

# Le micro paiement testé et décrypté

L'agence de conseil Internet Altics vient de réaliser une étude sur le comportement et les attentes des internautes face au micro paiement web et mobile. Cette étude est présentée mercredi 9 juin 2010 lors du salon Mobile Payment, Porte de Versailles.

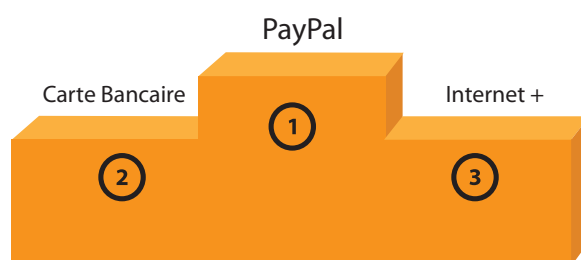
## Contexte de l'étude

Effectuée en avril 2010 par Altics et sponsorisée par Absolu Payment, l'étude a impliqué une cinquantaine d'utilisateurs.

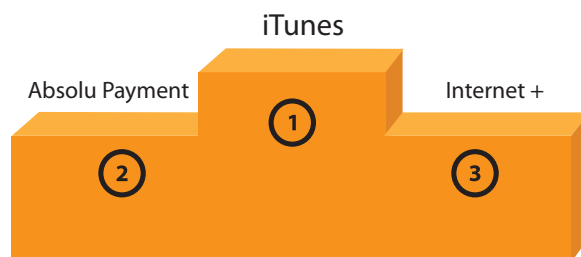
Des sites Internet (Virgin, FNAC, Universal...), mais surtout des applications mobiles (Libération, smsbox...) ont servi de support à cette étude. Le scoring, des interviews, des questionnaires et la technologie «eye tracking» (oculométrie) ont permis de récolter des informations fiables et précises.

L'étude a testé l'ensemble des solutions de micro paiement : PayPal (compte en ligne), carte prépayée, Internet + (montant débité sur la facture du FAI), sms +, appel surtaxé...

### Podium web



### Podium Mobile



## Les attentes des mobinautes & internautes dévoilées

Face à l'achat en ligne de faible montant, les internautes et mobinautes ont exprimé quatre attentes fondamentales.

### ● Le besoin de contrôle

**53%** des utilisateurs préfèrent **le prélèvement bancaire** au prélèvement sur facture Internet et téléphonique. Les internautes et mobinautes éprouvent le besoin de recevoir une preuve d'achat et de pouvoir consulter leurs comptes pour vérifier le montant prélevé.

«Je préfère une dépense directe sur mon compte, comme ça je peux vérifier»<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Toutes les citations viennent des utilisateurs participant aux tests

### ● La transparence des prix

La surtaxe, c'est la première crainte des utilisateurs. L'ensemble des participants se trouve rassuré par l'affichage sur la page web ou mobile d'un prix fixe, à l'instar de l'intégration des solutions proposées par iTunes ou PayPal.

«J'ai l'habitude d'acheter avec iTunes, le prix est clairement indiqué, je sais ce qui sera débité»

### ● La simplicité de l'achat

Les internautes et mobinautes sont plus enclins à utiliser le micro paiement quand les solutions sont intuitives. Une présentation structurée facilite l'achat. La simplicité va de pair avec la rapidité. Les meilleurs scores sont attribués à iTunes (5/5), PayPal (4,3/5) et Internet + (4/5). <sup>2</sup>

<sup>2</sup> Plus la note est proche de 5, plus la solution est jugée simple d'utilisation.

### ● La sécurité de l'achat

Les moyens de paiement doivent évidemment mettre en confiance les utilisateurs, qui plus est sur Internet et mobile. À ce titre, la carte bancaire est le système qui rassure le plus les internautes.

52% des internautes lui font confiance.

La notoriété du fournisseur de solution de monétisation confère un gage de sécurité à l'utilisateur.

«S'il n'y avait pas eu PayPal, je n'aurais pas payé»



### Auteur de l'étude

**Fondée en 2004 par Olivier Marx, Altics est une agence de conseil Internet centrée sur l'utilisateur. Spécialisée en e-commerce, l'agence analyse et étudie l'expérience d'achat on-line.**

Chaque trimestre Altics publie une étude d'environ 100 pages sur un sujet Internet destinée à apporter des conseils et bonnes pratiques aux professionnels du web.

Réalisées dans ses propres laboratoires de tests, ces études croisent les données issues de la technologie Eye tracking qui filme le regard des internautes à d'autres méthodes de recueil comme le questionnaire, le scoring ou l'interview.

«Simplifier l'expérience des internautes et booster le business on-line des clients, voilà notre raison d'être», confie Olivier Marx.



ABSOLU PAYMENT

### Sponsor de l'étude

**L'étude comportementale a été sponsorisée par Absolu Payment, éditeur de solutions de micro paiement simplifiées.**

La solution Absolu Payment repose sur une innovation : l'appel surtaxé sans code, ni ticket (Un Appel. Un Paiement. Un Accès.) Absolu Payment a été notée 4/5 par les utilisateurs pour le paiement sur mobile.

L'étude a mis en avant que la solution Absolu Payment était plébiscitée par les internautes pour :

- son adaptation à la mobilité : «on peut le faire en marchant dans la rue»
- 30% de gain de temps lors du paiement
- sa simplicité d'utilisation.

57% des répondants jugent qu'une solution de paiement par appel surtaxé sans code facilite les achats.

Téléchargez l'étude sur [www.absolu-payment.com](http://www.absolu-payment.com)

Contact

Coline Jouan  
Relations publiques Absolu Telecom  
Tel. 04.72.33.56.60 - Port. 06.85.08.31.56  
contact@absolu-telecom.lu

Coralie Simard  
Relations presse Absolu Telecom  
Tel. 04.78.53.53.26  
contact@absolu-telecom.lu