Visa Consulting & Analytics

Comment le sans contact réinvente la façon dont les gens paient

© Visa, 2020. Tous droits réservés.

Avis de non-responsabilité

Les études de cas, comparaisons, statistiques, recherches et recommandations sont offerts « DANS L'ÉTAT » et à titre indicatif seulement, et ne doivent pas être considérés comme des conseils d'exploitation, de marketing, juridiques, techniques, fiscaux, financiers ou autres. Visa Inc. ne donne aucune garantie et ne fait aucune déclaration quant à l'exhaustivité ou à l'exactitude des informations contenues dans le présent document, et elle n'assume aucune responsabilité quant à leur fiabilité. Les renseignements contenus aux présentes ne sont pas des conseils en matière d'investissement ou juridiques et nous encourageons les lecteurs à demander conseil à un professionnel compétent, le cas échéant. Lorsque vous mettez en œuvre toute nouvelle stratégie ou pratique, vous devez consulter votre conseiller juridique pour déterminer les lois et les règlements qui pourraient s'appliquer à vos circonstances particulières. Les coûts, économies et avantages réels des recommandations, programmes ou « meilleures pratiques » peuvent varier en fonction des besoins spécifiques de votre entreprise et des exigences du programme. Par leur nature, les recommandations ne sont pas des garanties de rendement ou de résultats futurs et sont sujettes à des risques, incertitudes et hypothèses difficiles à prédire ou à quantifier. Tous les noms de marques, tous les logos et toutes les marques déposées appartiennent à leur propriétaire respectif, sont utilisés à des fins d'identification seulement et ne visent pas nécessairement la promotion de tout produit ni l'affiliation avec Visa.

© Visa, 2020. Tous droits réservés.

Le sans contact est un moyen plus rapide, plus facile et plus sécuritaire de payer

Le sans contact est un moyen de paiement rapide, facile et sécuritaire, qui est sensiblement plus vite et plus pratique que le paiement en espèces. Au début de 2020, le sans contact représentait plus d'un tiers des transactions en personne par Visa au monde. Dans certaines régions, la part des transactions sans contact approchait les trois quarts. Dans de nombreuses économies émergentes, le sans contact s'est également bien implanté et peut représenter plus d'un tiers des transactions Visa.

Nous pouvons donc dire avec certitude que :

- Le sans contact a fait une différence soudaine et significative dans le mode de paiement de centaines de millions de personnes; dans de nombreux pays du monde, il est rapidement devenu partie intégrante des habitudes de paiement quotidiennes, une masse critique a été atteinte dans de nombreux autres pays, et beaucoup d'autres suivent rapidement.
- On a beaucoup appris au cours des 15 années qui se sont écoulées depuis l'introduction du sans contact, en termes de conditions préalables à la réussite des déploiements par EMVCo, d'obstacles à surmonter, ainsi que de possibilités à exploiter.
- Ces enseignements sont précieux pour les régulateurs, le secteur des paiements, la communauté des marchands et d'autres parties prenantes, à la fois pour étendre la portée des déploiements sans contact existants et pour planifier les futurs programmes à mesure que le désir de sociétés sans espèces augmente.

Par conséquent, ce document fournit :

- Un bref aperçu des raisons pour lesquelles le sans contact est mis en pratique et des avantages qu'il apporte à toutes les parties.
- Une mise à jour sur le statut mondial actuel du sans contact et des études de cas concernant certains des déploiements les plus réussis.
- Des suggestions générales sur la manière dont les progrès peuvent être accélérés dans les marchés sans contact nouveaux et émergents.

Qu'est-ce que le sans contact?

Le sans contact est une technologie numérique sécurisée basée sur EMV, la norme mondiale pour les cartes à puce.

Il peut être appliqué aux cartes de paiement, aux téléphones portables et à de nombreux autres appareils tels que les prêts-à-porter. Et son objectif est de rendre les paiements plus rapides et plus pratiques tout en les gardant sécuritaires.

Les consommateurs paient simplement en « tapant » ou en « faisant survoler » leur carte ou leur appareil lorsque le terminal le leur demande.

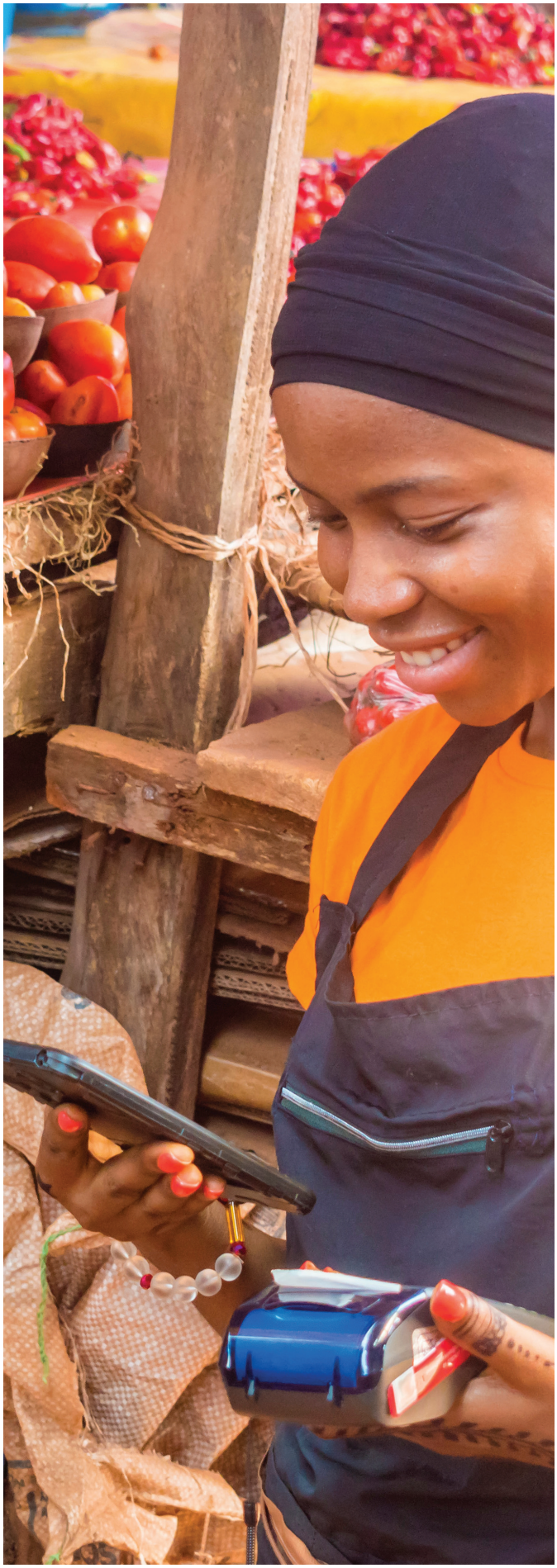
Comment fonctionne le sans contact?

Les paiements sans contact utilisent la technologie sans fil à courte portée.

Une minuscule antenne est intégrée à la carte, au téléphone ou à l'appareil prêt-à-porter, qui transmet en toute sécurité les informations de paiement vers et depuis le lecteur sans contact.

Pour que le paiement fonctionne, la carte ou le téléphone doit être tenu à moins de 4 cm du lecteur sans contact sécurisé. Il faut alors moins d'une demi-seconde pour que le lecteur reçoive les détails de la carte.

Habituellement, le temps total de transaction est inférieur à 6 secondes (y compris l'autorisation, l'impression et la remise du reçu). C'est donc sensiblement plus rapide et plus facile que de payer en espèces. Et c'est considérablement plus sécuritaire.



Pourquoi le sans contact?

Il existe plusieurs raisons pour lesquelles la technologie sans contact est stratégiquement importante pour le secteur des paiements, ainsi que pour les gouvernements et les organismes de réglementation. Ces raisons sont notamment :

Remplacer l'argent liquide

La majeure partie des paiements est encore effectuée en espèces dans de nombreux pays. Cependant, en plus d'être inefficace à traiter et coûteux à entretenir, l'argent liquide est intrinsèquement peu sécuritaire, et son utilisation alimente l'économie de marché noir. Le remplacement des espèces est donc un objectif stratégique pour de nombreux gouvernements, les banques, les fournisseurs de services de paiement et, de plus en plus, pour les marchands.

Le sans contact représente un outil viable de remplacement des espèces, qui est sensiblement plus rapide, plus sûr et plus pratique que l'utilisation de billets et de pièces.

Offrir une solution de rechange viable aux marchands qui ont beaucoup d'argent liquide

Dans les milieux marchands où le volume des paiements est élevé et la valeur des transactions est faible, l'utilisation de l'argent liquide est profondément ancrée. Par exemple les restaurants à service rapide, les cafés-bars et les magasins de proximité, ainsi que les exploitants de transports en commun, de stationnements et de distributrices.

Comme nous l'expliquons dans ce document, le sans contact peut apporter une valeur tangible à tous les marchands, mais surtout à ceux qui manipulent beaucoup d'argent liquide : il leur permet de servir leurs clients plus rapidement, de réduire les files d'attente, d'encourager des valeurs de transaction plus élevées et de minimiser les risques et les coûts du traitement de l'argent liquide.

Améliorer l'expérience quotidienne des consommateurs

Pour les consommateurs, l'utilisation du sans contact est rapide, pratique et sécuritaire. Cela signifie moins de files d'attente, des paiements plus rapides, et cela élimine la nécessité de chercher des pièces et des billets.

Le sans contact connaît un grand succès dans le monde entier car il est réellement pratique, notamment pour la billetterie et les achats dans les chaînes de restauration rapide, les magasins express, les cafés, les kiosques à journaux, les bus, les trains, les parkings et les distributrices : tous les endroits où l'encaisse est généralement élevée et où les consommateurs sont généralement pressés.

