

Compte-rendu

Lancement du GT virement instantané

Date :	23 avril 2024
Objectifs :	Comprendre les tendances et favoriser le développement de ce nouveau mode de paiement dans le commerce sur les canaux online et de proximité
Ordre du jour :	<ol style="list-style-type: none">1. Contextualiser le sujet du virement (instantané ou non) au niveau européen,2. Dresser un état de lieux de ce qui existe en France en matière de paiement par virement, instantané ou non pour apprécier la qualité des parcours open-banking proposés, les freins et leviers d'amélioration3. Présenter le groupe de travail, sa feuille de route, son mode de fonctionnement et le rythme de réunions
Version :	Définitive

Participants :

Entreprises	Prénom NOM
Auchan Retail France	Xavier FOURE
Carrefour	Boris SIREUL
Infomil – E. Leclerc	Vincent FARO
Infomil – E. Leclerc	Frédéric FREBILLOT
Stime – Groupement les Mousquetaires	Yoni GUENOUN
Système U	Jean-Marc SOULE
Etam	Philippe ARTUS
LVMH	Arnaud BODZON
Galeries Lafayette	Béatrice MOUCHET
AccorInvest	Éric DUBUS
PMU	Alexis RHOME
AFTE	Valérie VOISIN
UFIPEM	Franck GRANADOS
TotalEnergies	François MEZZINA
Mercatel	Charlotte PAGOT / Bertrand PINEAU
Fintecture	Fanny RODRIGUEZ
EPI Company	Laëtitia DORLA
Banque Edel	Virginie GONZALEZ
Crédit Mutuel Arkéa	Ronan MAUGUEN
Worldline	Didier BARRE
Fime	Marie CHERET
ACI Payments	Nigel REAVLEY / Denis BARRITAUULT
Lyra Network	Régis RAULET
Lyf	Christophe DOLIQUE / Pierre LAMBERT
	Éric LEGRAND

Préambule

- Après de multiples passages au sein des instances européennes, le **règlement sur les virements instantanés (EU) 2024/886 a été adopté définitivement par le Conseil de l'Europe le 26 février dernier**¹. Le lien vers la version définitive figure en note de bas de page.
- Il vise selon la stratégie européenne des paiements présentée fin 2020 à **accélérer son déploiement en Europe pour offrir une alternative technique, économique et souveraine aux modes de paiement traditionnels** ;
- Pour l'ensemble des acteurs mobilisés dans la réussite de ce projet, l'adoption de ce texte constitue une étape majeure et donne des perspectives claires sur les modalités de fonctionnement. Ainsi :
 - Les **établissements bancaires** vont donc devoir proposer **aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises un service de virement instantané (en moins de 10 secondes)**, y compris vers les autres pays européens ;
 - Celui-ci devra être **disponible 24/7/365** ;
 - Et **son coût ne devra pas être plus élevé que le virement classique**.
- Dans la zone euro, les établissements bancaires devront proposer ces virements instantanés selon les conditions du règlement au plus tard 18 mois après son entrée en vigueur prévue d'ici au mois d'avril, soit avant septembre 2025.
- Pour les pays n'ayant pas adopté l'euro comme monnaie, les établissements disposeront d'un délai supplémentaire, jusqu'en 2027 si ce n'est 2028 pour offrir ces paiements dans leur monnaie nationale.
- Les **conditions sont donc réunies pour engager des travaux avec les différentes parties prenantes** aux fins d'**accompagner son développement sur le marché français et européen** ;

>> C'est dans ce cadre que **Mercatel** a pris l'initiative de **lancer un groupe de travail dédié pour comprendre les tendances et accompagner le développement de ce nouvel usage dans le commerce dans les environnements online et de proximité**.

>> Une **feuille de route** transmise aux participants en amont de la première réunion précisait les objectifs de ce groupe, et devait **servir de base aux échanges pour déterminer les axes de réflexions et travaux à conduire**.

1. Le paiement par virement au niveau européen

- Alors qu'en **France l'usage le plus répandu du paiement par virement** est celui du **P2P** (transfert de fonds entre particuliers), notamment au travers de la solution Paylib (hors réunion), certains pays européens font office de « modèles », à l'instar de **l'Espagne** avec **Bizum**, de la Belgique avec **Payconiq** ou encore du **Royaume-Uni** (hors UE) avec **Faster Payments** ;
- Le nombre de solutions de paiement européennes fonctionnant sur base de virement (instantané ou non) étant très hétérogène, il est essentiel qu'une solution paneuropéenne mutualisée émerge pour favoriser la compréhension des utilisateurs sur une marque déterminée et contribuer ainsi au développement à grande échelle de ce nouveau mode de paiement.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:02012R0260-20240408>

- C'est notamment la promesse portée par EPI Company au travers de son futur wallet de paiement « Wero » et dont la disponibilité s'échelonne entre 2024 (environnement P2P, P2Pro et e-commerce) et 2026 (environnement de proximité).

