

Les nouveaux enjeux du paiement sans contact

Les cartes bancaires émises à partir de l'automne permettront de payer sans contact jusqu'à 30 €. Une hausse de 10€ saluée par les enseignes, qui voient dans cette solution une façon d'apporter plus de services à leurs clients.

L'attente en caisse est un fléau que chaque enseigne tente à sa manière de combattre. Parmi les outils disponibles, le paiement sans contact se révèle intéressant car il permet de payer trois fois plus rapidement. Sauf qu'il ne concerne que les paniers ne dépassant pas 20€. Du moins pour le moment. Car le GIE Cartes bancaires a annoncé début 2017 relever le plafond du sans-contact de 10€. Ce changement doit permettre d'accélérer l'adoption du geste « Poser, c'est payé ».

En janvier, 72,9 millions de transactions sans contact ont été réalisées. « Si on avait été prudent sur le montant avec la somme de 20€, c'était par volonté d'apporter une sécurité au consommateur lui-même, en cas de vol de sa carte, avait précisé à LSA Michel Sapin, le ministre de l'Économie et des Finances, lors d'un déplacement, en février. Aujourd'hui, la demande est telle que le plafond devait augmenter. »

Avec le passage à 30€, 60 % des paiements se révèlent éligibles au sans-contact, contre 42 % avec une limite à 20€. Toutefois, il faudra attendre 2020 pour une généralisation de ce plafond. En effet, les consommateurs doivent recevoir une nouvelle carte car les changements portent sur la puce elle-même. Les premières émissions commenceront à l'automne 2017. Avant cela, les commerçants doivent se mettre en conformité en mettant à jour le logiciel de leur terminal de paiement.

Gérer la période de transition
Pour les distributeurs, cette hausse de 10€ est une excellente nouvelle, bien qu'il faille dans un premier temps faire preuve de pédagogie pour expliquer ce changement. « Toutes les cartes en circulation ne seront pas éligibles à ce nouveau plafond, rappelle Alain Lefeuvre, chargé de la digitalisation des flux financiers pour le Groupe Rocher. Nous observerons une période de transition, et une information



© PIA GETTY IMAGES

30€
Le nouveau plafond du paiement sans contact, qui entrera en service à l'automne 2017

60%
des paiements seront éligibles au sans-contact, contre 42% aujourd'hui

3 fois plus rapide
Le temps de paiement est divisé par trois avec le sans-contact

claire sera nécessaire auprès des responsables de boutique et des consommateurs pour éviter une incompréhension sur l'acceptation en caisse. » Au sein du groupe, Yves Rocher a été l'enseigne pilote pour le paiement sans contact. Le taux atteint 12 % aujourd'hui alors que la moyenne nationale se situe autour de 10 %. Dès 2015, des formations pour les magasins ont été réalisées afin d'expliquer le gain généré à l'encaissement avec ce mode de règlement. C'est maintenant à l'enseigne Petit Bateau de s'équiper, le plafond de 30€ se révélant plus intéressant pour ces boutiques. Même satisfaction chez Auchan. « La montée à 30€ est une bonne chose car plus le plafond monte,

Les distributeurs sont déjà tournés vers le coup d'après

Yves Rocher

« Une passerelle éducative vers le paiement mobile »

Dès 2015, Yves Rocher s'est emparé du paiement sans contact, poussant les magasins à inciter les clientes ayant un panier inférieur à 20 € à l'utiliser. « *Un plan de formation et une vidéo pédagogique ont été créés afin d'expliquer aux boutiques le paiement sans contact, en insistant sur le gain de temps lors du passage en caisse,* détaille Alain Lefeuvre,

chargé de la digitalisation des flux financiers pour le Groupe Rocher. *Désormais, c'est entré dans les mœurs.* » Le sans-contact représente 12 % du volume des cartes acceptées dans le réseau Yves Rocher France. « *Cela devrait encore s'accroître,* estime le dirigeant. *Le paiement sans contact par carte est une passerelle éducative vers le paiement mobile.* »

