de l'encaissement :

> *« On arrive sur l'euro : ça va être infernal. Quand ils ont installé Modeus ici, on ne savait pas du tout comment s'en servir, ni comment décollecter. On n'a eu le mode opératoire que deux mois après seulement. Ils nous ont posé ça là et c'était 'débrouillez-vous'. Ce serait bien que quelqu'un de Modeus vienne expliquer aux guichetiers comment ça va fonctionner. Ou alors qu'ils envoient une doc facile à lire et facile à comprendre. Vous voyez, on va avoir le terminal de paiement Modeus bientôt aux guichets et je suis sûre que ça va créer des problèmes avec les guichetiers s'ils n'ont aucune information. Le guichetier a un écran informatique et il doit entrer le montant du règlement que le client doit faire dans la bonne catégorie. Il y a plusieurs lignes qui correspondent chacune à une catégorie: 'chèques bancaires', 'chèques postaux', 'porte-monnaie électronique', 'carte bancaire', 'espèces'. Ce n'est qu'un montant à taper, je suis d'accord, c'est facile. Mais il faudrait vraiment faire une information. On va l'avoir bientôt Modeus aux guichets et il y aura l'euro aussi bientôt. Je sais qu'il va y avoir des problèmes ici. Je connais les agents et je sais que ça va être le bazar. Ils vont faire ça comme ça, sans se soucier de savoir s'ils ont bien compris, s'ils ont bien mis le montant dans la bonne catégorie de moyen de paiement. Il y en a qui nécessairement se tromperont parce qu'ils y mettront de la mauvaise volonté. » (Obs02Modeus)*

D'autres pointent comme problème **l'insuffisance des efforts déployés en terme de formation des personnes chargées de l'encaissement**, considérant que la transmission d'une simple information n'est pas suffisante. Ils étaient en attente d'un meilleur accompagnement lors de la mise en place du nouveau système :

> *« Il y a eu un petit briefing, mais ça a été vraiment très rapide. Il n'y a eu aucune formation de groupe. Alors maintenant, je ne sais pas si c'était prévu. Nous, on n'a jamais rien su. Il y a une personne qui est venue une fois et elle a expliqué le fonctionnement au niveau des caisses, sur place, aux quelques caissières qui étaient présentes ce jour-là. Mais celles qui n'étaient pas là n'ont pas pu en bénéficier. Le problème, comme je vous ai dit, c'est que les caissières changent souvent. Ce ne sont jamais les mêmes aux caisses. Enfin moi, j'ai été tout de suite sur le terrain, et je peux vous dire que vraiment ça a été rapide l'explication. Trop rapide peut-être. Je pense qu'il aurait fallu qu'ils y consacrent plus de temps. Il aurait d'abord fallu former les hôtesses car ce sont elles qui supervisent les caisses. Mais ça s'est fait bizarrement la formation. »* (Responsable administratif, Supermarché, Modeus)

Il faut tout de même souligner ici qu'à certains endroits nous avons pu constater l'existence d'un accompagnement des commerçants par un assistant technico-commercial de la société BMS, ainsi que toute l'importance que peut revêtir ce type de suivi pour les commerçants qui découvrent un nouveau système de paiement tout en devant s'y adapter très rapidement afin de ne pas perturber le rendement de leur activité :

> *« Pour être sûr que les commerçants ont bien compris mes explications, et là je m'adapte vraiment au savoir du commerçant pour lui expliquer, y compris la navigation dans le menu des terminaux de paiement, je leur conseille de garder tout près du terminal de paiement la petite fiche explicative que je leur ai donnée. Et j'écris aussi sur une feuille comment procéder dans différents cas de figure qui peuvent arriver parce que les commerçants, ils disent 'oui, oui', mais quand vous les faîtes manipuler après… »* (Assistante technico-commerciale, BMS)

> *« Pour les problèmes que j'avais, ils ne bougeaient pas trop à la banque. C'est P. R. [assistant technico-commercial] qui a vu que mon appareil n'avait pas été changé. Je l'ai vue plusieurs fois cette personne depuis le début. Elle passait encore là dimanche dernier. J'ai des numéros de téléphone de Moneo pour appeler en cas de problème. Mais quand j'appelle, ça me dit 'appuyez sur telle touche si vous voulez telle chose'. Mais moi, quand je sers les clients, je n'ai pas le temps d'appuyer sur les touches, ni d'attendre après. »* (Gérant, primeur, Moneo)

♦ **Une difficulté accrue par l'absence de généralisation du système global**

Par ailleurs, pour les commerçants, et surtout pour les personnes en charge de l'encaissement, la difficulté à faire l'apprentissage de ce nouveau système de paiement est d'autant plus importante que ce dernier n'est pas généralisé à tous les commerces et qu'encore très peu de clients sont munis d'un porte-monnaie électronique actuellement. Cela ne permet pas aux caissiers de s'entraîner intensivement à l'utilisation de ce nouveau mode de paiement. Cela a même tendance à constituer un obstacle pour son apprentissage dans la mesure où les caissiers, par manque de pratique régulière, oublient rapidement le mode d'emploi :

> *« Une autre contrainte c'est qu'il y a tellement peu d'utilisateurs, que même si les hôtesses ont été formées, elles ont oublié, et comme elles en voient un seul tous les 36 du mois de client qui paye avec Modeus, elles sont obligées d'appeler quelqu'un parce qu'elles ne se rappellent plus de la démarche. Ça, c'est le type de problème qui existe au niveau de l'encaissement. »* (Responsable des ventes, magasin de disques, livres, hi-fi, Modeus)

En outre, la difficulté de l'apprentissage est également d'autant plus grande que le système de paiement Modeus / Moneo demeurant peu généralisé du fait de son statut expérimental, certains responsables de commerces n'identifient pas comme une priorité la formation de leurs vendeurs-caissiers à l'utilisation de ce nouveau mode de paiement. Ils ont en effet

tendance à arbitrer en faveur de mesures qu'ils considèrent prioritaires et plus urgentes. Ainsi, dans certains commerces pourtant équipés du système de paiement Modeus / Moneo, des vendeurs-caissiers ne savent pas comment l'utiliser dans la mesure où leurs responsables ne leur ont transmis aucune information solide à ce sujet. C'est le cas de ce magasin de restauration rapide, comme nous l'explique l'un de ses responsables des ventes :

> *« Une personne de Modeus nous a expliqué, à moi et à mon collègue qui est l'autre responsable du magasin, comment ça fonctionnait. Il nous a donné une petite fiche explicative. Nous, ensuite, on a expliqué ça aux vendeuses. Enfin, pas à toutes. Elles ne savent pas toutes comment s'en servir. Mais comme un responsable – ou moi ou mon collègue – est tout le temps présent, elles n'ont qu'à nous demander si un client veut payer avec la carte Modeus. Pour les vendeuses, Modeus, c'est comme les autres nouveaux trucs : nouvelles brioches, nouveaux menus, etc. On ne leur a pas montré à toutes comment ça fonctionnait. Je préfère les former sur la vente. Il y a une nouvelle vendeuse là par exemple. Hé bien, Modeus, ce sera la dernière chose que je lui montrerai. Je lui ai dit que si elle a un paiement avec Modeus, qu'elle appelle un responsable. »* (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

2. Une recomposition de la distribution des rôles entre commerçants et clients

Outre un apprentissage et une recomposition des réflexes à effectuer par les personnes en charge de l'encaissement, ce qui constitue la difficulté de l'intégration du système de paiement Modeus / Moneo est le fait que ce dernier impose également une recomposition de la distribution des rôles entre d'une part le commerçant, et d'autre part le client, au moment de l'opération de paiement / encaissement. En effet, **le porte-monnaie électronique étant un nouveau mode de paiement, supposant un nouvel équipement et une nouvelle gestuelle, non seulement de la part des commerçants, mais aussi des clients, il survient parfois des moments d'hésitation, et même des erreurs de manipulation, dus à la mauvaise coordination de l'une et l'autre partie**.