2. Où en sommes-nous en France ?

- La **Directive sur les Services de Paiement 2 (DSP2)** a introduit **deux nouvelles catégories d'acteurs** (les initiateurs de demande de paiement et les agrégateurs de comptes) dans le paysage des paiements pouvant **au travers des mécanismes d'open-banking** offrir des services innovants aux utilisateurs.
- En matière de virement, deux types de parcours sont déjà ou vont être rendus possibles dans le commerce sur l'ensemble des canaux de vente :
 - Le **parcours open-banking au travers des services portés par les fournisseurs de services tiers (TPP)**, déjà disponibles sur certains sites marchands,
 - La **future solution interbancaire européenne** portée par **EPI Company**
- A noter, le paiement par virement « classique » existe déjà sur certains sites marchands mais le processus de règlement est pour le moins fastidieux.

Quelles conditions pour une généralisation de ce mode de paiement ? :

1. Une optimisation des parcours open-banking :

- Décrire les difficultés rencontrées lorsque les volumes de transactions ne sont pas encore significatifs permet de mieux déterminer les axes de réflexions et les évolutions à apporter pour préparer collectivement la généralisation du paiement par virement, instantané ou non ;
- Actuellement, les parcours open-banking observés sur certains sites marchands font intervenir pas moins de 7 étapes que sont :
 1. La sélection du mode de paiement par virement ;
 2. Le choix de la banque du payeur ;
 3. La redirection vers l'espace de banque en ligne du payeur pour renseigner les attributs personnels et procéder à la validation du paiement ;
 4. L'information du client sur l'ordre de virement (bénéficiaire, date, montant) ;
 5. La phase d'authentification (par saisie d'un code personnel ou biométrie en fonction des établissements),
 6. La phase de consentement à payer : Autoriser / Refuser
 7. L'information sur la situation du paiement : Validé / Annulé
- En l'état actuel et bien que ces parcours aient vocation à sécuriser les ordres de paiement, la **multiplication des étapes constitue un véritable frein** au développement du virement en général et de l'initiation de paiement en particulier.
- Le paiement par carte peut quant à lui en fonction des contextes, offrir des parcours allant du one-click à 4 étapes maximum (prenant en compte l'authentification forte du porteur) ;
- Par ailleurs, bien que chaque établissement bancaire détermine sa politique de sécurité et sa stratégie commerciale, réussir le déploiement du virement passera également par une **nécessaire homogénéité des parcours, notamment au niveau des étapes d'accès au compte et d'authentification** ;

- Côté commerçants et utilisateurs, une information sur les motifs d'échecs de paiement par virement est nécessaire pour en cerner les raisons et savoir comment réagir le cas échéant ;
- Enfin, une meilleure disponibilité des API bancaires est également un prérequis majeur pour optimiser les taux d'acceptation. Certains commerçants observent des taux moyens de transformation de 50% en moyenne toutes banques confondues. Hors réunion, Fintecture indique quant à lui que son taux avoisine les 80% brut. Il conviendra donc d'éclaircir ces aspects pour remédier à la situation et permettre un développement harmonisé du paiement par virement.

2. Une information sur les modalités d'utilisation par le client

- Soumis à des plafonds au même titre que la carte de paiement, le virement pour pouvoir être utilisé en toute confiance par le client devra faire l'objet d'une information sur les modalités d'utilisation.

3. Si elle existe, une tarification pertinente pour le payeur en fonction du contexte d'achat

- Dans les cas où une tarification serait appliquée pour le paiement par virement instantané, une information au client est nécessaire pour qu'il en comprenne la raison et en accepte les conditions, faute de quoi s'il le peut, il s'orienterait vers une alternative gratuite ;
- Cette tarification doit être adaptée au contexte d'achat (montant élevé par exemple) ;
- Ces aspects générateurs de frictions d'un point de vue utilisateur (payeur) doivent être traités pour veiller à ne pas dégrader l'expérience d'achat, y compris dans l'intérêt des commerçants qui envisagent à l'avenir de promouvoir ce mode de paiement ;
- L'initiation de paiement encore naissante sur le segment du B2C sera en effet la clé de voûte pour parvenir à l'objectif d'une démocratisation auprès d'un large public ;

