

# Attentes, visions et tendances dans le paiement

## Et si le paiement de demain était déjà là ?

Depuis ces dernières années, l'écosystème du paiement connaît une grande transformation et une accélération sans précédent en termes d'évolutions technologiques, ce qui nécessite une vision éclairée pour définir dès maintenant les nouveaux parcours d'achat.

## Les attentes actuelles des marchands

La sécurité, une top priorité

# 57%

des répondants ont fait de la sécurité des données le critère principal dans leur choix de solution de paiement.

Principales attentes sur la sécurité



« Le fait que la sécurité soit une attente forte des décideurs confirme l'importance de la souveraineté des données, tout particulièrement à l'heure où la cybercriminalité se développe à vitesse grand V et où le cloud est omniprésent. Cependant nous constatons que ce n'est pas l'unique critère pris en compte. Et c'est une bonne chose car une solution de paiement doit aussi accompagner la croissance du commerçant et lui permettre de gagner en agilité. »

Alain Lacour,  
CEO Lyra

Les autres critères attendus

# 29%

Moyens de paiement

# 28%

Facilité d'intégration

# 26%

Couverture internationale

## Les enjeux des marchands à court et moyen terme

Sécurité, omnicanalité, moyens de paiement

Top 5 des enjeux

1. La sécurité

2. Proposer des moyens de paiement innovants

3. Mieux centraliser les données de paiement

4. Offrir des parcours d'achat fluides

5. Gérer une plus grosse volumétrie

« Nous avons déjà identifié qu'avec des solutions d'encaissement mobile, les paniers moyens peuvent augmenter de 30% dans certains secteurs et incitent à des achats spontanés. Un booster de CA non négligeable. »

Aude Criqui, Directrice Marketing, Keyneo

## La vision des marchands et les innovations de demain

# 72%

des décideurs sont convaincus que le contexte actuel aura un impact fort sur l'évolution des paiements de demain.

Les 4 principaux moyens de paiement de demain



« Les moyens de paiement, qu'on pense indétrônaables comme la carte de crédit pourraient perdre du terrain face à une demande accrue de simplicité, de sécurité et de mobilité. Alors que d'autres, comme le paiement par QR Code, ont de très bonnes chances de prendre leur essor. Tout cela nous montre que l'écosystème du paiement est loin d'être figé. »

Alain Lacour, CEO Lyra

Un tremplin pour l'innovation



« En Belgique, Payconiq a lancé depuis 2015 son paiement par QR Code. Aujourd'hui, nous constatons une accélération forte du taux d'adoption. En e-commerce, le paiement par QR Code représente 80% des achats. Dans certains secteurs, il est même le principal moyen de paiement grâce à la cible jeune et ultra-connectée. »

Johan Boeckstijns, Business development manager, Payconiq

## Méthodologie

Les attentes des décideurs sur les moyens de paiement électroniques

Enquête réalisée entre le 11 avril et le 16 mai 2023 auprès d'un panel de 150 décideurs (CEO, DSI, DAF, Directeur e-commerce) par internet et téléphone via la plateforme Spoking Polls.

Profil : franchises, enseignes et pure-players e-commerce réalisant plus d'1M€ de CA mensuel dans le secteur du retail, des services, de la mobilité et du tourisme.

Avec la participation de :