En ce qui concerne Modeus, la difficulté tient au fait qu'il s'agisse d'une technologie sans contact qui laisse une place importante aux gestes réalisés par le client lui-même. En effet, commerçants et clients ont parfois du mal à coordonner leurs gestes : le client est censé attendre que le caissier ait tapé le montant de l'achat sur son terminal – parfois même il y a un code à taper précédemment – , ce à quoi il ne porte pas toujours attention :

> *« Des fois ça arrive que ça ne marche pas. Des fois les clients passent trop vite leur carte, des fois ils la passent avant qu'on ait eu le temps faire notre code à la caisse. Quand ça ne marche pas on recommence l'opération, et en général ça marche. […] Le sans contact, les gens ne savent pas trop le faire. Soit ils mettent la puce du mauvais*

côté. Et là ça ne marche pas. Soit ils passent la carte trop rapidement avant qu'on ait fait le code et là ça ne marche pas. » (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

Bien que la carte Moneo ne soit pas sans contact, ses utilisateurs – commerçants et clients – rencontrent également des difficultés dans la coordination des gestes qu'ils doivent respectivement réaliser. L'usage de ce type de carte suppose, tout comme c'était le cas pour la carte Modeus, une répartition des gestes à effectuer entre le commerçant et le client. Nous avons en effet vu précédemment que c'est souvent le client qui a la prérogative de la validation du montant de l'achat sur le TPE. **Cette nouvelle configuration d'opération de paiement impose une recomposition de la distribution des rôles entre commerçants et clients qui ont parfois du mal à coordonner ces gestes respectifs** :

> *La personne que nous suivons en observation donne sa carte Moneo à la pharmacienne qui la prend, l'insère dans le terminal de paiement portable, tape le montant puis prend l'appareil, le porte, le retourne et le tend au client pour que celui-ci puisse appuyer sur la touche de validation. Le client vérifie le montant et appuie sur la touche de validation puis il retire lui-même sa carte juste après avoir validé. Presque en même temps, la pharmacienne retourne l'appareil dans son sens car elle voulait récupérer la carte elle-même pour ensuite la rendre au client avec un ticket. Il y a donc pendant deux secondes un moment d'hésitation, de mauvaise coordination des gestes de la cliente et de la pharmacienne. L'appareil est en effet autant dans les mains de la pharmacienne que dans celles de la cliente, totalement accessible aux deux, à égale distance. La pharmacienne finit en donnant le ticket au client.* (F, 37 ans, Client Poste, Moneo)

Cette mauvaise coordination peut devenir contraignante dans la mesure où elle engendre parfois des conséquences négatives, telles que le **ralentissement de l'activité** alors que le flux de la clientèle grossit parce qu'une erreur de manipulation a été commise. Un boulanger nous en donne un exemple :

> *« Il y a eu quelques petits problèmes avec les vendeuses au début. Il y avait des erreurs dans les montants frappés. Elles ont l'habitude des espèces aussi donc elles vont tout de suite avoir le réflexe de taper sur la touche 'espèces' et souvent le client sortait sa carte Moneo seulement après. Mais c'est un réflexe à prendre. Quand c'est comme ça, il faut qu'elles fassent un retour pour annuler 'espèces'. Au début, elles s'énervaient un peu et elles ne faisaient pas toujours très bien l'annulation. Maintenant, ça va mieux. Le dimanche matin surtout, elles sont à trois autour de la seule caisse, alors quand elles se trompent, elles ont tendance à s'énerver. »* (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

Il apparaît finalement que l'adaptation de leurs pratiques de paiement / encaissement par les commerçants au nouveau système de paiement Modeus / Moneo ne va pas de soi, et implique même la confrontation à des difficultés non négligeables. Ces difficultés sont principalement dues au fait que, d'une part, les caissiers sont dans l'obligation de se soumettre à une recomposition de leurs réflexes d'encaissement ; et que, d'autre part, ce nouveau mode de paiement impose également une recomposition de la distribution des rôles entre commerçants et clients qui ont parfois du mal à coordonner et ajuster leurs gestes respectifs.

C. La mise en peril du contact commerçant / client : la crainte d'une deshumanisation des rapports entre les commerçants et leur clientele

Au cours de l'adaptation de leurs pratiques au nouveau système de paiement Modeus / Moneo, les commerçants ont également pu se rendre compte que **l'usage d'un tel mode de paiement pouvait remettre en cause, et même mettre en péril, le contact privilégié établi avec leur clientèle**. En effet, l'utilisation d'un tel système de paiement engendre, comme nous venons de le voir, une redistribution des rôles entre commerçants et clients au sens où il suppose une répartition des gestes entre les deux parties. Or, ces gestes, une fois incorporés et transformés en réflexes, pourront être réalisés par les deux parties de façon presque indépendante, c'est-à-dire sans que l'une ne tienne spécialement compte de l'autre, puisqu'ils n'y auront même plus à y réfléchir mais les réaliseront machinalement. Et l'une des conséquences possibles de cela est la disparition progressive des échanges – manifestes ou latents – qui peuvent exister actuellement entre commerçants et clients :

> *« Vous voyez notre appareil, il est en bas, on fait le code, et les gens ils passent leur carte et ils s'en vont, on n'a pas besoin de leur rendre la monnaie, pas besoin de les regarder. Déjà c'est comme ça dans les grandes surfaces, tu passes ta carte et voilà tu n'as vu personne. Tu passes ton machin et voilà. »* (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

Il faut souligner ici que certains commerçants se sont déjà habitués à ce type de rapport avec leur clientèle, à savoir un contact minimal, particulièrement réduit :

> *« On ne se dit rien de spécial avec les clients qui ont la carte Modeus. C'est 'bonjour, au revoir', rien de plus, rien de particulier. Vous savez ici on a beaucoup de clients. Donc ça débite pas mal. On a rarement l'occasion de discuter avec les clients. On n'a pas d'échange particulier avec les clients. »* (Gérant, vente de journaux, Modeus)

> *« On ne parle pas de Moneo avec les clients parce que justement les gens utilisent la carte pour être servis plus rapidement, ne pas avoir de rendu de monnaie, juste tendre leur carte et ça y est. »* (Gérant, crèmerie, Moneo)

En revanche, d'autres commerçants craignent une **déshumanisation des rapports avec leur clientèle**. Ils ont effectivement peur que le contact qu'ils établissent avec elle se vide peu à peu de son humanité :

> *« Et puis, il y a une chose, c'est que avec une carte comme Modeus, le contact avec les clients on peut le perdre. Là pour l'instant on ne s'en rend pas compte parce qu'il n'y a pas beaucoup de clients qui s'en servent mais je suis sûre qu'avec des outils comme ça on peut perdre le contact client. C'est vrai que pour l'instant on n'a pas vraiment perdu le contact avec des clients, mais je suis sûre qu'à terme on peut le perdre avec des outils comme ça. »* (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

Et de façon corollaire, certains commerçants craignent une dégradation de leurs conditions de travail, du fait même de la déshumanisation des rapports avec la clientèle. En effet, ils assimilent leur activité à une sorte de robotisation si elle n'inclut plus le contact avec les clients :

> *« Ce serait comme si on mettait un distributeur de sandwich là-bas, à la place de la caisse et du vendeur. En gros, le vendeur ne servirait plus à grand chose, à part à tiper sur la machine et à mettre le ticket qui sort de l'appareil dans la caisse. »* (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

Nous avons pu nous rendre compte, au cours des observations réalisées auprès de commerçants et de clients, que la nature et surtout la qualité du contact était, pour les deux parties, particulièrement important. Cela fait partie du jeu global de la consommation :