Créer de la valeur pour les fournisseurs de services de paiement

La plupart des banques conviendraient qu'un client plus engagé tend à être plus satisfait et plus rentable. Par exemple, les données de VisaNet dans le monde entier suggèrent qu'une carte de paiement est le principal indicateur de la performance d'un compte, car les utilisateurs réguliers de cartes de paiement ont tendance à être plus satisfaits, plus loyaux, à maintenir des soldes plus élevés et à être plus susceptibles de détenir des produits financiers supplémentaires auprès de leur banque ou de leur institution financière principale.

La technologie sans contact donne aux titulaires de cartes davantage de raisons et de possibilités d'utiliser leurs cartes plus fréquemment : par conséquent, ils sont susceptibles d'être plus fidèles et leur carte est plus susceptible de se trouver « sur le dessus dans leur portefeuille », ce qui signifie que leur relation avec la banque est plus viable et plus durable sur le plan commercial.

Paver la voie pour de nombreux supports et innovations différents comme l'Internet des objets (Ido)

L'émission et l'acceptation des cartes sans contact ouvrent la porte aux paiements de nombreuses autres façons, comme les téléphones intelligents et les appareils prêts-à-porter. La même technologie sous-jacente est utilisée pour traiter les transactions, y compris les dispositifs d'acceptation et l'infrastructure technique connexe.

Le potentiel pour les paiements mobiles et par prêts-à-porter est important.

Fournir une plateforme interopérable pour la participation ouverte, la saine concurrence et la surveillance réglementaire

Un avantage évident des paiements sans contact est qu'ils fonctionnent dans le cadre du système de paiement à quatre intervenants. Cela signifie que toute banque ou tout fournisseur de services de paiement titulaire d'une licence peut participer en tant qu'émetteur, acquéreur ou les deux, et que de nombreux fournisseurs et vendeurs de technologies différents peuvent fournir des solutions, ce qui augmente les effets de réseau, garantit l'interopérabilité et permet une saine concurrence.

Contrairement à certains mécanismes de paiement alternatifs, le système de paiement à quatre intervenants est ouvert à un nombre illimité de participants. Il est conçu pour permettre la concurrence et permettre aux gouvernements de maintenir une surveillance réglementaire claire.

Accroître la sécurité des paiements quotidiens

Toutes les transactions sans contact sont protégées par la même technologie de cryptage sécurisée que tout type de transaction à puce. Plusieurs mesures de sécurité supplémentaires sont intégrées. Grâce à des paiements sans contact mobiles comme Apple Pay et Android Pay, les technologies comme la segmentation en unités lexicales (tokénisation) et la biométrie peuvent ajouter un niveau de sécurité supplémentaire. Comme la carte ou l'appareil n'a pas besoin de quitter la main du consommateur, il n'est pas possible de compromettre les détails supplémentaires de la carte (tels que le code de sécurité ou le CVV). Et bien sûr, pour les consommateurs et les marchands, le sans contact est beaucoup plus sécuritaire que l'utilisation de l'argent liquide.

Bien qu'il y ait quelques mythes et malentendus communs sur les risques théoriques du sans contact, la technologie est en fait très sécuritaire. Une partie importante du succès mondial du sans contact est la protection qu'elle apporte à chaque partie : consommateur, marchand, acquéreur et émetteur.

Un moyen sûr et sécuritaire de payer; avec protection intégrée pour les consommateurs

À l'échelle mondiale, des questions continuent d'être posées sur la sécurité du sans contact et certains mythes ont émergé au sujet du degré de protection offert aux consommateurs et sur la possibilité pour les fraudeurs d'intercepter les détails des comptes.

En fait, les cartes sans contact utilisent la même technologie sécurisée que toute autre carte à puce Visa. De plus, les titulaires de carte conservent le contrôle de leurs cartes ou appareils pendant toute la transaction, réduisant ainsi davantage le risque de fraude. Ce qui rend le processus intrinsèquement sûr. Les clients de Visa (tels que les banques émettrices et les acquéreurs) n'ont signalé aucune augmentation des activités frauduleuses en raison de la mise en œuvre du sans contact depuis son lancement public en 2004.

Sécurité intrinsèque pour les transactions

Les transactions sans contact de Visa sont protégées par des normes de sécurité et des processus de gestion des risques très élevés, une combinaison de technologies sur la carte et sur le réseau de traitement Visa agissant de concert pour prévenir la fraude. Par exemple :

- Le sans contact utilise une technologie EMV hautement sécuritaire et une technologie de cryptage normalisée.
- Le paiement doit être demandé par le marchand et l'appareil doit être à moins de 4 cm du terminal : la plage de lecture est très courte.
- Utilisation de clés et de techniques cryptographiques solides pour chaque transaction. Chaque carte possède sa propre « clé » secrète intégrée unique qui est utilisée pour générer des cryptogrammes identifiant de manière unique chaque transaction, deux cartes ne peuvent pas partager la même clé, et la clé n'est jamais transmise.
- Au niveau des systèmes, le réseau de paiement Visa peut automatiquement détecter et rejeter toute tentative d'utiliser les mêmes renseignements de paiement plus d'une fois.
- Même si un criminel est en mesure de « lire » une transaction sans contact, tout renseignement qu'il obtient ne peut pas être utilisé pour effectuer une transaction sans contact frauduleuse, et ne peut pas être utilisé non plus pour contrefaire une carte à puce.

Ensemble, ces protections signifient que les cartes sans contact Visa sont aussi sûres que les cartes à puce traditionnelles, et sans doute beaucoup plus sûres que l'argent liquide.

Protection intégrée pour les consommateurs

Toutes les règles d'exploitation de Visa ont été créées en tenant compte de la protection des consommateurs.

Les spécificités de la responsabilité du consommateur peuvent différer légèrement d'une banque à l'autre ou d'un fournisseur à l'autre. Cependant, lorsqu'ils participent au système Visa, tous les clients acceptent un niveau de protection des consommateurs de base (comme la protection contre la fraude et le droit à la réputation) qui va bien au-delà des exigences réglementaires nationales dominantes.

Répondre à ces doutes tenaces sur les risques

Même dans les pays où l'utilisation dut sans contact est bien établie, il y a toujours des mythes et des malentendus communs au sujet du risque. Au Royaume-Uni, par exemple, où l'utilisation du sans contact est bien établie, 55 % des consommateurs s'inquiètent encore de sa sécurité et près du tiers d'entre eux se disent tellement préoccupés que cela les dissuade de l'utiliser.[1]

Il est donc important, comme pour tout programme de mise en œuvre, d'aborder ces questions de front.

Parmi les plus fréquentes, on retrouve :

Mon compte peut-il être débité deux fois si j'ai plus d'une carte sans contact?

Les titulaires de carte craignent souvent que leur compte soit débité plus d'une fois pour la même transaction. Cela ne peut se produire, car les lecteurs sans contact sont spécifiquement conçus pour communiquer avec une seule carte et effectuer une seule transaction à la fois. Si le lecteur identifie plus d'une carte sans contact dans votre portefeuille ou votre sac à main, on vous demandera d'en sélectionner une seule pour payer. Une seule transaction doit être effectuée ou annulée avant qu'un deuxième paiement puisse être initié.

Pourrais-je, sans le savoir, faire un achat en passant devant le lecteur?

Malgré les préoccupations des titulaires de carte, cela n'est pas possible. La carte doit être présentée à moins de 4 cm du lecteur de carte pendant plus d'une demi-seconde et le détaillant doit avoir préalablement saisi le montant pour que vous l'approuviez. Les terminaux peuvent seulement traiter une transaction de paiement à la fois, réduisant ainsi les erreurs de transaction.

Un fraudeur pourrait-il utiliser un lecteur pour voler les données de ma carte?

En théorie, il peut être possible (mais très peu probable) pour un fraudeur d'intercepter certains détails de la carte en utilisant le sans contact. Mais, ils ne s'en donneraient pas la peine. Parce que, du point de vue d'un fraudeur, les détails de la carte sont incomplets. Il n'y a pas suffisamment de données transmises pour tenter de faire une transaction frauduleuse (par exemple, il n'y a pas de code de sécurité ni de CVV2). Et il n'y a certainement pas assez pour faire une fausse carte.

Quoi faire en cas de vol de ma carte? Un fraudeur peut-il effectuer un certain nombre de transactions sans contact?

Si votre carte est volée, vous devez le signaler dès que possible afin que votre banque puisse empêcher toute transaction supplémentaire d'être autorisée. Mais ne vous inquiétez pas, vous serez protégé. La technologie sans contact comporte de nombreuses protections intégrées qui protègent contre la perte ou le vol de votre carte (en tant que consommateur, vous devriez demander les détails à votre banque).

[1] MoneySavingExpert.com. 2018. Future Thinking et Equifax.
Disponible à l'adresse : <https://www.moneysavingexpert.com/news/2018/09/equifax-fined-p500-000-for-failure-to-protect-customer-data/>.

L'état de la situation à l'échelle mondiale

Au début de 2020, une transaction sur trois dans les points de vente du réseau Visa est sans contact, contre une sur quatre au début de 2019.

Il y a près de 50 pays où les paiements sans contact représentent au moins un tiers de toutes les transactions en personne.

