

RÉ-IMAGINER DES SERVICES DE PAIEMENT nativement digitaux

Maîtriser ou disposer de paiements simples, efficaces et sûrs, est un enjeu stratégique qui mobilise les différents acteurs du paiement, banques, GAFAs, fintech et commerçants. **Entretien avec Pierre Lahbabi (98), CEO de Galitt**, qui nous dresse un bilan des principales évolutions qu'a connu le monde des paiements, et nous explique aussi les enjeux clés du secteur.



Pierre Lahbabi (98)

Comment la crise sanitaire a-t-elle impacté le monde des paiements ?

La pandémie Covid-19 a eu un impact profond sur le commerce et les paiements, en accélérant le déclin de l'argent liquide au point de vente au profit des cartes de paiements, et des cartes sans contact en particulier, et en accélérant l'adoption du paiement mobile¹.

En 2020, l'argent liquide a représenté 21 % du volume des paiements en points de vente dans le monde, soit une réduction de 32 % par rapport à 2019.

Les portefeuilles électroniques ont récupéré la majorité de la part de marché perdue au profit de l'argent liquide, affichant une augmentation de 20 % entre 2019 et 2020, pour atteindre une part de 26 % des transactions aux points de vente. La pandémie a suscité une accélération des paiements sans contact, intensifiant un intérêt déjà croissant pré-pandémie.

En 2020, le commerce électronique a connu son taux de croissance le plus élevé depuis cinq ans... les consommateurs confinés chez eux cherchant des alternatives aux magasins physiques contraints de fermer leurs portes. Malgré la récession de 2020, la croissance du commerce électronique mondial s'est accélérée, avec une augmentation de 19 % par rapport à 2019. Grâce à cette croissance, la pénétration du commerce électronique a gagné près de trois ans, le total des transactions passant de 8 % en 2019 à 10 % en 2020 en valeur.

On assiste aussi, depuis quelques années, à l'émergence de nouveaux entrants dans le secteur. Qu'est-ce que cela implique concrètement ?

Le secteur des paiements est l'un des plus ouverts à la concurrence dans les services

financiers. Il a beaucoup changé notamment avec l'entrée depuis une dizaine d'années de deux types d'acteurs sur le marché : d'une part les « Big Tech » ou les GAFAs, et les fintechs. Ces acteurs capitalisent sur la technologie, l'expérience client et misent beaucoup sur leur capacité de développement et d'innovation pour faciliter et fluidifier les parcours d'achats et de paiements sur leurs plateformes et dans leurs écosystèmes mais aussi pour pouvoir collecter et bénéficier des données plus riches et plus fiables sur le comportement des consommateurs. En Europe, cette ouverture à la concurrence a aussi été favorisée par les pouvoirs publics avec notamment la seconde directive sur les services de paiements (DSP2) qui a permis de faciliter l'accès aux nouveaux entrants.

Jusqu'à-là, ces nouveaux acteurs n'ont pas réellement inventé de nouveaux moyens de paiement mais ils ont amélioré l'expérience client avec des parcours plus fluides et plus pratiques, et avec des technologies plus avancées pour sécuriser davantage les transactions, telle la biométrie, extrêmement importante aujourd'hui pour authentifier et sécuriser les paiements. L'exemple le plus courant est celui d'Apple Pay, qui permet de dématérialiser sa carte de paiement sur son iPhone et de réaliser un paiement avec son mobile, sécurisé par la reconnaissance faciale.

Ils ont aussi proposé des services complémentaires au paiement, leur valeur ajoutée étant souvent plus large que la transaction de paiement stricto sensu. Par exemple, Klarna a innové autour du service Buy Now, Pay Later, en construisant un parcours client, un service utile et agréable qui vient se rajouter au paiement. Autre exemple, Paypal, a réalisé ces dernières années de multiples acquisitions

pour se positionner non plus seulement comme une solution de paiement mais comme un réel acteur du commerce et des services financiers pour ses clients. Pour ces nouveaux acteurs, le business model a également évolué : les services de paiements sont souvent gratuits et les revenus sont issus à la fois des données qu'ils génèrent et des nouveaux services qui y sont associés.

L'actualité européenne sur le paiement est marquée par les tentatives d'affirmer la souveraineté européenne, notamment avec le projet EPI. Comment appréhendez-vous cette nouvelle donne ?

L'enjeu de souveraineté européenne dans les paiements est majeur : le secteur est stratégique, au cœur de l'économie numérique. C'est ce qui explique d'ailleurs la forte implication des pouvoirs publics pour avoir une solution moderne et performante à l'échelle européenne.