> *Un monsieur entre dans la boulangerie et donne à la gérante un article de journal qu'il a photocopié. Il ne fait que lui donner, il n'achète rien, il ressort aussitôt de la boulangerie. Je parviens à deviner le titre de l'article : 'L'euro, c'est facile avec Moneo.' Elle prend le papier en lui souriant. […] La gérante, tout en servant, s'attarde parfois avec certains clients pour discuter avec eux de choses plus personnelles. Ce sont des clients habitués de la boulangerie, qui reviennent régulièrement et avec lesquels elle a établi un contact privilégié.* (Observation dans une boulangerei-sandwicherie, Moneo)

Au final de cette partie sur l'adaptation des pratiques relatives à l'opération de paiement / encaissement des commerçants au nouveau système de paiement Modeus / Moneo, il ressort qu'une telle adaptation n'est pas évidente à réaliser pour ces derniers. S'ils parviennent à le faire en recourant à des modes d'adaptation personnalisés et ajustés à leur convenance, il n'en demeure pas moins que certains d'entre eux se trouvent malgré tout confrontés à certaines

difficultés inhérentes à l'intégration et l'incorporation de ce nouveau système de paiement qui nécessite un réel apprentissage.

III. UN FREIN POUR LES COMMERÇANTS : LA QUESTION DU COUT ET DU RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Cette dernière partie a pour objet la question spécifique du coût qu'implique pour les commerçants l'usage du nouveau système de paiement Modeus / Moneo. Si nous choisissons de traiter ce thème à part, c'est parce que les commerçants y sont particulièrement sensibles, comme il apparaît à travers les entretiens réalisés avec eux. Le coût constitue une problématique à part entière. Et le problème relatif au coût est que ce dernier peut devenir un frein au développement de l'usage de Modeus / Moneo par les commerçants. Soulignons dès ici que celui-ci était gratuit pour eux au début de l'expérimentation, mais qu'il ne s'agissait que d'une mesure temporaire visant à inciter les commerçants à participer au test.

A. LA QUESTION DU COUT

La question du coût est effectivement récurrente dans les interviews réalisés avec les commerçants ayant fait le choix de s'équiper du système de paiement Modeus / Moneo. Ils l'abordent d'ailleurs le plus souvent d'eux-mêmes, avant même qu'on leur en pose la question. Ce qui montre à quel point elle est préoccupante pour eux. Et comme nous allons le constater, tous les commerçants n'acceptent pas de la même façon le coût qu'engendre ce nouveau système de paiement.

1. Un positionnement variable des commerçants vis-à-vis du coût

a. Une acceptation du coût

Certains commerçants ayant accepté de participer à l'expérimentation du porte-monnaie électronique se montrent relativement compréhensifs vis-à-vis du coût imposé par son usage. **Ils acceptent en effet d'en assumer le coût de fonctionnement à partir du moment où ils savent qu'il leur sera possible d'obtenir un taux de commission raisonnable**, qu'ils seront en mesure de supporter :

> *« Oui, il y aura des coûts. Mais ça entrera dans les coûts de fonctionnement. Il faut négocier aussi avec la banque un taux de transaction correct. Celui que la banque me propose me semble raisonnable. Ce n'est pas plus élevé que pour la carte bancaire. »*
> (Gérant, boulangerie, Moneo)

b. Une réticence à subir le coût

Si certains commerçants sont relativement compréhensifs, d'autres le sont beaucoup moins et se montrent **particulièrement réticents à subir le coût imposé par l'usage du système de**

paiement Modeus / Moneo, d'autant plus qu'ils ont pu en bénéficier gratuitement au début de l'expérimentation. Il s'agit en tout cas d'une préoccupation qui remonte jusqu'aux experts de terrain, en contact avec les commerçants :

> *« La difficulté, ça va être le coût. Pour l'instant, c'est gratuit jusqu'à fin avril. Mais les commerçants me demandent 'Combien va me coûter la location de l'appareil ?' Mais moi ce n'est pas mon boulot ça. D'ailleurs, je ne sais pas du tout quels vont être les coûts. Je ne suis pas là pour disputer le bout de gras. Je ne parle pas de ça aux commerçants. Et quand ils me le demandent, je leur dis de se renseigner auprès de leur banque. C'est avec la banque directement qu'il faut voir ça. »* (Assistante technico-commerciale, BMS)

> *« Dans une boulangerie, j'ai entendu le commerçant qui disait 'Moi, je refuse de faire le rechargement express. On n'est pas une banque ! ça nous coûte de l'argent.' C'est en fait un service complémentaire que les commerçants font aux clients qui leur coûte en temps et en argent. Donc certains commerçants refusent parce que ça leur coûte cher. »* (Conseiller financier, Poste)

Les commerçants jugent en effet que le coût de fonctionnement qui leur est imposé est trop important pour eux. Et cela est d'autant plus problématique que le coût peut jouer un **rôle désincitateur** dans le cas où les commerçants ne se sont pas encore décidés à expérimenter le nouveau système de paiement Modeus / Moneo, **voire même devenir un motif à l'arrêt de son utilisation** :

> *« Des commerçants m'ont dit que ça ne les intéressait pas parce qu'ils devaient payer une redevance. »* (Gérant, boulangerie, Moneo)

> *« Il y a un commerçant qui m'a dit qu'il ne garderait pas Moneo parce qu'il trouve que c'est trop cher. Mais bon, la réaction était la même quand la carte bancaire est apparue. »* (Responsable du conseil financier, Poste)

Par ailleurs, nous pouvons constater que **les commerçants les plus réticents à subir le coût de fonctionnement de Modeus / Moneo sont ceux qui n'ont jamais eu à payer pour l'usage d'un mode de paiement** parce que, par exemple, ils n'acceptent pas la carte bancaire et n'utilisent que la monnaie, les espèces. C'est le cas de certaines boulangeries. Ce sont en tout cas toujours des commerces dont le panier moyen est relativement faible et justifie l'absence de paiement par carte :

> *« Chez moi, tous les paiements sont réglés en liquide. Et je n'ai aucun frais en fait pour traiter les règlements des clients. Donc je ne vois pas pourquoi j'irais en avoir sous prétexte que les banques mettent un nouveau système en place. »* (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

En outre, **ces commerçants estiment que les coûts doivent être en fait rééquilibrés entre eux et la banque**. Selon eux, ils n'ont pas à être les seuls à les subir et les assumer dans la mesure où ce sont les banques qui ont décidé la mise en place de ce nouveau moyen de paiement et qu'elles vont y gagner. Un partage des coûts leur semble donc normal :

> *« J'estime que ce n'est pas aux commerçants de supporter un tel coût. Les banques n'arrêtent pas de se plaindre que Moneo ça coûte cher, que c'est un investissement. Je sais très bien que ça leur coûte très cher et que c'est un très gros investissement pour eux, mais c'est du long terme pour eux, c'est-à-dire que pendant 4,5,6 ans, ils vont perdre de l'argent mais après pendant 20 ans ils vont en gagner et beaucoup. J'estime que c'est le client qui s'en sert, c'est la banque qui est bien contente de voir diminuer le nombre de chèques utilisés parce que les chèques ça coûte cher. Donc je ne vois vraiment pas pourquoi ce serait aux commerçants de supporter le coût. A la rigueur, une partie je veux bien. Mais je trouve que le coût est trop élevé. Je pense qu'il faudrait que les banques prennent plus les choses à leur compte. Ce n'est pas aux commerçants de payer tout le prix. »* (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Certains commerçants refusant de subir le coût de fonctionnement du nouveau système de paiement Modeus / Moneo parviennent à trouver des stratégies afin de prolonger la gratuité et d'esquiver ce coût. C'est par exemple le cas d'un gérant de boulangerie-sandwicherie qui a négocié avec une autre banque que son établissement bancaire habituel un accord lui permettant de bénéficier d'une prolongation de la gratuité de l'usage du nouveau système de paiement :