Selon les recherches de Juniper, le marché total du sans contact (comprenant tous les systèmes de paiement mondiaux), devrait croître à un taux de croissance annuel composé de 34% jusqu'en 2023.[2]

Il convient de noter que les chiffres mondiaux sont faussés par le fait que le marché américain est à la traîne par rapport à une grande partie du monde. Si l'on ne tient pas compte du marché américain, les chiffres sont encore plus impressionnants : les transactions sans contact représentent plus de la moitié (54,5 %) de toutes les transactions en personne de Visa.[3]

En outre, l'histoire ne se limite pas aux cartes, car les téléphones portables représentent une part importante et croissante des transactions sans contact. En date de novembre 2019, 19 % de toutes les transactions sans contact ont eu lieu sur un téléphone cellulaire, ce chiffre dépassant 25 % dans plusieurs pays. Une augmentation de de 13 % par rapport à l'année précédente.

Un autre point important à souligner est la diversité des pays qui ont le mieux réussi à déployer le sans contact. Il y a peu de façons de regrouper les 21 pays ayant les plus hauts niveaux de pénétration du sans contact.

La liste comprend :

- Des pays ayant des économies avancées, émergentes et en développement
- Des pays situés en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique du Sud et en Asie
- Des grands pays et des petits pays
- Des pays à grande ou à faible densité de population

Toutefois, nous estimons que ces 21 pays partagent tous une caractéristique ou un dénominateur commun : ils abritent un secteur des paiements (et généralement un organisme de réglementation) qui s'est engagé collectivement à remplacer les espèces. Ils ont compris la nécessité de l'action et de la préparation de la part des émetteurs, des acquéreurs et des marchands.
Ils ont généralement été actifs dans la formulation des avantages du sans contact pour toutes les parties. Et ils ont adopté une approche pragmatique en matière de gestion des risques.

Partout dans le monde, des pays ont adopté le sans contact
Par exemple

Australie	Biélorussie	Bulgarie	Canada	Costa Rica	République tchèque	Géorgie
Grèce	Hongrie	Nouvelle-Zélande	Pologne	Roumanie	Russie	Arabie saoudite
Singapour	Slovaquie	Slovénie	Espagne	Taïwan	Pays-Bas	Royaume-Uni

[2] Recherche Juniper, Étude approfondie et prévisionnelle des paiements sans contact 2018-2012, juin 2018.
[3] Transactions VisaNet décembre 2019.

Quelques aperçus du sans contact dans le monde

Étude de cas : Costa Rica : La banque centrale a joué un rôle pivot dans le passage au sans contact.

Impact immédiat, aidé par une solide position réglementaire

En tant qu'étude de cas sans contact, le Costa Rica peut sembler un pays improbable.

Dans la plupart des pays d'Amérique latine, l'évolution vers le sans contact ne fait que commencer. Cependant, le Costa Rica est bien en avance sur ses pairs. Soutenu par un mandat de la banque centrale et un projet ambitieux visant à améliorer le système de paiement du réseau de transport du pays, le Costa Rica a entamé un effort concerté pour migrer vers le sans contact en 2015.

La banque centrale a joué un rôle déterminant dans cette évolution. Elle a fait valoir que, si les cartes sans contact interopérables étaient adoptées à grande échelle, il serait possible d'atteindre des degrés élevés de remplacement des espèces. Elle a également calculé qu'en mettant en œuvre des paiements sans contact pour les seuls transports publics, une réduction de 30 % du volume d'achat en espèces pourrait être obtenue.

À la fin de 2018, le pays avait converti 72 % de ses cartes de paiement et 77 % de ses terminaux de point de vente (PdV) au sans contact, et les transactions sans contact représentaient 26 % des transactions en personne par carte Visa.

À la fin de 2019, la pénétration des transactions sans contact avait presque doublé pour atteindre le chiffre impressionnant de 49 % de toutes les transactions Visa en personne. Cela signifie que le Costa Rica a devancé le Chili (qui a un taux de pénétration du sans contact de 48 %), pour se classer dans le Top 20 mondial des pays ayant les plus hauts niveaux de pénétration du sans contact de Visa.

Étude de cas : Royaume-Uni : L'acceptation des Jeux olympiques de Londres et le transport en commun ont été les catalyseurs de la généralisation du sans contact en quatre ans seulement.

Un démarrage lent suivi d'un programme de transport en commun révolutionnaire

Étant le premier pays à se lancer dans le marché de masse du sans contact, les choses ont mis plus de temps à bouger.

Le sans contact a été lancé en 2007, mais il n'a pas eu beaucoup de retentissement avant 2012, lorsque les consommateurs ont été encouragés à l'utiliser lors des Jeux olympiques de Londres 2012 et sur le réseau de transport londonien. Cela a mis la pression sur les émetteurs pour qu'ils répondent à la demande du sans contact pour les déplacements. En 2016, le sans contact était devenu monnaie courante.

Aujourd'hui, 7 transactions Visa en personne sur 10 au Royaume-Uni sont sans contact. La valeur moyenne des transactions effectuées avec une carte de débit sans contact étant d'environ 8 livres sterling, les cartes sans contact sont idéales pour les dépenses quotidiennes et les petites transactions, ce qui a contribué à remplacer l'argent liquide.

En fait, en proportion des dépenses de détail au Royaume-Uni, l'argent liquide est passé de 32 % à 16 % entre 2011 et 2019, et on estime que 3,2 millions de consommateurs britanniques vivent sans argent liquide (contre 2,2 millions de personnes qui en dépendent).

Les titulaires de cartes sans contact sont également plus engagés et ont des dépenses et des transactions par carte nettement plus élevées :

- Pour les titulaires de cartes de crédit, les dépenses moyennes par carte sans contact active sont 1,6 fois plus élevées, et le total des transactions par carte active est 2,1 fois plus élevé.
- Pour les titulaires de cartes de débit et de cartes prépayées, les dépenses moyennes par carte sans contact active sont 2,1 fois plus élevées, et le total des transactions par carte active est 2,5 fois plus élevé.[4]

[4] Données VisaNet, février 2017.

Étude de cas : Canada : Grâce à des marchands leaders dans leur secteur et à une limite de vérification des titulaires de carte de 100 dollars canadiens, le sans contact s'est banalisé en trois ans seulement.

Un départ solide, poussé par les principaux détaillants

Le sans contact a été lancé au Canada en 2010 et est devenu monnaie courante seulement trois ans plus tard. Ce démarrage en force a été stimulé par l'adoption du sans contact par plusieurs marchands leaders de leur secteur, ce qui a favorisé une acceptation à plus grande échelle, aidée en cela par une limite de 100 dollars canadiens pour la méthodologie de vérification du titulaire de carte (CVM).

Aujourd'hui, plus de 80 % des appareils des points de vente des marchands, y compris dans les épiceries, les pharmacies et les stations-service, sont compatibles avec le sans contact.

Le sans contact continue de s'accélérer :

- 62 % des transactions Visa en personne effectuées au Canada en 2019 étaient sans contact

Les titulaires de cartes sans contact au Canada sont également plus engagés et ont des dépenses et des transactions par carte nettement plus élevées :

- Pour les titulaires de carte de crédit, la dépense moyenne par carte sans contact active est 2,8 fois plus élevée et le total des transactions 4,5 fois plus élevé
- Pour les titulaires de carte de débit et prépayés, la dépense moyenne par carte sans contact active est 3,3 fois plus élevée et le total des transactions 5,0 fois plus élevé

En outre, le remplacement des espèces a coïncidé avec l'arrivée du sans contact, le Canada ayant enregistré en 2015 une diminution d'un tiers des transactions en espèces par rapport à 2008.

Pendant ce temps, plusieurs déploiements dans le système de transport en commun promettent de catalyser davantage la croissance. En mai 2018, par exemple, la Vancouver Transit Authority (Translink) a lancé le paiement des déplacements sans contact dans toute la ville, Laval a suivi en février 2019, et Toronto devrait suivre en 2020.

Étude de cas : Russie : L'introduction du Pays, signifie que les paiements sans contact représentent plus de 80 % de toutes les transactions Visa en personne en Russie.

Migration rapide, avec une forte proportion de paiements sur appareils mobiles

Entre 2010 et 2013, Visa a travaillé avec plusieurs des plus grands détaillants du pays pour encourager et permettre l'acceptation du sans contact. Entre-temps, malgré une pénurie de fabricants de cartes sans contact certifiés sur le marché local, Visa a également travaillé avec les émetteurs représentant 90 % des volumes de paiement pour qu'ils s'engagent en faveur du sans contact.

Le premier détaillant à s'engager de tout cœur dans le sans contact a été Auchan. En 2013, elle a permis l'acceptation du sans contact sans code NIP pour les transactions de moins de 1 000 roubles (environ 30 dollars américains à l'époque). Et, compte tenu des avantages qu'Auchan attendait du sans contact, de nombreux autres grands distributeurs ont rapidement suivi le mouvement.

Dans un contexte d'enthousiasme croissant pour le sans contact chez les détaillants, le plus grand client de Visa en Russie, la Sberbank, a investi dans la modernisation de son infrastructure.
Entre 2014 et 2015, la banque a fait migrer l'ensemble de son réseau d'environ 1 million de terminaux de points de vente (représentant quelque 50 % de l'ensemble du marché) vers le sans contact. Entre-temps, INPAS, un fournisseur clé d'appareils d'acceptation, a progressivement éliminé l'approvisionnement de terminaux qui n'acceptaient pas le sans contact.

En 2016, Sberbank a décidé de compléter ses programmes de cartes sans contact avec l'introduction d'Apple Pay. Et, en 2019, la majorité des émetteurs russes de Visa avaient introduit Apple Pay et/ou Google Pay.

Au début de 2020 :

- 81 % de toutes les transactions Visa en personne en Russie ont été effectuées sans contact
- 22 % de toutes les transactions en personne en Russie ont été effectuées par téléphone cellulaire

Étude de cas : Australie : Lorsque plusieurs marchands leaders de leur secteur ont mis à niveau leur infrastructure d'acceptation, le sans contact s'est généralisé en quatre ans seulement.

