



Paiement : les tendances à surveiller et les incontournables de 2021

2020 aura déjoué tous les pronostics. Personne ne pouvait prévoir la crise sanitaire ni ses conséquences économiques catastrophiques.

Une année difficile donc, mais une année riche d'enseignements, à plus d'un titre, pour l'écosystème du paiement. Elle aura ainsi largement bousculé nos habitudes de consommation imposant aux acteurs du commerce, quel que soit le secteur, de s'adapter à la vitesse grand V pour faire face aux nouvelles contraintes, et même de se réinventer pour certains. Avec pour effets une accélération vers le e-commerce, une hausse de la demande de digitalisation des paiements, des innovations technologiques qui trouvent des applications plus concrètes dans ces nouvelles configurations...

Si les transformations engagées en 2020 devraient se poursuivre en 2021, les grands chantiers liés au renforcement de la sécurité des paiements, un peu décalés pour cause de Covid-19, comme celui de la migration 3DS2 pour les paiements en ligne et celui de la migration des certificats STCA2 pour les terminaux de paiement, vont eux, être sur le devant la scène avec des échéances qui devront être tenues.

Plus d'omnicanalité dans les stratégies des commerçants

Alors que, côté consommateurs, la crise n'a pas freiné les envies d'achat, côté marchands, elle a imposé une réflexion et des évolutions pour s'ouvrir à d'autres canaux de vente et offrir de nouveaux services, tout en répondant à un impératif : l'expérience client. Physique ou en ligne, sur mobile ou ordinateur, associant plusieurs canaux ou non... le commerce est aujourd'hui omnicanal et le sera encore plus demain. Mettre en place des solutions de paiement adaptées à ce contexte est donc l'un des facteurs de succès pour tous les marchands, quelle que soit leur taille, et qui avait été peu appréhendé jusqu'ici par les petits commerces.

Parmi les tendances fortes observées, on note l'essor du paiement par lien, c'est-à-dire l'envoi de liens de paiement par mail, SMS, WhatsApp... Très simple d'utilisation et ne nécessitant pas de site internet, cette solution sécurisée favorise le développement du Click & Deliver, du Click & Collect et est une alternative sécurisée pour les commandes par téléphone. Plébiscité ces derniers mois par les petits commerçants, ces modes de paiement révèlent tout leur potentiel.

L'usage du paiement sans contact tire aussi son épingle du jeu - avec un plafond relevé à 50 euros, et s'installe dans les habitudes, entraînant dans son sillage l'utilisation de moyens de paiement historiques tel que les Titres Restaurant dans leur version dématérialisée.

De nouvelles solutions de paiement qui se déploient

Le virement instantané (Instant Payment) est encore loin de rivaliser avec les moyens de paiement classiques dominants mais il se déploie progressivement. Dématérialisé et sécurisé, il s'inscrit pleinement dans les tendances actuelles et intéresse l'ensemble des acteurs, banques, prestataires des services de paiement, marchands et consommateurs.

2021 devrait voir l'introduction du virement instantané dans les parcours e-commerce notamment pour les gros montants.

Le commerce conversationnel est également une tendance à surveiller. Il permet d'effectuer des achats sur des applications de messaging ou de chat, et de converser via un chatbot par exemple, pour obtenir des informations, des recommandations et payer le produit ou service choisi... Grâce à cette expérience d'achat interactive, l'engagement client est renforcé.

Les évolutions du commerce vocal seront aussi à suivre cette année. Les assistants vocaux sont de plus en plus utilisés et il est fort à parier qu'avec la tendance à réaliser ses achats en restant chez soi, leur utilisation aille croissante. L'expérience d'achat associant voix et paiement sécurisé constitue donc un marché prometteur pour le commerce.

3DS2 : il est grand temps de migrer

La crise sanitaire a un peu décalé les échéances de la DSP2 prévues en 2020 et notamment celles liées à la mise en place du 3DS2.

La date limite pour se conformer à ces nouvelles dispositions est donc fixée au 31 mars 2021. A cette date, les banques seront donc sensées refuser les paiements sans authentification, il n'y a plus de temps à perdre... Mais attention de ne pas se laisser surprendre d'ici là par le « Soft decline » ! Mis en place depuis octobre dernier, il permet aux banques d'invalider des paiements émis sans authentification 3DSecure. Aujourd'hui, le Soft decline concerne les paiements de plus de 1000 euros, mais ce montant sera progressivement abaissé à 250 euros d'ici mars.

Le compte à rebours de la migration a donc déjà commencé. Acquéreurs et émetteurs pour la plupart sont prêts, mais ça n'est pas forcément le cas pour tous les acteurs de la chaîne de paiement. La vigilance est de mise pour les e-commerçants qui doivent s'assurer que leur service des paiements est opérationnel et ainsi éviter une augmentation brutale des paiements refusés.

STCA2 : une migration obligatoire pour les TPE

D'un point de vue des terminaux de paiement également, 2021 est une année à enjeux. Ainsi, à compter du 30 juin prochain, tous les terminaux de paiement et les automates devront avoir migré vers un nouveau certificat appelé STCA2. Pour comprendre cette migration, il faut savoir que les échanges entre les TPE et la passerelle sont chiffrés par des clés de chiffrement contenues dans les certificats des terminaux : actuellement les clés de chiffrement sont de 128bit. Les normes de sécurité évoluent pour que ces clés soient plus difficiles à « casser » : elles passeront donc à 256bit. Le but de la migration est donc de renforcer la sécurité grâce à des clés plus robustes. Mais ce n'est pas une mince affaire car, sur le terrain, il faut notamment réussir à déterminer les terminaux à jour, ceux qui ne le sont pas et ceux qui devront être remplacés car ne supportant pas la mise à niveau cryptographique nécessaire...

Repoussée de 6 mois en raison de la crise sanitaire, cette nouvelle exigence sécuritaire constitue un changement majeur aux impacts potentiellement colossaux car au-delà du 30 juin, les terminaux non configurés ne seront plus fonctionnels.

D'autres évolutions, comme la mise en place de la norme REMPARTS pour plus de transparence et de sécurité du parc monétique, vont continuer à impacter le secteur cette année, avec un objectif commun : celui d'accroître la sécurité sur toute la chaîne des paiements.

Par Christophe Mariette, Directeur Commercial de Lyra