> *« Quand ce sera payant, on aura une commission, je crois que c'est dans les 0,6% de la transaction. Il n'y a pas de minimum. Après, c'est à chaque commerçant de voir avec sa banque, de négocier. Moi, c'est bon, j'ai déjà négocié : c'est gratuité pendant deux ans. Je n'ai pas de commission, pas de location d'appareil pendant deux ans. En fait, ce n'est pas ma banque donc ils espèrent comme ça récupérer une partie de ma trésorerie. C'est pour ça. Ils essaient de m'attirer vers eux en fait. Dans ma banque, j'ai essayé de négocier, mais ils ne veulent pas. Ils m'ont expliqué qu'ils avaient des coûts fixes. C'est sûr que, comme on a un commerce qui ne marche pas mal, une banque concurrente est intéressée pour nous récupérer. C'est un bon moyen pour se faire récupérer. Je ne changerai pas de banque, mais je pourrai aller faire quelques opérations avec eux. Mais bon, ce sont des conditions assez exceptionnelles : je ne sais même pas s'ils ont trop le droit de le faire. Si j'avais dû payer, c'était hors de question que je paye la location et les 0,6% de commission. »* (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

2. Une méfiance et une appréhension alimentées par des défaillances techniques

♦ Des problèmes techniques qui surdimensionnent la question du coût

Nous pouvons penser que la méfiance et l'appréhension de certains commerçants vis-à-vis de la question du coût de fonctionnement sont alimentées et même renforcées par certaines défaillances techniques survenues au début de l'expérimentation. Certains d'entre eux ont en effet été confrontés à des problèmes relatifs à la télécollecte qui se fait la nuit. Pour que la recette réalisée avec Modeus / Moneo soit directement transférée sur leur compte bancaire, le TPE passe un appel téléphonique à la banque concernée. Or, des dysfonctionnements se sont produits justement au niveau du passage de ces appels téléphoniques qui duraient parfois plusieurs minutes ou dizaines de minutes, ce qui alourdissait fortement la facture téléphonique des commerçants qui ont alors pris peur et se sont d'autant plus méfiés :

> *« Au début, j'avais plein de problèmes avec l'autre appareil. Il interrogeait les comptes bancaires de tous les clients systématiquement. Ça m'augmentait mes factures de téléphone. Ma deuxième facture était de 290 francs je crois ! En plus, il y a des problèmes avec l'appareil au niveau de la télécollecte de la nuit. C'est la nuit que l'argent va sur mon compte. J'ai vu ma note de téléphone passer de 300 à 500 francs. Ça a pratiquement doublé. Quand j'ai vu ça ! J'ai vraiment remarqué la différence. Une fois, j'ai eu une communication de 21 minutes en pleine nuit. Alors là, j'ai demandé la facture détaillée à France Télécom. Les factures de téléphone, ça fait cher quand même, ajoutées à la location de l'appareil, au taux de transaction. Faut pas exagérer quand même ! »* (Gérant, primeur, Moneo)

♦ L'importance de l'intervention de l'assistant technico-commercial

C'est justement parce que certaines défaillances techniques, telles que celles que nous venons d'évoquer, peuvent venir alimenter la méfiance et la crainte des commerçants que l'intervention d'un assistant technico-commercial auprès de ces derniers peut jouer un rôle déterminant, en tout cas d'une grande importance, dans l'apaisement de cette appréhension. En effet, par exemple, les commerçants sont particulièrement méfiants par rapport au rechargement express qui implique également, tout comme c'est le cas pour la télécollecte de la nuit, des appels téléphoniques entre le TPE et la banque. Or, ces derniers n'en connaissant pas le fonctionnement exact, ils se trouvent dans le flou et sont amenés à imaginer des coûts surdimensionnés par rapport à ce qu'ils sont dans la réalité :

> *« Mon travail est de rassurer les commerçants aussi, notamment au sujet du rechargement express et des communications, des appels téléphoniques que ça implique. Je leur explique bien que, en fait, il n'y a pas d'appel systématique de la banque à chaque rechargement express. Par exemple, c'est sûr que si une personne*

vient dans une boulangerie acheter une baguette, qu'elle recharge sa carte dans la boulangerie et qu'il y a un appel à la banque, là ça ne va pas. Je leur explique que, en théorie, il y a un appel à la banque sur quatre rechargements si la personne n'opte que pour le rechargement chez les commerçants, c'est-à-dire pour le rechargement express. Mais, en pratique, c'est différent en fait : le plus souvent, c'est environ un appel à la banque sur dix rechargements pour la même carte parce que la personne peut très bien être retournée recharger sa carte à la banque. Et je leur dis aussi que le coût de l'appel est de 0,61 centimes HT. En plus, c'est un numéro en 0 800… alors c'est sûr qu'on peut se poser des questions. Mais non, ce n'est pas un appel à 3 francs. C'est un appel à 0,61 francs HT. » (Assistante technico-commerciale, BMS)

La question du coût est donc de toute première importance pour les commerçants : d'une part pour ceux pour qui c'est nouveau dans la mesure où ils n'ont jamais eu à payer pour l'usage de modes de paiement (ceux qui n'accpetent pas la carte bancaire par exemple) et ne sont donc pas du tout habitués à cette logique ; d'autre part pour ceux qui supportent déjà le coût de fonctionnement d'autres moyens de paiement, comme la carte bancaire, et qui sont donc très réticents à supporter un volume de coûts plus important.

B. L'ABSENCE DE RETOMBEES POSITIVES A COURT TERME : L'IMPLICATION DES COMMERÇANTS DANS UNE LOGIQUE D'INVESTISSEMENT

Outre le coût de fonctionnement à subir, ce qui pose problème aux commerçants réside également dans l'absence de retombées positives immédiates, à court terme, de l'expérimentation de l'usage du nouveau système de paiement Modeus / Moneo. Cette absence est d'ailleurs en grande partie due au fait que l'usage de ce système se trouve encore dans sa phase expérimentale.

1. Des résultats mineurs et peu significatifs à court terme

Les commerçants que nous avons interviewés font remarquer de manière récurrente que le fait qu'ils se soient équipés du système de paiement Modeus / Moneo n'a engendré que des résultats mineurs et faiblement significatifs, en tout cas relativement aux retombées escomptées.

a. Une faible fréquentation des commerces par les porteurs du porte-monnaie électronique

- **Faiblesse du flux de la clientèle utilisant le porte-monnaie électronique**

Dans une majeure partie des commerces que nous avons pu visiter au cours de cette étude, nous avons pu constater que le flux de la clientèle journalière utilisant le porte-monnaie

électronique pour régler leurs achats était relativement faible. Nous avons cependant vu un cas particulier. Il s'agit d'un supermarché qui concentre plusieurs points de paiement Modeus : caisses du supermarché, caisse de la parapharmacie, caisse de la boulangerie-sandwicherie, appareil de libre affranchissement de lettre, borne de rechargement de la carte Modeus, etc. C'est d'ailleurs le seul commerce que nous ayons vu comprenant autant de points de paiement ouverts au porte-monnaie électronique. Et il présente un taux de fréquentation de clients porteurs de la carte Modeus surpassant celui de tous les autres lieux que nous avons visités :

> *« Au début, il y avait quatre caisses d'équipées. Aujourd'hui, il y en a dix : la parapharmacie, le stand Yves Rocher, Ville Facile (stand de vente de billets de spectacle), la parfumerie, la boulangerie-viennoiserie, la sandwicherie-pizzeria, et deux caisses du supermarché. Je sais qu'à la boulangerie, ils s'en servent beaucoup. On doit faire entre 600 francs et 1000 francs par jour de transaction avec Modeus. Ça a augmenté depuis le début. Et puis le samedi, il y a plus de transactions qu'en semaine. Ça doit représenter entre 20 et 25 personnes par jour en tout. »* (Responsable administratif, Supermarché, Modeus)