Un début hésitant, suivi d'un fort soutien du commerce de détail

Introduit pour la première fois en 2006, le sans contact a connu un départ relativement lent.

La technologie est arrivée juste au moment où les marchands les plus influents du pays avaient investi dans les terminaux EMV. En conséquence, les marchands ont dû choisir entre moderniser leurs terminaux et amortir l'investissement supplémentaire, ou retarder la mise en œuvre.

Finalement, en 2009, plusieurs marchands leaders de leur secteur, dont Woolworths et Coles (les deux plus grands supermarchés), ont décidé de passer à la vitesse supérieure, après avoir calculé que la valeur probable de l'acceptation du sans contact dépassait la valeur non amortie de leurs terminaux EMV. Il n'a donc fallu que quatre ans pour que le sans contact se banalise, car les grandes entreprises acceptant le sans contact ont fait passer l'acceptation vers les petites entreprises.

Les données de la Reserve Bank d'Australie montrent qu'en 2019, le nombre de retraits aux GAB était inférieur de 35 % au pic de 2008, et avait diminué d'environ 5 % par an en moyenne au cours des cinq années précédentes.[5]

Aujourd'hui, presque toutes les transactions en personne en Australie sont sans contact (96 % à la fin de 2019). Entre-temps, les titulaires de cartes sans contact sont plus engagés et ont des dépenses et des transactions par carte nettement plus élevées :

- Pour les détenteurs de carte de crédit, la dépense moyenne par carte sans contact active est 3,4 fois plus élevée et le total des transactions 6,1 fois plus élevé
- Pour les titulaires de carte de débit et prépayés, la dépense moyenne par carte sans contact active est 2,4 fois plus élevée et le total des transactions 5,0 fois plus élevé

[5] La Reserve Bank d'Australie, Nouvelles informations sur les paiements issues de la mise à jour de la collection de statistiques sur les paiements de détail, mars 2019.

Étude de cas : Géorgie : Les banques et les marchands ont adopté le sans contact. Aujourd'hui, presque 100 % de toutes les transactions Visa en personne sont sans contact.

Leader mondial de la pénétration du sans contact

Visa a travaillé activement avec ses clients et partenaires pour améliorer l'expérience de passage à la caisse des consommateurs en introduisant la rapidité, la commodité et la sécurité des paiements sans contact. Les consommateurs géorgiens ont rapidement profité de ses avantages pour payer avec des cartes sans contact et des portefeuilles numériques, avec plus de neuf transactions de paiement nationales en face à face sur dix utilisant la technologie.

La Géorgie a toujours été un pionnier dans l'adoption de nouvelles solutions de paiement, puisqu'elle a été le premier pays de la sous-région CISSEE de Visa (Communauté des États indépendants et Europe du Sud-Est) à effectuer une transaction sans contact dans une pharmacie en 2009 et, dix ans plus tard, avec le lancement récent d'Apple Pay.

Les étapes clés du parcours du paiement sans contact en Géorgie comprennent :

- 2009, La Liberty Bank a effectué la première transaction Visa sans contact dans la région du CISSEE
- 2013, La Banque de Géorgie a lancé l'acceptation du sans contact dans les restaurants McDonald's à travers le pays
- 2013, La banque TBC a lancé un déploiement à grande échelle de terminaux de point de vente sans contact, et a émis une série de designs et d'autocollants emblématiques sur les cartes sans contact Visa. Les banques ont ensuite consolidé ces réalisations en introduisant la première solution de point de vente mobile sans contact (point de vente mobile) de Visa
- 2015, La banque VTB de Géorgie a lancé la technologie d'émulation de carte hôte, pour permettre les premiers services de paiement sur appareil mobile
- 2016, la Bank of Georgia Visa a lancé le Service de jetons Visa, pour accélérer l'innovation dans le commerce électronique et les paiements sur appareil mobile
- 2019, La Géorgie est le premier pays du Caucase à lancer Apple Pay

Au début de 2020, 96 % des transactions Visa étaient sans contact.

Étude de cas : Arabie saoudite : L'impact positif d'un mandat gouvernemental et de campagnes marketing de sensibilisation.

Les transactions sans contact en Arabie saoudite ont connu une croissance très rapide en 2019. Selon les chiffres divulgués par le gouverneur de l'Autorité monétaire d'Arabie saoudite (Saudi Arabia Monetary Authority, SAMA), les transactions avec la technologie sans contact ont représenté 56,1 % de toutes les transactions effectuées en 2019, avec un taux de croissance annuel de 1 431 %. Le nombre de transactions exécutées au moyen d'appareils mobiles intelligents aux points de vente (PdV) représentait 10 % de la valeur totale des transactions exécutées sans contact.

Cette histoire à succès d'accélération est le résultat de la collaboration entre divers acteurs clés, notamment Visa et l'Autorité monétaire d'Arabie saoudite avec son opérateur de paiement Saudi Payments.

Les initiatives suivantes ont contribué à ce succès :

1. Mandats gouvernementaux visant à accroître l'acceptation

Fin 2015, l'Autorité monétaire d'Arabie saoudite a émis un mandat pour augmenter le nombre de terminaux d'environ 100 000 à 250 000 unités avant la fin 2016, en ciblant les segments marchands suivants : Restaurants à service rapide (Quick service restaurants, QSR), carburant et épicerie. En outre, le ministère du Commerce a exigé que toutes les stations de carburant acceptent les cartes de paiement, tout en étendant ces dernières à d'autres segments de détail.

2. Mandat sans contact de Visa EDCR

À compter d'avril 2019, Visa a défini un mandat pour que tous les terminaux de point de vente et les nouvelles cartes sur les marchés de la CEMEA [Central Europe Middle East and Africa (Communauté économique des États de l'Afrique centrale)] soient sans contact. Ce mandat a été baptisé « Activation de la feuille de route du commerce numérique. »

3. Lancement de Mada Pay Wallet

Avec le lancement de Mada Pay Wallet en 2018 sur les téléphones Android, basé sur le Service de jetons Visa, tous les émetteurs ont augmenté leur certification sans contact pour atteindre l'objectif de lancement.[6]

4. Campagnes de formation des marchands et des titulaires de carte :

Le lancement de Mada Pay a mené à une série d'ateliers de formation des marchands et de campagnes de sensibilisation, ce qui a permis d'augmenter le nombre de transactions sans contact.

5. Lancement d'Apple Pay :

Avec le lancement d'Apple Pay au début de 2019, les émetteurs de KSA ont fourni une solution de paiement mobile pour tous les utilisateurs d'iOS basée sur le Service de jetons Visa, qui a également soutenu l'utilisation du sans contact sur les téléphones portables et les cartes.

[6] Mada est le schéma local. Mada Pay est une application mobile Android qui permet aux titulaires de carte d'effectuer des paiements sur appareil mobile sans contact rapides, faciles et sécuritaires aux marchands de tout le pays et de l'étranger avec des cartes Visa émises en Arabie saoudite (cartes de crédit et cartes prépayées). Les cartes de débit mixtes Visa et Mada peuvent également être intégrées dans le portefeuille Mada et utilisées avec Mada Pay.

Le sans contact, profite à tous les acteurs de l'écosystème des paiements

Consommateurs	Marchands	Émetteurs	Acquéreurs	Gouvernement
Une expérience de paiement rapide, fluide et sécuritaire, sensiblement meilleure que le paiement en espèces	Débit plus rapide à la caisse	Améliore l'économie liée aux cartes grâce à une augmentation des valeurs et des volumes de transactions	Ouvre de nouveaux segments marchands (comme le transport en commun)	Aide à remplacer l'argent liquide (en évitant ses coûts et risques innés)
Très pratique, largement accepté et fonctionne au pays et à l'étranger	Offre une meilleure expérience aux clients	Permet un engagement accru des clients et une plus grande fidélité	Améliore l'économie grâce à l'augmentation de la valeur et du volume des transactions	Réduit les possibilités d'économies clandestines
Évite d'avoir à transporter de l'argent liquide ou à chercher la monnaie exacte	Apporte une justification commerciale plus solide aux investissements dans les terminaux à puce	Opportunité de différenciation concurrentielle	L'occasion de faire de réels progrès dans les secteurs marchands « à forte liquidité »	Accroît la protection des consommateurs et des marchands (comparativement à l'utilisation de l'argent liquide)
Particulièrement utile en transport en commun : pas besoin de faire des efforts pour acheter un billet ou comprendre des tarifs déroutants	La réduction de la manipulation de l'argent liquide accroît l'efficacité opérationnelle	Ouvre la voie aux paiement sur appareil mobile et sur prêts-à-porter	Une occasion de forger une relation plus stratégique avec les principaux marchands	Aide à accroître l'intégration financière (en donnant plus de raisons à un plus grand nombre de personnes d'avoir un compte bancaire)
	Moins de risques d'erreurs pendant le passage à la caisse (p. ex., donner trop de monnaie)	La réduction de la manipulation de l'argent liquide accroît l'efficacité opérationnelle		

Le sans contact profite à toutes les parties prenantes

Pour illustrer l'impact du sans contact, il faut savoir que, en Europe, les titulaires de cartes Visa sans contact activées ont utilisé cette technologie pour une moyenne de 18 % de plus de transactions, dans des secteurs marchands jusqu'à 40 % plus nombreux que les titulaires de cartes ordinaires et 85 % d'entre eux ont déclaré qu'ils recommanderaient cette technologie à leurs amis et à leur famille.[7]

Pendant ce temps, en Asie-Pacifique, les titulaires de carte Visa active sans contact ont fait 75 % plus de transactions par carte de crédit et 101 % plus de transactions par carte de débit que les titulaires de carte sans contact inactive.

