

MOYENS DE PAIEMENT DEUX TENDANCES FORTES POUR L'AVENIR



Yves Randoux

Administrateur
Groupement
des Cartes
Bancaires "CB"

Pour les prochaines années, deux tendances fortes se dessinent dans les moyens de paiement : l'offre technologique du paiement de proximité va s'enrichir, notamment par le paiement sans contact, tandis que les modalités technologiques du paiement à distance vont se diversifier : couplage carte bancaire/téléphone mobile, et offres B2A ou du B2B (carte d'achats...).

La prospective en matière de paiement est un art difficile car elle consiste à évaluer, avec les critères d'aujourd'hui, quels pourraient être les comportements futurs des consommateurs et des clients. S'agissant d'instruments de paiement, l'exercice est encore plus difficile car on s'attache à prévoir l'évolution culturelle des clients à l'égard d'une partie essentielle de leur vie intime : la relation quotidienne qu'ils peuvent avoir avec l'argent.

La Banque centrale européenne a mis en place le cadre opérationnel de la monnaie fiduciaire depuis 2002 et, avec la Commission, exprime la volonté d'organiser une zone monétaire européenne pour

2008-2010, à travers le SEPA (Single Euro Payments Area). Trois instruments de paiement électroniques vont irriguer les flux financiers des paiements de proximité ou à distance en Europe à partir de 2010 : le débit direct, le virement et la carte bancaire. Sans omettre le cash qui restera l'instrument monétaire de paiement de proximité prépondérant en Europe pour les prochaines années, voire décennies : le phénomène de la *cashless society* demeure pour longtemps encore une utopie. Dans ce contexte, deux tendances fortes se dessinent : l'offre technologique du paiement de proximité va s'enrichir, tandis que les modalités technologiques du paiement à distance vont se diversifier très significativement.

ENRICHISSEMENT DE L'OFFRE TECHNOLOGIQUE DU PAIEMENT DE PROXIMITÉ

L'offre technologique du paiement de proximité va s'enrichir pour répondre aux exigences d'une économie à la fois protéiforme et dispensatrice de produits et services diffusés par des canaux essentiellement numériques.

■ **Le paiement sans contact.** Il répond à trois exigences : la rapidité, la facilité de gestion au regard des paiements en espèces et plus généralement de petit montant, et l'évolution des terminaux notamment leur coût de maintenance physique. L'industrie des terminaux sait s'adapter pour rendre le

paiement spontané, ergonomique et facile à effectuer. Pour preuve le développement du paiement sans contact va venir côtoyer les paiements sur les terminaux traditionnels, voire les suppléer – dans certains cas avec un succès incomparable –, notamment avec les automates de biens et services de la vie courante, de faible montant. Cette perspective remet en cause, en l'améliorant, le modèle économique de tels terminaux déployés sur la base d'une nouvelle carte à puce dotée d'une fonction sans contact. On voit aussi tout l'avantage que pourrait représenter la mise à disposition d'une telle carte utilisable pour payer sur Internet grâce à son ordinateur doté d'un lecteur sans contact. Rapide, simple d'utilisation, extrêmement ergonomique, le paiement sans contact constitue vraisemblablement l'un des vecteurs efficaces de la réduction du cash, qu'il ne prétend pas d'ailleurs supprimer. Tout simplement, le modèle économique applicable à ce type d'opération est suffisamment attractif pour déplacer la ligne de rentabilité des espèces.

■ **La sécurisation du paiement par carte.** C'est le souci majeur des banques, car elle justifie la confiance que les clients placent dans cette technologie. Pour répondre aux défis cryptographiques – pierre angulaire de la sécurité –, tout en mettant à disposition des clients un mécanisme

e-invoicing et carte d'achat

■ L'e-invoicing a démarré depuis quelques années. Il consiste à préférer desservir la facture ou plus largement une information de nature financière dans la boîte électronique du client plutôt que de continuer à l'expédier par le circuit postal. Tout le monde s'y retrouve pour peu que les économies induites – et elles sont en général très importantes – soient équitablement partagées entre acheteur et fournisseur de la prestation. La volonté d'automatiser la chaîne : commande/facturation/paiement, va s'accroître dans les prochaines années ; là également, il faut donner du temps pour que les acteurs intègrent pleinement cette innovation