En revanche, dans les autres commerces, le taux de fréquentation par les clients porteurs de la carte Modeus / Moneo est plutôt faible, ces derniers ne constituant qu'une très petite partie de la clientèle globale :

> *« Les gens qui payent avec la carte Modeus représentent vraiment une toute petite partie de notre clientèle. Il y en a quelques-uns pendant le coup d'activité du matin, et puis il doit y en avoir un ou deux le soir. Et encore il n'y en n'a pas tous les jours, il y a des jours où personne n'a payé avec la carte Modeus. Ca doit représenter moins de 2 % de notre clientèle, et encore je ne sais pas je dois exagérer. En plus, ici, nous on est quand même le magasin de la chaîne qui a le plus fort flux de clientèle et qui fait le meilleur chiffre d'affaire de France ! »* (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

> *« Les clients qui payent avec Moneo sur une journée dans notre boulangerie : sur une caisse, on doit faire en moyenne 6 clients Moneo sur 1200 clients en tout. »* (Boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Parfois même, le taux de fréquentation est insignifiant, comme c'est le cas dans ce grand magasin de disques, livres et hi-fi :

> *« En gros, on a 10 clients par semaine qui utilisent la carte Modeus. Sachant qu'on passe 50 000 à 60 000 clients par semaine, vous voyez que c'est infinitésimal. Depuis la campagne de recrutement il y en a un peu plus, avant c'était vraiment un par semaine. »* (Responsable des ventes, magasin de disques, livres, hi-fi, Modeus)

♦ **Faiblesse de la progression du taux de fréquentation**

Comme les commerçants nous en ont fait part, non seulement le taux de fréquentation des commerces par les porteurs de la carte Modeus / Moneo est relativement faible, mais sa progression l'est également. En effet, les commerçants ont pu constaté que, si le flux de la clientèle utilisant le porte-monnaie électronique a un peu progressé les premières semaines de son expérimentation, il semble en revanche qu'il ait plutôt tendance à stagner actuellement et qu'il n'y ait plus vraiment de progression sensible :

> *« La clientèle a progressé pendant deux mois et demi et depuis ça ne change plus. Ça représente entre 2 et 2,5% du chiffre d'affaire. [Il regarde les tickets] Dans une journée, il y a entre 20 et 30 personnes qui payent avec Moneo. »* (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

> *« Le premier mois, Moneo a représenté 5% des ventes. Ça équivalait à environ 30 clients par jour. Depuis, ça a un peu progressé : on doit être aujourd'hui à 7% ou 8% des ventes par Moneo. Mais ça a tendance à stagner aujourd'hui. »* (Gérant, boulangerie, Moneo)

> *« Je n'ai pas vu une grosse évolution au niveau des clients depuis le début de Moneo à la boulangerie. De toute façon, c'est simple, on peut regarder parce que j'ai gardé les tickets depuis le départ. [Elle va chercher ses tickets] Vous voyez, tous les paquets sont équivalents : il n'y a que quelques tickets, cinq ou six, dans chaque paquet journalier. »* (Boulangerie-sandwicherie, Moneo)

b. L'absence de résultats significatifs immédiats

Le taux de fréquentation des commerces équipés du système Modeus / Moneo par les porteurs du porte-monnaie électronique demeurant relativement faible et stagnant, il en résulte une absence de résultats significatifs en terme de recette et de chiffre d'affaire réalisés avec Modeus / Moneo :

> *« L'ensemble des clients qui utilisent la carte Modeus, sur notre chiffre d'affaire, ça doit faire même pas 0,5 %. On va dire qu'il y a quatre clients qui payent avec la carte dans la journée. Oui alors ça doit même faire 0,005 % du chiffre d'affaire (rires). »* (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

> *« Les banques m'ont affirmé que les porteurs de carte Moneo, avec le temps, auront tendance à dépenser plus. Donc on va voir. Elles nous disent de prendre la carte parce que ça va augmenter le panier moyen ce qui compensera les coûts. On va vérifier. Pour l'instant, je n'ai pas eu le temps de vérifier si c'était vrai. [Il regarde de nouveau ses tickets] : par rapport à mon panier moyen normal, là, je suis au-dessus [il dit cela pour plusieurs tickets] ; oui ça a l'air d'être vrai. A priori, ça semblerait augmenter un petit*

peu. Notre panier moyen est de 15 francs environ. Ça a l'air d'augmenter un petit peu, mais pas tous les jours, c'est variable en fait. Je n'ai pas l'impression d'avoir gagné une nouvelle clientèle. Peut-être qu'au début, comme il y a une BNP en face, je crois qu'ils disaient qu'en face on prenait la carte Moneo. Il y a des gens qui nous ont demandé si on prenait la carte Moneo. C'est vrai, peut-être qu'il y a des gens qui sont venus essayer la carte Moneo chez nous. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

D'où la déception de certains commerçants qui s'attendaient à une montée en charge effective plus rapide et un impact beaucoup plus significatif et visible sur le chiffre d'affaire global :

« Franchement, ça ne marche pas encore terrible. J'aurais cru que ça aurait été beaucoup plus fort. Pour l'instant, comme en plus le chiffre d'affaire est en hausse, on ne sent pas de réelles retombées à ce niveau-là. Mais sept clients qui ne payent pas en monnaie dans la journée, c'est toujours ça de pris. » (Vente de journaux-tabac, Moneo)

En outre, les commerçants pensent que **ces insuffisances sont directement liées au caractère encore expérimental** de l'usage du système de paiement Modeus / Moneo. Selon eux, il n'apparaîtra des résultats significatifs que lorsque cet usage sera plus largement étendu et généralisé :

« Je pense qu'il faut que plusieurs commerçants du même coin soient équipés pour que ce soit rentable : boulangerie, tabac-presse…, c'est-à-dire tous les petits commerces. » (Vente de journaux-tabac, Moneo)

« Je ne sais pas si c'est bien parce qu'il y a très peu de commerçants : boulangerie, journaux. Il n'y a pas assez de commerçants concernés. » (Cordonnier, Modeus)

« Des avantages ? Je n'en vois pas pour l'instant. C'est sûr qu'il y aurait plus d'avantages si tout le monde utilisait la carte. » (Responsable des ventes, restauration rapide, Modeus)

c. Des commerçants contraints de s'inscrire dans une logique d'investissement

Finalement, les commerçants, étant dans l'obligation de subir le coût de fonctionnement imposé par l'usage du système de paiement Modeus / Moneo, et ne bénéficiant pas de retombées positives immédiates en termes de taux de fréquentation et de chiffre d'affaire, se retrouvent finalement contraints de s'inscrire dans une logique d'investissement, parfois malgré eux puisqu'ils s'attendaient à des résultats significatifs beaucoup plus rapidement. En d'autres termes, il leur faut accepter de 'perdre' de l'argent dans l'immédiat avant d'en récupérer d'éventuels bénéfices, mais cela à plus long terme. C'est ce qu'explique ce

responsable des ventes selon lequel le porte-monnaie électronique présente actuellement, pour les commerçants, plus d'inconvénients que de réels avantages :

> *« Le coût est énorme et prohibitif. Les commissions à la charge du commerçant sont trop élevées. C'est une carte qui est plus un coût et qui n'engendre pas vraiment de profit. Il va falloir des années pour que ça se rentabilise. Pour l'instant c'est trop tôt pour dire ce que ça va donner. Pour l'instant, il y a plus d'inconvénients que d'avantages. »* (Responsable des ventes, magasin de disques, livres, hi-fi, Modeus)