Et, dans de nombreux pays où le sans contact a connu le plus de succès, l'introduction de cette technologie a coïncidé avec une nette diminution de l'utilisation de l'argent liquide. Au Royaume-Uni, par exemple, en proportion des dépenses de détail, l'utilisation de l'argent liquide a diminué de moitié (passant de 32 % à 16 %) entre 2011 et 2019.

[7] Premières données au-delà de la transaction, avantages d'accepter les paiements sans contact 2011, https://www.firstdata.com/downloads/thought-leadership/contactless-payments-benefits.pdf.

Cinq secteurs marchands qui stimulent l'adoption du sans contact

Lorsque le sans contact a été lancé au milieu des années 2000, on pensait que les commerces de proximité seraient le secteur marchand le plus important.

L'expérience a démontré que les chaînes plus grandes ont un impact beaucoup plus important sur son adoption. Et, en plus d'être un secteur important en soi, le transport en commun a un rôle important à jouer pour catalyser et normaliser l'utilisation quotidienne du sans contact.

Parallèlement, des études montrent que les consommateurs sont très intéressés par le sans contact et sont plus enclins à favoriser les marchands qui l'acceptent. Au Royaume-Uni, par exemple, 84 % des gens sont d'accord pour dire que c'est plus rapide que l'argent liquide, huit sur dix disent qu'ils utilisent moins d'argent liquide, et un sur cinq dit qu'il est contrarié lorsqu'il ne peut pas utiliser le sans contact.[8]

Secteur	Mesure	Avantages de l'acceptation
Transport en commun	5,5 % de transactions sans contact	Augmente l'efficacité opérationnelle, améliore l'expérience du voyageur et permet à l'opérateur de se concentrer sur la perception des recettes plutôt que sur la gestion de la billetterie.
Restaurants à service rapide (restaurants de restauration rapide)	10 % de transactions sans contact	La rapidité du débit est un facteur essentiel de recettes et de rentabilité, surtout aux heures de pointe, et le sans contact permet de réduire les files d'attente.
Épicerie	34 % de transactions sans contact	Accélère les délais de service, augmente souvent les valeurs des transactions et soulage les coûts et les inefficacités liés à la manipulation de l'argent et à la disponibilité des pièces de monnaie.
Pharmacie	41 % de transactions sans contact	Accélère les délais de service, augmente souvent les valeurs des transactions et soulage les coûts et les inefficacités liés à la manipulation de l'argent et à la disponibilité des pièces de monnaie.
Carburant (stations-service)	46% de transactions sans contact	Permet une installation de paiement à la pompe facile et sécuritaire qui augmente l'avantage concurrentiel pour les adeptes précoces et augmente l'efficacité opérationnelle

[8] Recherche de Barclaycard et étude de paiement des consommateurs TSYS, 2016.

Pleins feux sur le transport en commun

Dans de nombreux pays du monde, le transport en commun a été le principal vecteur du commerce sans contact, générant une grande partie des transactions et contribuant à catalyser l'adoption de cette technologie de manière plus générale.

Pour les consommateurs, il apporte une combinaison d'avantages, en réduisant les files d'attente, en éliminant le besoin d'acheter un billet et en aidant les visiteurs à se déplacer plus facilement. Et, pour les exploitants de transport en commun, il apporte d'importantes efficacités opérationnelles, ce qui leur permet de se concentrer sur la collecte de revenus plutôt que sur les billets.

De plus, le transit peut avoir une influence marquée sur les autres secteurs. Au Royaume-Uni, par exemple, les titulaires de cartes qui ont adopté l'utilisation de leur carte pour les transports en commun ont commencé à l'utiliser plus largement : le nombre de transactions effectuées avec leur carte ayant augmenté de plus de 20 % en moyenne.

Parmi les plus remarquables, citons :

Londres

Le sans contact a été lancé pour les autobus en 2012 et sur le réseau de métro en 2014. En 2018, il était utilisé plus fréquemment que l'ancien système de carte Oyster, avec plus de 874 millions de déplacements. Pour 2019, on estime qu'il a dépassé le milliard de déplacements, et on s'attend à ce qu'il dépasse 1,5 milliard de déplacements par an d'ici 2025.

New York

Le sans contact est apparu dans le métro de New York en mai 2019. En trois jours seulement, il y a eu 18 000 utilisations, ce qui a permis d'atteindre l'objectif de 7 000 utilisations dès la première semaine. La millionième utilisation a été atteinte seulement 69 jours après le lancement et, au cours du troisième mois, il y en avait environ 22 000 par semaine.

Vancouver

L'autorité de transport en commun de la ville a lancé les déplacements sans contact dans toute la ville en mai 2018. En quatre mois, il y a eu plus d'un million de transactions sans contact, et la technologie est utilisée pour plus de 80 % de tous les déplacements.

Riyad

Le métro de Riyad a commencé à passer au sans contact, avec l'engagement d'installer jusqu'à 1 200 terminaux sans contact sur trois ans, la première phase débutant en 2020.

Rome

Le métro de Rome a lancé l'acceptation du sans contact en boucle ouverte en septembre 2019, avec 3 000 transactions sans contact effectuées au cours des trois premiers jours. ATAC, l'exploitant du transport en commun de la ville, s'attendait à ce que 50 000 transactions soient effectuées au cours du premier mois. Rome a été le troisième opérateur de transport en commun italien à passer en boucle ouverte après Milan et Florence et les déploiements prévus comprennent Bologne, Venise et Naples.

Johannesburg

Visa a lancé le premier système de transport en commun sans contact en Afrique à Johannesburg au premier trimestre 2020, en plus des lancements dans la ville de Ho Chi Minh ainsi qu'à Taiwan, en Suède et en Ukraine.

Au total, le programme mondial de partenaires de transport en commun de Visa compte 100 partenaires dans le monde entier, ce qui donne accès aux agences de transport en commun à un réseau élargi de solutions technologiques et d'expertise. Dès le début de l'année 2020, les projets de transport en commun ont connu une adoption positive avec une augmentation de 40 % d'une année sur l'autre des transactions sans contact. Rien qu'en 2019, Visa a contribué au lancement de 60 projets de transport en commun sans contact, notamment à Édimbourg, Manchester, Miami, New York, Rio et Singapour. À la fin de l'année, l'organisation était engagée dans près de 180 projets dans le monde entier.

La manière dont Visa prépare le terrain

Clairement, Visa est un ardent défenseur du sans contact

La technologie a contribué à un changement progressif dans la manière et la fréquence d'utilisation des cartes. Elle a également permis aux clients et aux partenaires de Visa (émetteurs, acquéreurs et marchands) de devenir plus engagés avec leurs clients respectifs et elle a ouvert la voie pour les paiements initiés par les appareils mobiles et les prêts-à-porter.

L'organisation s'est donc efforcée d'encourager et de permettre à ses clients et partenaires d'introduire le sans contact, notamment :

Établissement d'un plan directeur

Visa a imposé un plan directeur pour l'introduction de l'EMV et du sans contact pour tous ses clients dans la région du CEMEA. Les principaux éléments comprennent :

- **Émetteurs et processeurs des émetteurs**
  - Tous les systèmes hôtes doivent prendre en charge le contact EMV et le sans contact depuis avril 2019.
  - Toutes les cartes Visa nouvellement émises et de remplacement doivent être à la fois EMV avec et sans contact à partir d'avril 2019
- **Acquéreurs et processeurs des acquéreurs**
  - Tous les systèmes hôtes doivent prendre en charge les contacts EMV et sans contact d'avril 2019
- **Terminaux de point de vente (PdV) des acquéreurs**
  - Tous les dispositifs d'acceptation sans contact (à l'exception des guichets automatiques bancaires) doivent être activés sans contact à partir d'avril 2019.
  - Tous les appareils neufs et de remplacement (à l'exception des guichets automatiques bancaires) doivent être activés sans contact à partir d'avril 2019.
  - Tous les appareils d'acceptation (à l'exception des guichets automatiques bancaires) doivent être activés sans contact d'ici avril 2023

Veuillez noter que les lois et exigences spécifiques à chaque pays ont primauté sur les règles de Visa et les remplacent le cas échéant.

En défendant les meilleures pratiques

Visa fournit des conseils et des recommandations à tous ses clients, leur enjoignant de suivre les meilleures pratiques en matière d'engagement et de communication avec les consommateurs, ainsi qu'avec les marchands.

En outre, sur la base des enseignements tirés des mises en œuvre mondiales, Visa fournit des conseils et des orientations sur la façon dont les programmes sans contact sont installés et configurés. Cela comprend les meilleures pratiques pour les contrôles des risques inhérents, comme l'utilisation d'autorisations en ligne pour toutes les transactions, l'utilisation appropriée des contrôles du sans contact et le déploiement d'options appropriées de méthode de vérification des titulaires de cartes (Cardholder verification method, CVM).

Il est important de noter que Visa préconise que la limite de la méthode de vérification des titulaires de cartes soit fixée au niveau du terminal (plutôt qu'au niveau de la carte), afin de garantir une expérience cohérente pour tous les titulaires de carte et d'atténuer les risques de fraude. Cela signifie que, pour toute transaction au-dessus d'un seuil national donné, le titulaire de carte doit entrer son NIP en plus de présenter sa carte.

En participant aux forums de l'industrie et des parties prenantes, y compris les gouvernements

L'expérience montre que les lancements du sans contact sont à leur meilleur lorsque plusieurs émetteurs, acquéreurs et autres parties prenantes agissent de concert. De cette façon, la masse critique peut être atteinte plus rapidement et les communications peuvent être plus efficaces.