4. La détermination d'une technologie pour la démocratisation de l'usage du virement

- Le Commerce juge plus favorable le QR code, de portée plus universelle

5. Un modèle économique attractif et viable pour les différentes parties prenantes

- Les commerçants perçoivent dans le mode de paiement par virement (instantané ou non) une capacité à :
 - Offrir une alternative aux clients souhaitant régler des paniers de gros montants autrement qu'avec une carte de paiement (meilleure gestion des plafonds)
 - Optimiser leurs coûts d'acceptation carte
 - Mais également à accompagner le déclin du paiement par chèque soumis à un plus grand risque de fraude et dont la gestion en back-office est fastidieuse
- Le développement à venir du virement sous-entend la création d'une infrastructure nouvelle alors que celle de la carte est déjà amortie de longue date.
- Les représentants du commerce indiquent être prêts à supporter la tarification des virements instantanés à condition que celle-ci soit significativement inférieure à celle de la carte bancaire.

6. Des process optimisés au niveau des back-office marchands

7. Une communication collective portée par les établissements bancaires et les commerçants

- L'arrivée d'un nouveau mode de paiement est souvent sinon toujours sujet à défiance de la part des utilisateurs. Le paiement sans-contact peut en ce sens servir d'exemple.
- Aussi, les efforts de communication devront être assurés par l'ensemble des parties prenantes pour garantir la confiance des utilisateurs et in fine le succès de ce nouveau mode de paiement.

3. Présentation du groupe de travail

- La première réunion dont les éléments sont restitués dans le présent document visait à déterminer les grands axes de réflexions devant donner matière à travailler en commun avec les différentes parties prenantes ;
- Mercatel suggère que ce GT à vocation opérationnelle puisse se réunir de façon régulière, à un rythme d'environ une fois par mois pour travailler avec l'ensemble des entreprises concernées selon des axes définis, à la conduite du projet de développement de ce mode de paiement, en environnement e-commerce mais aussi en proximité :
 1. Définir les axes de réflexions prioritaires : objectif de la première réunion qui a permis de mettre en exergue les principaux pain points et les leviers d'amélioration ;
 2. Aider à la définition de process fonctionnels en front et back-office : faciliter la mise en œuvre au sein des organisations
 3. Accompagner le déploiement du virement par des campagnes de sensibilisation et d'information
- La **contribution des établissements bancaires, des TPP, des éditeurs de logiciels...** aux côtés des commerçants est **essentielle** pour parvenir à ces objectifs.

4. Retours des participants

- Les entreprises participantes soutiennent unanimement l'initiative portée par Mercatel d'accompagner le développement de ce nouveau moyen de paiement ;
- Pour le commerce en fonction des secteurs d'activité représentés, les cas d'usage prioritaires peuvent varier mais l'intérêt est marqué pour le sujet ;

Entreprises	Axes prioritaires
Galerias Lafayette	<ul style="list-style-type: none"> - Un POC a été réalisé en magasin mais le parcours open-banking est contraignant rendant difficile un déploiement à grande échelle - Intérêt pour les paiements de grands montants
Infomil – E. Leclerc	<ul style="list-style-type: none"> - Confirme l'intérêt de la démarche pour les différents canaux de vente. Sur la partie proximité, un travail devra être fait sur l'ergonomie - Réflexions autour de nouveaux parcours d'achats en magasins
Carrefour	<ul style="list-style-type: none"> - Intérêt du virement instantané pour la livraison de carburant / gestion des plafonds
PMU	<ul style="list-style-type: none"> - Pour la proximité : paiements des gains - Pour le e-commerce : offrir aux parieurs une capacité à approvisionner leurs comptes rapidement
Système U	<ul style="list-style-type: none"> - Alternative au paiement par carte face à l'augmentation des coûts ; - Le e-commerce est priorisé

	<ul style="list-style-type: none"> - La proximité en second temps avec une volonté, avoir une ergonomie aussi fluide que celle proposée par les xPay
Stime – Groupement les Mousquetaires	<ul style="list-style-type: none"> - Intérêt pour le sujet au vu des enjeux abordés en réunion
AccorInvest	<ul style="list-style-type: none"> - Secteur fortement impacté par l'augmentation des coûts cartes donc un intérêt particulier pour le virement instantané - Comment gérer les cut-off sachant que les hôtels sont ouverts 24/7/365 ? - Le virement est déjà utilisé en B2B pour les grands événements
Etam	<ul style="list-style-type: none"> - Volonté de supprimer le passage en caisse en favorisant des parcours d'achats innovants intégrant le paiement