Par ailleurs, ces commerçants considèrent que c'est aux banques qu'il revient d'agir afin que le retour sur investissement qu'ils attendent arrive le plus rapidement possible. En d'autres termes, selon les commerçants, les banques ont une importante responsabilité de développement commercial dans le succès du système de paiement Modeus / Moneo qu'elles doivent assumer. C'est leur rôle à elles et non pas celui des commerçants qui pourraient d'ailleurs bien se dégager du système s'ils ne voient pas arriver les avantages, comme l'explicite ce responsable des ventes :

> *« Les banques sont encore en train de s'interroger, alors que c'est surtout à elles de communiquer, de vendre auprès de leur clientèle leur nouveau moyen de paiement. Ensuite, s'il y a une demande, je peux vous garantir que les commerçants s'équiperont. Mais ce n'est pas nous qui sommes demandeurs. Nous on sera suiveur comme pour la carte bleue au départ. Si c'est quelque chose qui se développe alors les magasins suivront parce qu'on ne va pas risquer de décevoir la clientèle. Mais ce n'est pas nous qui allons faire des pieds et des mains pour que ça se développe. On ne va pas se transformer en commerciaux de Modeus. On sera d'autant moins les commerciaux de Modeus que nous on n'y a pas d'avantage. »* (Responsable des ventes, magasin de disques, livres, hi-fi, Modeus)

Après avoir vu que l'usage du système de paiement Modeus / Moneo n'engendrait pas de résultats globaux à court terme, nous allons à présent nous focaliser de façon plus spécifique et plus explicite sur la nature des impacts positifs que ce nouveau système pourrait engendrer, mais ce à quoi il échoue dans l'immédiat.

2. L'absence d'impact significatif au niveau de l'usage et de la gestion de la monnaie

Tout d'abord, l'usage du système de paiement Modeus / Moneo pourrait engendrer des retombées positives au niveau de la gestion de la monnaie. Il pourrait surtout, selon les commerçants, d'une part contribuer à en diminuer les contraintes et l'aspect fastidieux :

> *« Quand il y aurait un problème de monnaie comme maintenant [il manque des pièces de un franc pour rendre sa monnaie à une cliente], c'est vrai que ce serait plus*

avantageux pour nous parce qu'on n'aurait pas besoin de courir dans tout le quartier pour récupérer de la monnaie. » (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

« Il n'y aurait plus de pièces à compter. Il n'y aurait que des tickets à compter. Il n'y aurait plus besoin d'aller chercher de la monnaie à la banque. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

D'autre part, il pourrait engendrer certains avantages spécifiques, notamment dans la perspective du passage à l'euro que les commerces appréhendent particulièrement vu les nombreuses contraintes qu'il risque de leur imposer :

« Surtout avec l'euro qui arrive, ce serait bien, comme ça, on ne se tromperait pas. A l'approche de l'euro, ce serait toujours ça de simplifié. On a commencé à avoir des réunions sur l'euro. C'est sûr que ça va nous changer. Il va y avoir des formations. Ça nous fait peur. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Cependant, cet usage demeurant relativement réduit, **ces avantages ne peuvent émerger dans la mesure où le porte-monnaie électronique est encore loin de se substituer à la monnaie usuelle et que donc la quantité de monnaie habituellement manipulée par les commerçants reste demeure inchangée** :

« [La caissière du magasin] : des fois, ça ne marche pas beaucoup. Des fois oui, des fois non. Ou vous allez en faire un ou deux dans la journée. [La gérante intervient] : ça ne marche pas bien ici. Si j'en fais dix dans la journée, c'est le maximum. Hier, j'ai fait 48 francs avec Moneo. Mais c'est dommage parce que ce serait bien pour moi, pour l'euro. » (Magasin de vente de journaux et tabac, Moneo)

« Ça permet de rendre un service aux clients déjà. Sinon, ça fait moins de flux de monnaie ; mais il faudrait que le volume soit beaucoup plus important parce que là, 2% du chiffre d'affaire, le flux de monnaie il ne change pas beaucoup. Mais c'est vrai que si le volume était beaucoup plus important, on aurait besoin de beaucoup moins de monnaie, et de beaucoup moins de manipulation d'argent. Quelque part, c'est sécurisant. On n'a pas le risque du faux billet. Disons que pour le volume actuel, je pense que ça ne change rien. Mais du jour où ce sera vraiment développé et où on arrivera à un pourcentage de transaction très élevé, là tout ce que j'aurais pu dire se révèlera vrai. Mais pour l'instant, c'est juste le service client. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

3. L'absence d'impact significatif en terme de facilité et de rapidité de paiement

Nous avions déjà souligné dans une précédente partie que l'une des attentes des commerçants vis-à-vis de l'usage du nouveau système de paiement Modeus / Moneo

concernait la facilité et la rapidité de l'opération de paiement / encaissement. Or, certains commerçants regrettent de n'observer aucun impact positif significatif en la matière.

a. Une simplicité en question

Certains commerçants ont en effet du mal à distinguer le surcroît de facilité et de simplicité auquel ils s'attendaient. En outre, ils conçoivent que les clients porteurs du porte-monnaie électronique bénéficient de plus d'avantages qu'eux par rapport à cela :

> *« Je crois que les gens qui ont cette carte l'apprécie pour le modernisme et la facilité. En fait, les gens ont surtout ça pour la facilité. La facilité, c'est surtout pour les gens, ce n'est pas pour nous commerçants. »* (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

> *« C'est surtout pour le client que c'est avantageux. Mais des avantages pour nous ? Je ne vois pas quels avantages il pourrait y avoir pour le magasin. »* (Responsable administratif, Supermarché, Modeus)

Certains d'entre eux nous font même part de leur impression d'être confrontés à de nouvelles contraintes et d'avoir à faire face à un surcroît de complication au niveau de l'encaissement :

> *« Pour moi, pour l'instant, cette carte elle est plutôt neutre, il n'y a pas vraiment d'avantage. C'est plus un élément compliquant que facilitant pour l'instant. Ça nous a plus posé des soucis de reporting. Parce que jusqu'à très récemment on avait des soucis de reporting. On ne les recevait pas de façon régulière. Il y avait un dysfonctionnement avec la responsable de la trésorerie. Elle n'avait pas les reporting, et elle considérait qu'il y avait des erreurs à l'encaissement. Après je lui ai dit que ce n'était pas des erreurs de mes hôtesses, mais des erreurs provenant du système de Modeus. »* (Responsable des ventes, magasin de disques, livres, hi-fi, Modeus)

b. Un gain de temps discutable

Par ailleurs, les commerçants s'attendaient également, en faisant le choix de participer à l'expérimentation du système de paiement Modeus / Moneo, à un gain de temps, considérant que l'usage d'un tel mode de paiement leur permettrait de réaliser les différentes opérations – dont le paiement / encaissement – plus rapidement :

> *« C'est vrai que le geste sans contact, ça peut générer un gain de temps. C'est un passage plus rapide et l'attente en caisse est toujours mal vécue. »* (Responsable des ventes, magasin de disques, livres, hi-fi, Modeus)

Cependant, certains d'entre eux, suite à leur propre expérience de pratique du système de paiement Modeus / Moneo, estiment que, dans leur cas, l'usage d'un tel système n'engendre pas forcément un gain de temps par rapport au paiement en monnaie usuelle. Ils ont en effet tendance à l'assimiler à un paiement par carte, d'autant plus qu'il y a souvent édition de ticket sur demande des commerçants eux-mêmes comme nous l'avons fait remarquer dans une précédente partie, et donc à paiement non rapide. Et cela, surtout dans les commerces beaucoup plus habitués à manipuler constamment de la petite monnaie que des cartes, comme c'est le cas chez ce boulanger qui n'accepte la carte bancaire que pour les montants dépassant 100 francs :