La carte d'achat est encore dans une phase de découverte et de mise en place. Il est vrai que la constitution d'un réseau d'offres de prestations nécessite du temps et représente pour les entreprises un véritable investissement. Tant que le triptyque commerçant (offreur)/donneur d'ordre (client)/banque (paiement), n'est pas solidement ancré dans les modes opératoires, le processus du développement de la carte d'achat ira cahin-caha. Les premières réalisations les plus prometteuses viennent de l'administration qui en a fait un objectif central d'économies. Cet engagement, dont on voit les premiers effets dans certaines grandes villes de

province, est de nature à mieux faire comprendre les impacts positifs d'une automatisation performante au service de la cité et du citoyen. Cette carte d'achat est, en outre, en droite ligne avec l'objectif général de dématérialisation. Elle permet effectivement un traitement électronique de la TVA, un échange électronique des factures, sans oublier la vitesse de règlement des prestations aux fournisseurs qui, fondée sur des règles contractuelles, réduira considérablement les délais les plus couramment rencontrés dans le processus de règlement des fournisseurs par les diverses administrations de l'État et des collectivités locales.

simple d'authentification et de sécurisation de l'ordre de paiement, on songe immédiatement aux perspectives offertes par l'insertion d'éléments biométriques dans certaines phases de paiement. Sans être totalement révolutionnaires, on peut penser que des techniques d'authentification, voire de signature, faisant appel à la biométrie se développeront dans les prochaines années sous la double réserve que les mécanismes proposés soient ergonomiques et acceptés par les consommateurs/citoyens (se pose ici la question délicate de l'enregistrement/conservation des éléments biométriques pertinents) et que la technologie soit d'un coût abordable : il appartient à la R&D de proposer des réponses concrètes pour satisfaire ces nouvelles exigences.

LE BOOM DU PAIEMENT À DISTANCE

En matière de commerce à distance, nous ne partons pas en France d'un terrain vierge : déjà, avec le Minitel, nous pouvions recenser 1 à 1,5 milliard d'euros de flux financiers reflétant les achats par ce canal. Internet a pris allégrement le relais : en 2006 le cap des 10 milliards d'euros est dépassé. Aujourd'hui, l'offre diversifiée disponible, via des canaux du paiement à distance qui font la part belle à la technologie, est un des facteurs les plus importants qui concourent au succès durable de

paiement à distance. Internet est désormais le vecteur normalisé de la numérisation des services. Parallèlement, la commande par téléphone se maintient, mais le mobile va en élargir les usages. Les débits d'information autorisent désormais la multiplication des usages (multimédia, commerce, services interactifs) sur des terminaux de plus en plus nombreux et dédiés, fixes ou mobiles (ordinateur, téléviseur, console de jeux, ordinateur smartphone, PDA...) Les systèmes de paiement doivent s'adapter à ces nouveaux modes de distribution et favoriser les modèles économiques associés aux nouvelles technologies qui les rendent possibles et assurer la sécurité optimale des infos de paiement dans les services proposés. La sécurité reste le domaine de responsabilité et d'excellence des banques. À cet égard, on est sans cesse en voie de perfectionnement : les efforts pédagogiques entrepris par les autorités du commerce, les pouvoirs publics

et les banques commencent à porter leurs fruits. Sur Internet, les banques CB ont préconisé le protocole sécuritaire "3D Secure" qui permet d'authentifier le porteur. Sans en faire un dogme, ce protocole constitue un progrès considérable, non exclusif d'autres solutions propriétaires. Dans ce domaine, on assistera dans les prochaines années à la mise en œuvre d'un protocole plus flexible, de meilleure qualité, capable de mieux servir les besoins du commerce et de la banque. D'ores et déjà, les banques CB ont décidé de renforcer les mécanismes d'authentification de leurs porteurs et de mettre en place d'ici à quelques mois, le transfert de responsabilité à la charge de l'émetteur en cas de fraude avec une authentification non conforme. Les commerçants ont, de leur côté, compris l'enjeu qui consiste à offrir un mécanisme sécuritaire dans le paiement associé au respect des données privatives, acquises lors des transactions.

«Rapide, simple d'utilisation, extrêmement ergonomique, le paiement sans contact constitue vraisemblablement l'un des vecteurs efficaces de la réduction du cash qu'il ne prétend pas d'ailleurs supprimer.»

En d'autres termes, la confiance dans le paiement ne se décrète pas, elle se construit. On peut regretter que la vitesse de progression soit jugée lente, mais dans le domaine des moyens de paiement, la solution universelle exige de nombreux allers-retours, coûteux en investissements et longs à mettre en œuvre dans la chaîne de production. Pourtant toutes "les briques technologiques" existent, mais la complexité de leur architecture exige du temps et est soumise à la dure loi du marché: c'est le consommateur qui, en dernier ressort, fait le choix de l'instrument de paiement. Il suffit de constater, au moment de payer sur un site marchand, la multiplicité des choix offerts à l'internaute!