Auchan

« Prendre en compte tout l'écosystème »

Tous les supermarchés Auchan sont équipés pour accepter le paiement sans contact. Pour les hypers, la migration est en cours car le système doit impérativement traiter aussi la fidélité qui, techniquement, se fait avec la puce. En effet, les clients encartés Oney Banque, filiale bancaire du groupe, bénéficient d'avantages spécifiques et, pour Philippe Courbois, directeur de l'innovation d'Auchan Retail France, il n'est pas concevable de demander à ces clients réguliers de sortir deux cartes : « *Quand un client paie, il n'y a pas que le paiement à prendre en compte, il faut aussi gérer le programme de fidélité, les bons de réduction et les tickets de caisse. Vouloir traiter le paiement sans cet écosystème est une erreur.* » Auchan lancera d'ailleurs dans quelques semaines une solution de paiement mobile incluse dans l'application My Auchan.

Carrefour

« Les retours sur Apple Pay sont positifs »

Carrefour accepte depuis 2009 les paiements sans contact. Et pour apporter plus de services à sa carte Pass, il a porté le plafond du sans-contact à 35 €, uniquement pour les achats au sein du groupe. Cette hausse est possible car Carrefour est émetteur de carte et prend à sa charge les fraudes potentielles. C'est dans cette même logique que le distributeur a été le premier de la grande distribution à adopter Apple Pay. « *Le smartphone fait partie du quotidien des Français et le paiement en est une déclinaison,* estime Frédéric Mazurier, CEO de Market Pay, filiale de Carrefour Group chargée des paiements. *Nous avons donc décidé d'investir côté commerçant et côté bancaire. Les retours sont positifs aussi bien en termes d'image que d'innovation.* »

plus la solution sera démocratisée, estime Philippe Courbois, directeur de l'innovation d'Auchan Retail France. 15 % de nos transactions s'opèrent sans contact. Notre panier moyen se situe un peu au-dessus de 20 € dans les supers et de 50 € dans les hypers. »

Chez Carrefour, le paiement sans contact est accepté depuis 2009, dans tous les formats de magasins du groupe. Avec la carte Pass, les clients peuvent même payer depuis plus d'un an des paniers jusqu'à 35 €. Résultat, sur 2016, le sans-contact représentait 35 millions de transactions, dont 15 millions réalisées avec la carte Pass. Le panier moyen se situe autour de 13 €, et un tiers des transactions sont

éligibles au sans-contact. « *Cette technologie permet d'offrir une meilleure expérience client, avec un paiement trois fois plus rapide,* détaille Frédéric Mazurier, CEO de Market Pay, filiale du groupe Carrefour chargée des paiements. *L'âge moyen des utilisateurs se situe sous la barre des 50 ans. Nous avons été surpris par cette moyenne, qui montre que ce service touche toutes les générations de consommateurs.* »

Le paiement mobile en ligne de mire

Qui dit sans-contact dit aussi paiement mobile. D'ailleurs pour Alain Lefeuvre, « *30 € n'est pas la cible finale. Des évolutions du plafond sont possibles et il*

72,9 millions de transactions sans contact ont été réalisées en janvier 2017 **504 000** magasins et **41,1 millions** de cartes (soit 63,3 % du total) sont équipés pour le sans-contact

Source : GIE Cartes bancaires

s'agit d'une éducation au paiement mobile». En effet, comme le client doit s'authentifier avant la transaction, la sécurité est renforcée. D'ailleurs, Auchan prévoit de sortir en mai sa solution de paiement mobile, incluse dans l'application My Auchan, qui prendra en charge le paiement sans contact, mais également la gestion du ticket de caisse, les bons de réduction ou encore la fidélité. « *Sortir son téléphone au lieu de sa carte n'a aucun intérêt. Le vrai service repose sur un portefeuille complet,* souligne Philippe Courbois. *Notre application fonctionne en laboratoire mais nous devons encore l'éprouver en magasin et la tester sur toutes nos caisses.* » ■ **CLOTILDE CHENEVOY**