> *« Mais ça nous demande quand même du temps. Ce n'est pas traité comme un porte-monnaie électronique, mais comme une carte bancaire. Même s'ils ont coupé certaines choses comme le ticket-client qui existe pour la carte bancaire. Enfin, moi j'en voulais un de ticket pour une question de sécurité, pour vérifier les comptes. J'en ai demandé un et ils me l'ont installé. Donc ça prend plus de temps. J'ai eu quelques remontées qui n'ont pas fonctionné au début ; donc si je n'avais pas eu de ticket, je ne m'en serais pas aperçu et j'aurais perdu cet argent, je n'aurais pas été remboursé. Enfin pour l'instant, moi je le vois comme une carte bancaire. »* (Vente de journaux-tabac, Moneo)

Pour certains commerçants, la manipulation de l'argent liquide demeurera même toujours plus efficace en terme de rapidité de paiement et d'encaissement que l'usage du porte-monnaie électronique. Ceux qui ont cette position sont les commerçants dont les clients règlent souvent leurs achats avec l'appoint en monnaie, comme c'est le cas dans cette boulangerie-sandwicherie par exemple :

> *« C'est un des problèmes qu'on a apparemment : le midi, quand on a beaucoup de monde, c'est un des problèmes qu'on rencontre, la rapidité de paiement avec Moneo. Si je prends l'exemple d'un sandwich à 20 francs, les bons clients qui savent qu'on a beaucoup de monde à midi savent qu'il ne faut pas passer trois heures à chercher sa monnaie donc ils préparent leur argent. On a à peine les deux pièces de 10 francs dans la main que le client part déjà après avoir dit 'au revoir'. Alors que si le client paye avec Moneo, il faut prendre l'appareil, attendre deux ou trois secondes avant qu'il ne s'allume, il faut taper le montant, il faut mettre la carte, il faut tourner l'appareil vers le client, il faut qu'il valide et il faut rendre la carte au client. Ce n'est pas très long. Mais c'est plus long que le fait d'avoir les deux pièces de 10 francs tout de suite dans la main. S'il n'y avait que des cartes Moneo, il y aurait un problème. Mais je pense que le système est rapide et je pense qu'on ne peut pas faire beaucoup mieux. Mais c'est trop long encore par rapport à un règlement en espèces. Même si les clients nous donnent un billet de 100 francs et qu'on leur rend 80 francs, ça ira beaucoup plus vite qu'avec*

Moneo. Le règlement espèces restera toujours plus rapide que le règlement Moneo. Je ne vois pas comment ils pourraient changer ça. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

Par ailleurs, il est également possible de constater que l'absence de gain de temps peut être directement lié au fait que ce nouveau mode de paiement se trouve encore dans sa phase expérimentale, comme le constate lui-même ce commerçant :

« C'est une perte de temps. En plus, avant, il y avait toujours une interrogation parce qu'il n'y avait pas de ticket. Pour l'instant la situation actuelle n'est pas représentative de l'avenir de cette carte là. Pour l'instant, on n'a pas vraiment d'avantage à utiliser Modeus. Mais c'est normal parce que c'est le début. Pour l'instant il n'y a forcément pas d'avantage, mais c'est sûr que si plus de gens l'utilisait ça pourrait devenir un gain de temps. » (Responsable des ventes, magasin de disques, livres, hi-fi, Modeus)

En effet, certains commerçants estiment que c'est le manque d'expérience des porteurs de la carte Modeus / Moneo qui est responsable du retardement de l'opération de paiement / encaissement. Ici, le gain de temps attendu se transforme en retard :

« Pour nous, Modeus pour l'instant je ne sais pas si c'est plus simple. Les gens qui ne savent pas s'en servir pour nous c'est une perte de temps. En fait il faudrait mieux leur expliquer. Les clients ne savent pas trop s'en servir. Ils demandent toujours comment il faut mettre la carte. » (Vendeuse, boulangerie, Modeus)

Pour d'autres commerçants, le problème vient du fait qu'ils ne possèdent qu'un seul TPE que plusieurs caisses doivent se partager. Dans ce cas, il devient impossible d'effectuer plusieurs encaissements avec Modeus / Moneo à la fois, même s'il y a plusieurs caisses, dans la mesure où le paiement avec Modeus / Moneo nécessite le TPE. Dans les moments d'affluence de la clientèle, cela devient vite problématique :

« A l'heure du midi, il nous en faudrait deux appareils parce qu'en fait on a trois caisses. Si j'ai deux clients en même temps, pas sur la même caisse, il faut se déplacer, il faut aller chercher l'appareil, c'est encore à rajouter au temps de… C'est pour ça que ça prend du temps en fait. » (Gérant, boulangerie-sandwicherie, Moneo)

« Ce n'est pas plus rapide que l'argent liquide parce que le problème en fait c'est que sur nos deux caisses, il n'y en a qu'une seule qui a la machine pour Modeus. Donc surtout au tabac c'est un peu chiant, parce que ma collègue est obligée de venir devant ma caisse si elle a un client Modeus. C'est sûr que si les deux caisses étaient équipées on irait plus vite. Notre problème c'est vraiment qu'on a la machine Modeus sur une seule caisse. » (Gérant, vente de journaux-tabac, Modeus)

Pour d'autres encore, l'opération de paiement / encaissement avec le porte-monnaie électronique représente plus une perte qu'un gain de temps dans la mesure où elle donne lieu à une certaine confusion qui vient du fait que, ni pour les commerçants, ni pour les clients, il ne s'agit encore d'un mode de paiement usuel, rôdé, mais au contraire, un mode de paiement pour lequel les pratiques et les règles les régissant sont à mettre en œuvre :

> *« Le système Moneo, ça ne fait pas gagner du temps, surtout quand c'est en salle parce que les clients appellent depuis leur table. Comme ils appellent, on se déplace mais on ne sait pas forcément pourquoi. Si c'est parce qu'ils veulent payer avec Moneo, il faut retourner prendre l'appareil puis revenir à la table. Souvent, quand les gens règlent en espèces, s'ils n'ont pas de monnaie sur eux, ils viennent au comptoir. S'ils payent avec leur CB, par contre, ils restent plus facilement à leur table pour régler : ils appellent. C'est la même chose pour Moneo. Par contre, c'est vrai qu'au comptoir, il y a un gain de temps par contre par rapport au paiement avec un billet de 100 ou 200 francs par exemple. Mais ce n'est pas une motivation. La motivation, c'est surtout le service rendu à la clientèle. »* (Gérant, brasserie, Moneo)

Finalement, certains commerçants, qui s'attendaient à obtenir des résultats intéressants à court terme en s'équipant du système de paiement Modeus / Moneo, tels qu'une plus grande facilité dans l'encaissement ainsi que dans la gestion de leur caisse, mais également un gain de temps, sont amenés à constater que, la progression de la fréquentation des clients porteurs du porte-monnaie électronique demeurant relativement faible, les résultats effectifs ne sont pas ceux escomptés, et sont au contraire mineurs, voire décevants. Or, parallèlement à cela, les commerçants se retrouvent dans l'obligation d'assumer des coûts de fonctionnement de ce nouveau système de paiement. Il leur faut donc accepter de subir des coûts à court terme tout en attendant les retombées positives à plus long terme. Ainsi, parfois malgré eux – puisqu'ils s'attendaient à des résultats significatifs beaucoup plus rapides, ils se trouvent inscrits dans une logique d'investissement. Le problème réside dans les éventuelles réactions que peuvent avoir les commerçants qui refusent de suivre cette logique : réticence à adopter le nouveau mode de paiement pour ceux qui ne l'ont pas encore testé, et volonté d'arrêter l'expérimentation pour ceux qui l'ont fait ? C'est en cela que la question du coût et du retour sur investissement peut réellement constituer un frein pour certains commerçants.