À cette fin, Visa est toujours prêt à s'engager avec les principales parties prenantes, à participer aux forums du secteur et à collaborer avec les organes représentatifs (tels que les banques centrales, les organes de gouvernance nationaux, les groupes de soutien dédiés, etc).

En faisant la promotion des technologies complémentaires et en les intégrant

La croissance future du sans contact sera très probablement stimulée par d'autres facteurs formels (tels que les téléphones cellulaires et les appareils prêts-à-porter), ainsi que par d'autres méthodes de vérification des titulaires de cartes (telles que la biométrie, comme les empreintes digitales et la reconnaissance faciale).

Pour faciliter ces innovations, Visa a travaillé à intégrer des technologies complémentaires à ses règles et à ses exigences, telles que la tokénisation et les méthodes de vérification des appareils des consommateurs titulaires de carte (Consumer Device Cardholder Verification Methods, CDCVM.

Comment les parties prenantes devraient préparer le terrain

Le déploiement du sans contact à l'échelle peut constituer une entreprise importante. Pour que le déploiement réussisse, plusieurs facteurs méritent d'être pris en considération. Les organismes de réglementation peuvent jouer un rôle essentiel dans l'accélération de la captation du marché en s'engageant activement dans l'élaboration du plan directeur d'un pays.

Les facteurs comprennent :

Préparation des points de vente (PdV)

Le fait que les PdV soient prêts est un facteur crucial de réussite. La principale considération est le nombre et la proportion d'appareils qui sont activés pour le sans contact. D'autres facteurs importants comprennent l'âge du terminal existant au PdV (qui détermine les cycles de remplacement et de mise à niveau probables), l'ergonomie des appareils (font-ils face aux clients et sont-ils faciles à atteindre), ainsi que le niveau et la visibilité des affiches aux PdV (pour indiquer aux titulaires de carte que les paiements sans contact sont acceptés et bienvenus).

Préparation des acquéreurs

La préparation des acquéreurs s'étend bien au-delà de la capacité technique de traiter les transactions sans contact. Les considérations incluent la disponibilité d'une gamme de dispositifs d'acceptation (pour répondre aux besoins des différents environnements marchands), le niveau et la qualité des contacts au sein des marchands cibles et des segments marchands (en ce sens que l'acquéreur est susceptible de s'adresser à des marchands qui n'ont pas traditionnellement accepté les cartes), et la capacité à travailler avec les marchands pour les aider à établir un dossier commercial pour l'acceptation, ainsi que la disponibilité et la qualité des matériels de formation des marchands.

Préparation des émetteurs

De même, la préparation des émetteurs s'étend au-delà de la capacité technique d'émettre des cartes sans contact et de traiter des transactions sans contact. Les considérations comprennent également leur capacité à interagir avec leurs titulaires de carte, à leur expliquer les avantages du sans contact et à répondre à leurs préoccupations.

Les stratégies et les délais d'émission et de réémission de cartes

Le nombre et la proportion de cartes sans contact sur le marché sont, bien sûr, un autre facteur clé de réussite. Souvent, les émetteurs préfèrent suivre les cycles naturels de réémission (où les cartes sont remplacées uniquement lorsqu'elles atteignent leurs dates d'expiration). Cependant, il peut aussi y avoir une forte justification pour une réémission forcée, afin de donner la priorité à certains secteurs de titulaires de cartes. Il peut s'agir de voyageurs internationaux fréquents (qui sont susceptibles de rencontrer le sans contact lors de leurs déplacements à l'étranger), de ceux qui ont une forte propension à utiliser leur carte pour leurs dépenses quotidiennes, et de ceux qui vivent dans des zones métropolitaines où l'acceptation du sans contact est très répandue; et en particulier lorsque le transport en commun sans contact est disponible.

L'environnement du transport en commun

Lors de nombreux déploiements antérieurs, la capacité de payer sans contact pour le transport en commun a été un catalyseur important. Une considération importante est donc l'échelle, la structure et l'attitude des autorités et des exploitants du transport en commun. Au Costa Rica, par exemple, la banque centrale a calculé qu'en mettant en œuvre des paiements sans contact pour le transport public seulement, une réduction de 30 % du volume d'achat en espèces pourrait être atteinte et a décidé que la mise en œuvre du sans contact doit être orchestrée autour du transport en commun.

Environnement de vente au détail

L'expérience montre l'impact et les avantages qu'il y a à éveiller l'intérêt des grands détaillants phares et à les faire participer. En Australie, par exemple, le déploiement du sans contact a été catalysé lorsque les deux chaînes de supermarchés les plus importantes et les plus influentes du pays ont décidé d'accepter et de promouvoir le sans contact. Une considération importante est donc l'échelle et la structure de la communauté de vente au détail. Si une grande chaîne nationale est prête à investir dans cette technologie et à la défendre, elle peut être un catalyseur important. Une attention particulière doit être accordée aux marchands dans la catégorie des dépenses quotidiennes (tels que les restaurants à service rapide, les épiceries et les pharmacies), qui présentent une fréquence élevée de paiements quotidiens.

Pénétration des appareils mobile

Le sans contact, c'est bien plus que des cartes. La technologie fonctionne également avec les téléphones intelligents et les appareils prêts-à-porter et, dans certains pays, une forte proportion de transactions sans contact Visa sont générées par des téléphones cellulaires (en Russie, par exemple, plus de 25 % des transactions sans contact Visa proviennent de téléphones intelligents). En examinant les perspectives du sans contact, il faut également tenir compte de la pénétration des téléphones cellulaires, de la structure de l'écosystème des télécommunications mobiles et de l'attitude des principaux acteurs, car ils peuvent être considérés comme des parties prenantes importantes.

Considérations relatives à la marque

Les déploiements du sans contact ont tendance à être plus efficaces lorsque les parties prenantes agissent simultanément et se rallient autour d'un message commun. Les éléments importants de tout déploiement comprennent le marqueur sans contact (qui doit apparaître sur chaque carte de paiement sans contact) et le symbole sans contact (qui doit être utilisé de manière extensive et bien visible sur et autour des points d'acceptation des points de vente). Ces détails ne doivent pas être négligés et leur influence ne doit pas être sous-estimée. Par exemple, l'analyse de Visa a montré que, en moyenne, l'affichage bien visible relatif au sans contact entraînera environ 2,5 fois plus de transactions.[9]

Considérations en matière de gestion des risques

Dans certains pays, les gouvernements et les organismes de réglementation concernés restent préoccupés par la sécurité du sans contact et la responsabilité des consommateurs en cas de perte ou de vol de leurs cartes. En fait, les transactions sans contact sont tout aussi sécuritaires que les transactions EMV à puce classiques (certains commentateurs affirment qu'elles le sont davantage). En outre, plusieurs contrôles des risques (tels que l'autorisation en ligne uniquement et les limites appropriées du CVM) peuvent être déployés. L'expérience suggère que les limites CVM sont mieux établies au niveau terminal du PdV et qu'elles ne sont pas réglées si basses qu'elles dissuadaient les transactions.

[9] Données VisaNet, juin 2019, VisaNet et Ipsos Secret Shopper Analysis. Les données de pénétration du tap to pay représentent une moyenne de plus de huit emplacements de marchands interrogés dans les segments Epicerie et Restauration rapide.

L'éducation est essentielle pour favoriser l'adoption des consommateurs et des marchands

Dans le monde des paiements, il existe de nombreux acteurs, garde-fous et décideurs différents, notamment les organismes de réglementation, les systèmes de paiement comme Visa, les émetteurs, les acquéreurs, les vendeurs, les processeurs et les fournisseurs de services de paiement.

Le consommateur est le dernier décideur :

- L'avant-dernier décideur (le marchand) - décide des choix de paiement qui seront proposés et de ceux qui seront privilégiés.
- Toutefois, c'est le décideur final (le consommateur) qui décide de la solution de paiement qu'il utilisera effectivement parmi celles qui lui sont proposées.

C'est pourquoi, dans tout déploiement sans contact, les stratégies d'engagement et les programmes de communication destinés aux consommateurs sont peut-être les considérations les plus importantes. L'éducation, l'éducation et l'éducation ne doivent pas être sous-estimées.

L'expérience suggère les approches suivantes :

L'engagement envers les marchands

- Un engagement précoce envers les marchands est d'une importance capitale
- Les ventes supplémentaires sont souvent le levier le plus puissant lors de l'analyse du dossier commercial
- Les détaillants sont beaucoup plus susceptibles d'adopter le sans contact s'il est associé à un programme de mise à niveau planifiée des points de vente
- La mise en œuvre avec des grandes marques de vente au détail est plus importante que l'émission de grands volumes de terminaux compatibles

- Comprendre les facteurs commerciaux des marchands et les aider à formuler un dossier commercial pertinent
- Comprendre leurs technologies de l'information et travailler avec leurs programmes en cours pour mettre à niveau le matériel et les logiciels des points de vente.
- Fournir des conseils sur le type de configurations aux PdV qui ont bien fonctionné.
- Utiliser pleinement les occasions de vente de la marque PdV
- • Aide à la formation et à l'éducation du personnel
- Démontrer que les titulaires de cartes apprécient l'acceptation du sans contact et qu'ils modifieront leur comportement en conséquence
- Traiter les détaillants en partenaires commerciaux stratégiques

L'engagement envers les titulaires de carte

- Les titulaires de carte sont réceptifs aux avantages, mais ont besoin d'être rassurés au sujet de la solution
- Le fait de ne pas savoir où utiliser le sans contact est une bonne raison de ne pas l'utiliser
- L'incertitude relative à la sécurité peut avoir des répercussions négatives sur l'activation et l'utilisation
- Le contrôle est une considération clé pour les plus prudents des titulaires de carte

- Communiquer, communiquer, communiquer
- Diriger les titulaires de carte vers l'endroit où le sans contact est accepté et encourager son utilisation (p. ex. par l'entremise d'offres et de promotions de marchands)
- Démontrer que le sans contact est extrêmement sécuritaire, et ce beaucoup plus que l'argent
- S'assurer que les titulaires de carte se sentent en contrôle (p. ex., énoncés clairs, alertes par message texte)

L'organisme de règlementation en tant que partie prenante

Les autorités et les organismes de réglementation peuvent jouer un rôle clé dans la promotion d'une adoption plus rapide du sans contact en fournissant les bonnes mesures incitatives et les bons mandats sur le marché. En pratique, cette intervention varie d'un pays à l'autre, mais on peut identifier certains modèles communs et certaines meilleures pratiques.