Enfin, corollaire de cette sécurité sans cesse améliorée, la lutte contre la fraude dispose désormais d'outils à la hauteur des technologies accaparées frauduleusement par les pirates. On peut s'attendre, dans les prochaines années, à des tentatives de piratages significatives. Les systèmes de paiement doivent donc être capables de mieux protéger les porteurs et les commerçants.

Ainsi, le cocktail : technologie maîtrisée + paiement sécurisé est de nature à amplifier le phénomène des ventes sur Internet, en redessinant peu à peu le paysage traditionnel du commerce de proximité.

LES APPLICATIONS NOUVELLES

S'appuyant sur l'idée de dématérialisation, les nouvelles applications répondent à des besoins de développement de l'entreprise.

■ **Paiements entre entreprises ou administrations.** C'est sans doute dans le domaine du B2A ou du B2B que les évolutions technologiques offrent le potentiel le plus important aux moyens de paiement. L'ensemble des processus de l'en-

treprise et de ses relations avec ses fournisseurs ou ses clients est désormais largement dématérialisé. Il importe que l'offre de moyens de paiement s'y adapte pour optimiser la productivité attendue de ces changements sur l'ensemble de la chaîne logistique. Les investissements réalisés par le monde bancaire pour mettre à disposition un système fortement intégré et sécurisé comme la carte bancaire, sont aujourd'hui largement utilisés pour dématérialiser les commandes, le paiement et la facturation des achats faits par les entreprises ou les administrations et cela dans des conditions économiques très favorables.

■ **Paiements en mobilité.** Depuis plusieurs années, toutes les réflexions convergent sur une optimisation du couple carte bancaire/téléphone mobile. Convergence ne signifie pas réalisation opérationnelle. Néanmoins, la recherche technologique devrait être mise à contribution pour régler la délicate question de la prédominance d'une application sur l'autre dans la puce et surtout mettre en œuvre un mécanisme propice à respecter le choix du consommateur en lui offrant un vrai choix et non pas en lui "imposant" une vente, banque + téléphone. Cette convergence banque/téléphone se fera si le consommateur en a convenance et surtout si les services proposés recèlent une vraie valeur pour lui, dans le cadre d'une transparence de l'offre et d'un haut niveau de sécurité. Restent quelques "menus problèmes" à régler pour transformer cette promesse de service en réalité financière attractive: un protocole commun de communication entre les banques et les opérateurs; un choix judicieux de la technologie sans contact dans la mesure où

cette fonctionnalité s'avère utile, voire indispensable, dans cet environnement; enfin si l'interbancaire, et donc l'interopérabilité, est réglée en France, il faut la promouvoir à l'international pour ce type d'application, sans oublier que les télécommunications auront les mêmes problèmes d'interopérabilité à traiter entre-eux.

Projet ambitieux qui met en œuvre les technologies les plus récentes: les éléments du puzzle sont là. Qui saura les assembler efficacement? C'est le véritable enjeu de cette technologie prometteuse. Le moment paraît désormais propice pour cristalliser les standards de technologies maîtrisées: le mobile associé à une carte bancaire sans contact.

PRIVILÉGIER INTERNET

L'innovation technologique est au cœur de ces évolutions dans les mécanismes du paiement à proximité, à distance ou leur mix! Mais "innovation" ne signifie pas "appropriation" et encore moins "rentabilisation". La dernière décennie nous a montré que l'innovation insuffisamment appropriée par les différents acteurs conduit à l'échec: qui se souvient encore de e-cash, de beenz, de digi-cash?... autant d'entreprises révolutionnaires dans la suppression des espèces et qui ont totalement disparu du paysage. La prudence est donc de mise: c'est en canalisant les tendances des consommateurs que les business model des paiements de demain seront profitables pour leurs opérateurs. Dans le SEPA naissant, on ne peut que redoubler de prudence et ne pas susciter chez les clients des banques des attentes qu'ils n'ont pas, même si les innovations technologiques et l'industrie sont en mesure de les offrir. ■

«L'innovation insuffisamment appropriée conduit à l'échec: qui se souvient encore de e-cash, de beenz, de digi-cash? autant d'entreprises révolutionnaires dans la suppression des espèces et qui ont totalement disparu du paysage.»