***

Au terme de cette partie concernant les pratiques des commerçants en tant qu'utilisateurs du système de paiement Modeus / Moneo, il ressort tout d'abord que ces derniers avaient des attentes importantes en décidant de s'équiper pour l'usage de ce nouveau mode de paiement. La manipulation et la gestion de la monnaie usuelle étant souvent à l'origine pour eux de nombreuses contraintes, d'une charge de travail fastidieuse, ils pensaient que le porte-

monnaie électronique était un bon moyen d'y échapper. Cependant, il semble que la situation se soit gâtée à l'essai. En effet, ce nouveau système de paiement étant en phase expérimentale, les commerçants ont été confrontés à des défaillances techniques qui les ont plus marqués que les éventuels avantages du porte-monnaie électronique qui pouvaient apparaître à l'usage. Par ailleurs, comme nous l'avons souligné, il ne faut pas non plus sous-estimer l'ancrage des habitudes et des réflexes liés à l'usage de la monnaie usuelle dans les pratiques des commerçants, surtout au niveau de l'opération de paiement / encaissement. Ils veulent se débarrasser des contraintes qui leur sont imposées par l'usage de la monnaie usuelle, tout en demeurant relativement attachés à celui-ci. D'où une certaine difficulté, parfois même réticence, à s'adapter à ce nouveau système de paiement. En outre, cette réticence se voit parfois renforcée par le fait que, les retombées positives escomptées n'arrivant pas à court terme, souvent pour des raisons liées au caractère expérimental de l'usage du système, et les commerçants devant finalement tout de même subir un coût, ces derniers se retrouvent plus ou moins contraints de s'inscrire dans une logique d'investissement, avec un retour sur investissement à escompter à plus ou moins long terme. Or, ils n'avaient pas tous envisagé les choses ainsi au moment de faire le choix de s'équiper pour Modeus / Moneo. Et la conséquence en est que certains d'entre eux envisagent parfois de renoncer à leur participation à cette expérimentation.

***

CONCLUSION

Dans un premier temps, nous avons décrit et tenté d'analyser les pratiques des porteurs de la carte Modeus / Moneo, ainsi que les perceptions et représentations de l'argent qui les sous-tendent. Il est en effet intéressant de confronter la sphère des usages et des pratiques à celle des perceptions et représentations afin de voir de quelle manière elles interfèrent. Par ailleurs, s'attacher aux représentations de l'argent, et pas seulement aux pratiques, semble ici indispensable dans la mesure où l'usage du porte-monnaie électronique représente un passage à une nouvelle forme de monnaie.

En nous intéressant tout d'abord à l'usage des moyens de paiement en égénral, nous avons pu constater que l'ensemble des porteurs de la carte Modeus / Moneo présentent une caractéstique commune : ils se sont rapidement adaptés à l'usage des différents moyens de paiement mis à leur disposition et les ont facilement intégrés dans leurs pratiques de vie quotidienne. Cela apparaît particulièrement clairement avec la carte bancaire de paiement. Nous avons en outre émis l'hypothèse que cette facilité à s'approprier de nouveaux moyens de paiement peut s'expliquer par l'attitude particulière des usagers de constamment rechercher à disposer de moyens de paiement de plus en plus pratiques. Par ailleurs, si nous ne savons si cette tendance est propre aux seuls utilisateurs de la carte Modeus / Moneo, ou bien si elle est étendue aux usagers en général, nous pouvons en tout cas supposer qu'elle a joué un rôle facilitateur dans la décision des personnes de participer à l'expérimentation du porte-monnaie électronique.

Il est d'ailleurs apparu que leurs motivations, dans l'acquisition du porte-monnaie électronique, étaient basées, non seulement sur une attirance et une curiosité pour un objet symbole de modernité, mais aussi sur un arbitrage en terme de coûts / avantages faisant largement intervenir la question de l'aspect pratique d'un tel produit.

Ensuite, nous sommes rentrés dans le cœur du sujet, à savoir les pratiques et usages que font les porteurs de leur carte. Nous avons constaté qu'ils sont multiples et divers, ce qui laisse présager de l'existence de variations d'usage en fonction de l'environnement géographique et social dans lequel sont insérées les personnes, en d'autres termes, leurs conditions de vie.

Et, en effet, dans la partie suivante qui met en lumière l'existence d'un processus d'appropriation de la carte Modeus / Moneo, il apparaît que le déroulement de ce processus, et notamment le degré d'appropriation et d'intégration du nouveau produit dans les pratiques habituelles de la vie quotidienne, dépend en grande partie des conditions de vie des porteurs, de leur mode de vie : lieu d'habitation, lieu de travail, types de transports utilisés, types d'endroits fréquentés pour faire les courses. En d'autres termes, l'appropriation de la carte Modeus / Moneo est en fait à appréhender comme un processus qui se déroule dans le temps et que tous les porteurs ne traversent pas de la même façon – avec plus ou moins d'aisance et de facilité – selon les endroits où ils habitent et où ils travaillent, selon leurs habitudes

relatives à la consommation, selon le degré de flexibilité auquel ils acceptent de soumettre leurs pratiques routinières quotidiennes. En revanche, nous avons essayé de mettre en relief un résultat relativement important dans cette étude. Si les usagers s'approprient la carte Modeus / Moneo à des degrés variables, il semble qu'à peu près tous adoptent un comportement que l'on peut qualifier de 'conservateur' vis-à-vis de l'usage de ce nouveau produit : ils ont en effet tendance, dans leur ensemble, à adapter son usage à leurs habitudes de vie quotidienne afin de les pérenniser, plutôt qu'adapter eux-mêmes leurs pratiques habituelles à ce nouveau produit et à les transformer.

Enfin, toujours concernant les porteurs de la carte Modeus / Moneo, nous avons abordé la question de la cible que celle-ci peut viser. Nous avons ainsi distingué plusieurs types de clientèle qui sont fortement suscptibles d'être intéressés par ce nouveau produit : les enfants et les jeunes, les personnes âgées et les personnes en situation de précarité socio-économique. Cependant, il semble que, pour l'instant, à La Poste, au niveai local, cette réflexio en terme de cible ne demeure qu'à l'état théorique dans la mesure où ce sont surtout les salariés et les « bons clients » auxquels est distribuée en priorité la carte.

Dans un second temps, nous nous sommes focalisés sur un second type d'utilisateurs de la carte Modeus / Moneo : les commerçants. Il est en effet également intéressant de voir quelles sont, là aussi, pour eux, leurs pratiques relatives à ce nouveau système de paiement, de quelle manière ils ont transformé ou non leurs pratiques initiales en matière de paiement / encaissement.

Nous avons tout d'abord constaté que les commerçants, tout comme les porteurs, ont basé leur acceptation de participer à l'expérimentation de la carte Modeus / Moneo sur certaines attentes concernant là aussi l'aspect pratique que peut représenter ce nouveau mode de paiement. Pour les commerçants, en effet, un tel système de paiement peut faciliter l'opération de paiement / encaissement et la gestion de la caisse, et ainsi les libérer de certaines contraintes et tâches fastidieuses que leur impose un usage massif de la monnaie usuelle. Ils attendaient en tout cas des résultats positifs rapidement.

Cependant, pour des raisons tenant essentiellement au caractère expérimental de l'usage du nouveau système de paiement Modeus / Moneo, ils n'ont pas encore obtenu les résultats escomptés. Or, devant payer pour l'usage d'un tel système, après avoir bénéficié d'une période de gratuité, ils se retrouvent entraînés dans une logique d'investissement qui leur impose de débourser de l'argent tout en n'attendant des résultats qu'à plus ou moins long terme. D'où le mécontentement, tout du moins la déception, de certains d'entre eux qui remttent parfois en question leur participation à cette expérimentation.