Voici quelques exemples :

1. Reconnaître l'importance des normes EMVCo pour la sécurité et l'innovation

EMVCo est le principal organisme international de normalisation du secteur des paiements, ce qui permet l'innovation et l'omniprésence en maximisant l'interopérabilité et l'acceptation mondiales.

Bien que la plupart des réseaux internationaux fonctionnent déjà en vertu de ces normes, le niveau d'adoption varie selon la préparation de l'infrastructure dans chaque pays. Les organismes de réglementation peuvent donc promouvoir une mise en œuvre plus rapide en les soutenant par le biais de réglementations locales ou en fournissant simplement des conseils actifs à l'industrie. En fait, les préoccupations relatives à la sécurité et à la protection des consommateurs ont amené de nombreux organismes de réglementation dans le monde à établir des mandats visant à conclure la migration de la bande magnétique à la technologie à puce EMV pour les cartes, les GAB et les PdV.[10]

Règlement sur la banque centrale du Costa Rica (voir Étude de cas à la page 10)

En introduisant le sans contact, le Costa Rica a considérablement dépassé ses pairs. En raison du rôle clé joué par la banque centrale, le Costa Rica est rapidement devenu l'un des vingt premiers pays du monde pour le sans contact.

Pour encadrer son approche, la Banco Central de Costa Rica (BCCR) a mené une étude pour comprendre la prévalence de l'argent liquide au Costa Rica et son impact sur l'économie. Cette étude a révélé qu'en 2017, alors que l'argent liquide ne représentait que 10 % du volume des transactions au Costa Rica, il représentait 79 % du nombre total de transactions. L'étude a également révélé que le coût total du traitement des espèces équivaut à 500 millions de dollars U.S. par an (soit 1 % du PIB).

Par conséquent, un groupe de travail a été établi avec la BCCR et la communauté bancaire pour convenir d'une stratégie de réduction des espèces. Le BCCR a également constaté que 30 % de toutes les transactions en espèces servent à payer les transports en commun, notamment pour emprunter les plus de 400 lignes de bus du pays. Par conséquent, pour réduire l'utilisation des espèces, il était essentiel de permettre le paiement électronique billets de transport en commun. Par le biais du groupe de travail, il a été convenu qu'un système sans contact en boucle ouverte serait la meilleure solution et, pour catalyser le processus, un nouveau règlement sur les paiements est entré en vigueur.

Les exigences suivantes y étaient stipulées :

Exigences	Échéancier
Il doit y avoir un affichage aux terminaux des PdV indiquant que le sans contact est accepté	14 mai 2018
Élimination de l'exigence d'authentification des clients pour les achats de moins de 15 000 colons (26 $ US)	14 mai 2018
Toutes les cartes de crédit, de débit et prépayées en circulation doivent comprendre la technologie EMV et la technologie sans contact	31 décembre 2018
100 % des terminaux PdV doivent accepter les paiements EMV et les paiements sans contact et authentifier les clients au moyen du NIP en ligne ou de la biométrie (pour des montants supérieurs à 15 000 colons)	1er janvier 2021
Tous les terminaux de point de vente doivent être situés à la portée du client, ce qui élimine la nécessité de remettre le contrôle du mode de paiement au caissier au moment du paiement	1er janvier 2021

À la fin de 2018, le pays avait converti 72 % de ses cartes de paiement et 77 % de ses terminaux de point de vente (PDV) au sans contact, et les transactions sans contact représentaient 26 % des transactions par carte en personne.

À la fin de 2019, la pénétration des transactions sans contact avait presque doublé pour atteindre le chiffre impressionnant de 49 % de toutes les transactions Visa en personne. Cela signifie que le Costa Rica a devancé le Chili (qui a un taux de pénétration du sans contact de 48 %), pour se classer dans le Top 20 mondial des pays ayant les plus hauts niveaux de pénétration du sans contact de Visa.

[10] En Amérique latine et dans les Caraïbes seulement, neuf pays ont établi une réglementation en faveur de la migration vers les puces entre 2007 et 2016 (Bolivie, Colombie, Costa Rica, République dominicaine, Équateur, Mexique, Panama, Pérou et Venezuela). Plus récemment, au Pakistan, la migration vers l'EMV qui s'est achevée en décembre 2019 a été le résultat d'un règlement établi par la banque centrale en 2016 (pour plus de détails, voir http://www.sbp.org.pk/press/2020/Pr-ATM-02-Jan-20.pdf).

2. La mise en place de méthodes de vérification des cartes au niveau des terminaux garantit une expérience client uniforme

Les transactions sans contact constituent un moyen de paiement pratique et sûr, à condition qu'il existe un protocole cohérent exigeant la vérification du titulaire de carte au point de vente et qu'il ne soit pas nécessaire de fournir un second facteur d'authentification (tel que le code NIP, la signature ou la biométrie).

Bien que des réseaux internationaux comme Visa aient établi des seuils, nous constatons la nécessité d'une compréhension plus large de la marque et du secteur, qui doit être validée par les décideurs politiques et les régulateurs. Cela est particulièrement pertinent dans les marchés où l'utilisation d'un deuxième facteur d'authentification en plus de la puce a été envisagée ou rendue obligatoire.

Mesures réglementaires sur l'authentification

Les organismes de réglementation de plusieurs pays et régions du monde entier ont pris part à l'utilisation pragmatique de la vérification des titulaires de carte, d'une manière qui offre une protection suffisante aux consommateurs et aux détaillants, mais qui n'agit pas comme obstacle à l'adoption du sans contact.

Union européenne

La Directive sur les services de paiement européen adoptée en 2015 (communément connue sous le nom de PSD2) comprend un règlement d'authentification de la clientèle (SCA) solide qui est entré en vigueur le 14 septembre 2019. Bien que la réglementation exige une authentification à deux facteurs,[11] Il existe certaines exemptions pour le sans contact et le SCA n'est pas nécessaire pour les paiements sans contact au point de vente, sous réserve des conditions suivantes :

- La valeur de la transaction ne doit pas dépasser 50 €; et soit
- Le montant monétaire cumulatif des transactions sans contact consécutives sans application du SCA ne doit pas dépasser 150 € (ou l'équivalent en devise locale pour les marchés non-euro); ou
- Il ne doit pas y avoir plus de cinq transactions sans contact consécutives depuis la dernière application du SCA.

e plus, si le payeur initie un paiement électronique dans un terminal de paiement sans surveillance dans le but de payer un tarif de transport ou des frais de stationnement, les normes techniques de réglementation SCA stipulent que les fournisseurs de services de paiement ne sont pas tenus de se conformer à SCA, sous réserve de conformité, aux exigences générales d'authentification énoncées à l'article 2.[12]

Arabie saoudite

En février 2019, dans le cadre de la Vision de 2030 du Royaume pour devenir une société moins dépendante des espèces, l'autorité monétaire d'Arabie saoudite (SAMA) a publié les directives d'exploitation suivantes pour le sans contact :

- Aucun NIP n'est nécessaire pour les transactions allant jusqu'à 100 rials saoudiens (SAR), cependant, lorsque des transactions uniques allant jusqu'à 100 SAR s'accumulent jusqu'à un total de 300 SAR, le titulaire de carte devra entrer son NIP au PdV. Pour toute transaction sans contact d'un montant supérieur à 100 SAR, le titulaire de carte devra saisir son code NIP.

Source : SAMA, Règles opérationnelles et commerciales, février 2019

Émirats arabes unis

En mai 2019, la Banque centrale des Émirats arabes unis (Central Bank of the United Arab Emirates, CBUAE) a publié un plan directeur sur la sécurité des cartes qui intègre la rétroaction de l'industrie sur la façon de se déplacer vers le sans contact plus rapidement et de façon constante. Plus précisément, le CBUAE a précisé les mandats suivants :

Exigences	Échéancier
Les nouvelles cartes et les cartes de remplacement doivent pouvoir être utilisées sans contact.	7 juillet 2019
Les nouveaux terminaux et les terminaux de remplacement doivent pouvoir être équipés du sans contact(excluant les terminaux GAB).	31 décembre 2021
Les transactions sans contact sont plafonnées à 300 dirhams émiratis (AED), au-delà de quoi le titulaire de carte devra authentifier la transaction.	31 décembre 2019
Les transactions sans contact de moins de 300 AED devront être vérifiées pour la quatrième transaction consécutive, quel que soit le temps écoulé entre la première et la quatrième transaction sans contact ou quelle que soit la localisation du marchand.	31 décembre 2019

Source : Banque centrale des Émirats arabes unis, Circulaire 2094, mai 2019

[11] Par exemple, dans un monde de puces et de NIP, la possession de la carte est un facteur et le NIP est un deuxième facteur. Les deux facteurs doivent être indépendants l'un de l'autre de manière à ce que si l'un des facteurs est compromis, la fiabilité de l'autre ne soit pas altérée. Pour les cartes, l'un des facteurs est toujours la possession attestée par le cryptogramme.
[12] L'article 2 stipule que les fournisseurs de services de paiement doivent mettre en place un mécanisme de surveillance des transactions afin de détecter les paiements non autorisés ou frauduleux en tenant compte d'un ensemble défini de facteurs de risque minimums.