Pourtant, l'Europe est l'une des rares régions du monde à ne pas disposer de son propre système de paiement. La Banque centrale européenne et la Commission européenne ont posé pour les virements et les prélèvements les bases en termes de réglementation, de standardisation et d'infrastructures de paiement européennes. Néanmoins, pour les autres paiements quotidiens, les clients finaux utilisent toujours soit les géants américains (VISA et Mastercard notamment), soit des acteurs nationaux comme le GIE cartes bancaires en France. À ce jour, il n'existe pas d'alternative européenne.

Mais les obstacles sont nombreux et, au-delà de la grande mobilisation des pouvoirs publics et de l'écosystème des banques et des acteurs industriels, il est difficile de réunir toutes les conditions pour mener à bien cette aventure ambitieuse de système de paiement européen : timing, financement, proposition de valeur, protection des données, choix techniques, compétences et ressources.

Alors que le secteur du paiement est en pleine évolution, quelles sont les principales tendances qui se dessinent pour les prochaines années ?

Au-delà du sujet du remplacement du cash qui reste très présent dans la vie quotidienne, le paiement foisonne d'innovations :

- **L'authentification et l'identité numérique** : au moment d'effectuer un achat, le client cherche avant tout à disposer d'un service ou d'un produit. Plus le paiement se fait de manière simple et fluide, mieux c'est, à la fois pour le client et pour le commerçant qui sécurise sa vente. C'est pourquoi il y a de plus en plus d'innovations autour de l'authentification notamment par la biométrie (reconnaissance faciale, empreinte digitale...) ou la validation des transactions sur mobile...
- **L'APIsation et l'intégration des paiements** à différents services pour faciliter et fluidifier davantage les paiements en intégrant de manière presque invisible la solution de paiement dans les plateformes de jeux en ligne, de livraison de repas... Un axe majeur de développement pour les transactions est celui des écosystèmes numériques ou encore des « super app », qui proposent une multitude de services numériques extrêmement appréciés par les consommateurs et dans lesquels les paiements s'intègrent de manière invisible ;
- **La flexibilité et les services**, notamment au travers de services comme Buy Now, Pay Later qui permet de disposer du service immédiatement, et de pouvoir gérer la manière dont l'argent va être débité. De nouveaux standards d'échange d'informations dans le paiement, comme le « Request To Pay » vont permettre d'introduire encore plus de flexibilité dans les paiements. Les données de paiements vont également jouer un rôle clé pour tous les services associés, que ce soit pour la lutte contre la fraude, ou pour le marketing ciblé, etc.
- Enfin, personne n'a pu échapper à **l'effervescence sur le marché des cryptomonnaies**, qui étaient jusque-là réservées à un public d'initiés mais qui se sont beaucoup démocratisées ces deux dernières années. Ces cryptomonnaies pourraient d'ailleurs jouer un rôle majeur dans les paiements, au vu des initiatives de Facebook, de fintechs comme Paypal ou Ledger pour lancer de nouveaux services, ou même des banques centrales qui ont aussi des projets de monnaie numérique... Même si tous les cas d'usage

ne sont pas encore développés, les monnaies digitales, reposant sur les DLT (Decentralized Layer Technologies) pourraient être les monnaies de demain pour toutes les transactions qui ont lieu dans les écosystèmes numériques, notamment ceux des métaverses...

Si elle crée davantage de complexité, la diversité des acteurs et des initiatives dans les paiements est une réelle source d'innovations et de nouveaux usages, dont certains ne constituent que des effets de mode ou des niches alors que d'autres s'établiront comme les nouveaux standards de demain.

Ce contexte fait aussi du secteur des paiements un domaine passionnant, avec des défis technologiques et réglementaires, de nouvelles expériences utilisateurs et des business models à réinventer pour tous les acteurs du secteur. Du fait de la forte croissance et de la diversité des défis, les acteurs des paiements sont d'ailleurs confrontés à une pénurie des talents. Les enjeux de rétention, de recrutement et de formation de leurs collaborateurs sont donc au cœur des préoccupations des acteurs des paiements. ✕

1. Global Payment Report 2020.

EN BREF

Galitt, société du groupe Sopra Steria, accompagne les établissements financiers, les commerçants, et les acteurs de l'industrie du paiement dans la transformation de leurs services de paiements, afin de les rendre simples, efficaces et sûrs, dans la vie de tous les jours. En tant qu'acteur leader sur le marché européen du paiement, Galitt assiste ses clients sur différents secteurs d'activité et géographies, de la définition de leur stratégie au déploiement de leurs solutions.