3. Encourager les transactions sans contact à boucle ouverte dans le transport en commun

Comme nous l'avons mentionné dans ce document, la technologie sans contact basée sur les EMV est particulièrement utile dans les secteurs comme le transport en commun, où une façon rapide, fiable et sécuritaire de payer est cruciale, tout en offrant une occasion très visible de promouvoir l'intégration financière et les paiements sans espèces.

L'introduction du sans contact pour les paiements de transport en commun accroît l'acceptation et contribue à l'adoption par les consommateurs, de même que les paiements de transport en commun, souvent quotidiens, peuvent aider les consommateurs à se familiariser avec l'utilisation des paiements électroniques et à en voir les avantages.

Les paiements électroniques peuvent également avoir un impact opérationnel positif sur le transport en commun, puisqu'ils peuvent faciliter l'intégration entre différents modes de transport (par le biais d'un billet intégré et d'un paiement) et qu'ils peuvent même permettre aux exploitants de systèmes d'obtenir des renseignements sur leur clientèle, ce qui serait autrement difficile dans un système essentiellement basé sur l'argent liquide.

Souvent, la possibilité d'intégrer cette technologie dépend non seulement de la volonté d'un exploitant de transport en commun à l'adopter, mais aussi de l'orientation et de la vision que le transport national ou sous-national peut fournir au reste du secteur. Cela peut impliquer un large éventail d'actions politiques et administratives, y compris le besoin fondamental d'intégrer la technologie sans contact EMV dans les licences de transport, les soumissions et les demandes de propositions dans le cadre de projets de transport collectif.

4. Politiques et règlements pour soutenir l'acceptation

Le sans contact offre aux gouvernements une occasion unique d'accroître la pénétration des paiements numériques dans une économie si la technologie est correctement utilisée avec des politiques et des mandats supplémentaires. L'expérience acquise dans le monde entier comprend des incitations fiscales accordées aux consommateurs et aux marchands pour l'utilisation des paiements numériques, l'établissement de mandats d'acceptation spécifiques et le développement de fonds de développement d'acceptation financés par l'émetteur.

Initiatives d'acceptation dans le monde

Les initiatives gouvernementales de plusieurs pays à travers le monde offrent des aperçus intéressants sur la façon dont un pays peut passer plus rapidement aux paiements numériques en combinant la technologie du sans contact et les politiques publiques de soutien.

Arabie saoudite, mandats d'acceptation

En novembre 2019, en étroite collaboration avec d'autres ministères, l'autorité monétaire saoudienne SAMA, soutenue par des campagnes d'éducation, a annoncé la mise en œuvre de l'acceptation obligatoire des paiements sans contact pour les ateliers automobiles et les segments connexes des marchands centrés sur les espèces. En parallèle, la SAMA a annoncé que l'objectif de croissance des transactions autres qu'en espèces au cours de l'année a été largement dépassé, atteignant 36 % des transactions totales et s'alignant bien sur l'objectif Vision 2030 du Royaume de réaliser 70 % des transactions sans contact dans l'économie.[13]

Mandats d'acceptation en Russie soutenus par des campagnes éducatives

En 2018, la Banque centrale russe a indiqué que la part des opérations sans espèces dans le pays avait régulièrement augmenté au cours des années précédentes, passant de 47,6 % à 55,6 % du « chiffre d'affaires total du commerce de détail, de la restauration publique et des services payants », tandis que les transactions sans contact avaient plus que quadruplé.[14] Un facteur important qui a contribué à cette situation fut une disposition spécifique de la loi sur la protection des consommateurs qui oblige tous les vendeurs de biens et de services dont le chiffre d'affaires annuel dépasse 40 millions de Roubles (environ 650 000 $ US) à accepter les paiements numériques.

Malaisie, Fonds de développement d'acceptation

En Malaisie, le nombre de terminaux aux PdV a augmenté de 278 266 en 2015 à 620 855 en 2019. Cette évolution est due en grande partie à une mesure de la Banque centrale visant à créer un fonds par lequel les émetteurs réinvestissent une partie de leurs revenus provenant des cartes de crédit dans le déploiement de terminaux aux points de vente sans contact.

Bien que les cartes de crédit demeurent la carte de paiement la plus largement utilisée au pays, la part des transactions par carte de débit en tant que proportion du volume total des transactions par carte de paiement est passée de 28,3 % en 2017 à 35,2 % en 2018. Plus important encore, l'intégration de l'émission obligatoire de cartes de débit sans contact ainsi que la croissance des infrastructures de points de vente sans contact ont entraîné une augmentation de 287,4 % de l'utilisation des cartes de débit sans contact (le nombre de transactions est passé de 12,8 millions en 2017 à 49,7 millions en 2018).[15]

[13] Source : Les communiqués de presse de la SAMA sont disponibles aux adresses suivantes : http://www.sama.gov.sa/en-US/News/Pages/news26112019.aspx et http://www.sama.gov.sa/en-US/News/Pages/news020112019.aspx.

[14] Banque centrale russe, Rapport annuel 2018, p. 60 et p. 343.

[15] La banque Negara, rapport sur la stabilité financière et les systèmes de paiement 2018, p. 112.

Conclusion : La perspective de Visa

Visa a joué un rôle clé dans la mise en œuvre des paiements sans contact dans le monde entier. Nous avons travaillé directement avec nos clients, avec la communauté des détaillants, la communauté des fournisseurs et la communauté réglementaire pour identifier et mettre en œuvre des solutions. Nous pouvons également tirer profit des leçons tirées des déploiements du sans contact partout dans le monde.

Sur la base de cette expérience, nous pensons que les impératifs de tout déploiement futur peuvent être résumés comme suit :

1. Bouger en tant que marché

- Veiller à ce que le sans contact soit mis en œuvre de manière à offrir une expérience de paiement uniforme aux titulaires de carte et aux détaillants.
- Amener les intervenants à agir simultanément est généralement la meilleure façon d'atteindre la masse critique
- Les entreprises de paiement dans la mesure du possible devraient travailler avec des organismes ou des forums de gouvernance nationaux existants ou organiser des comités directeurs spécialisés

2. Tirer profit des apprentissages passés

- Toutes les parties devraient tirer des leçons des mises en œuvre précédentes et appliquer les meilleures pratiques dans :
  - La mise en œuvre dans le transport en commun
  - La limite de vérification des titulaires de carte
  - Les méthodes d'autorisation et d'authentification
  - La configuration des PdV
  - L'engagement des marchands et des consommateurs

3. Se concentrer sur les choses qui font le plus de différence

- Le transport en commun est une application formidable, et souvent un partenaire très motivé
- Le « grand marché de détail » peut vraiment accélérer l'adoption, et il a aussi beaucoup à gagner
- Les zones densément peuplées ont tendance à mieux réussir
- Les segments de clientèle susceptible d'être réceptive devraient être l'objectif immédiat

4. Éducation, éducation, éducation

- Les titulaires de carte doivent être plus conscients de l'existence du sans contact et des avantages quotidiens qu'il apporte
- Toutes les parties prenantes devraient être rassurées quant à leurs préoccupations persistantes en matière de sécurité
- L'industrie devrait aider à éduquer le marchand et le personnel de ventes, pour que les consommateurs obtiennent une expérience positive dans les PdV

Dans l'ensemble, il convient de souligner que le sans contact tient ses promesses initiales. Il offre une valeur commerciale tangible aux marchands. Il répond aux besoins des consommateurs, et ceux qui l'utilisent en font vigoureusement la promotion.

Elle aide également l'écosystème des paiements et ses intervenants à :

- Faire concurrence aux espèces
- Ouvrir de nouveaux segments marchands aux paiements sans espèces
- Créer une nouvelle valeur dans les opérations de cartes de paiement
- Paver la voie pour plus de paiements mobiles et 1numériques

À propos de Visa Consulting & Analytics

Visa Consulting & Analytics est une équipe mondiale composée de centaines de consultants en paiements, de spécialistes des données et d'économistes répartis sur six continents.

- Nos consultants sont des experts en stratégie, en produits, en gestion de portefeuille, en gestion du risque, en numérique et plus encore, avec des décennies d'expérience dans le secteur des paiements.
- Nos spécialistes des données sont des experts en statistiques, en analyses avancées et en apprentissage machine avec un accès exclusif aux informations de VisaNet, l'un des plus grands réseaux de paiement au monde.
- Nos économistes comprennent les conditions économiques qui influencent les dépenses des consommateurs et fournissent des renseignements uniques et opportuns sur les tendances des dépenses mondiales.

La combinaison de notre expertise approfondie en matière de conseil en paiements, de notre intelligence économique et de l'étendue de nos données nous permet d'identifier des idées et des recommandations réalisables qui conduisent à de meilleures décisions commerciales.

Nous sommes donc idéalement placés pour aider les gouvernements, les banques, les marchands et les autres intervenants à planifier une mise en œuvre efficace de la technologie sans contact. De plus, en tirant parti de notre expérience mondiale, nous offrons plusieurs lignes de service prêtes à l'emploi.

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec votre chargé de compte Visa ou envoyer un courriel à Visa Consulting & Analytics sur**VCA@Visa.com**.Vous pouvez nous rendre visite sur**Visa.com**ou sur**YouTube**.

© Visa, 2020. Tous droits réservés.