



Ce module générique de formation a pour objet d'illustrer et faciliter la maîtrise du paiement sans-contact par l'hôtesse de caisse dans sa relation avec les clients.

Il appartient à chaque enseigne d'adapter le texte et les illustrations selon ses propres exigences.

# Qu'est-ce que le paiement sans-contact ?

## Caractéristiques de la fonctionnalité

- Le sans-contact est une **nouvelle manière de payer** ses **achats inférieurs ou égaux à 20 €**, sans avoir à insérer sa carte bancaire dans le terminal de paiement, ni à saisir son code confidentiel.  
Le paiement s'effectue entre un support de type carte de paiement ou téléphone mobile et le terminal de paiement.
- La technique de communication la plus répandue aujourd'hui est dite NFC pour «Near Field Communication».
- La **fonction** «sans contact» est identifiée par le pictogramme  apposé sur les cartes et affiché sur l'écran des terminaux de paiement (cf. image ci-contre).
- Son acceptation est limitée aux montants :
  - ✓ inférieurs ou égaux à **20 € pour la carte sans-contact « CB »**
  - ✓ Inférieurs ou égaux à **25€ pour la carte sans-contact « MCO »**
  - ✓ à **300 € pour le mobile avec saisie de code confidentiel à partir de 20€**
- Le client doit présenter sa carte sans-contact ou son mobile NFC (dans lequel a été au préalable chargée une application de paiement bancaire) devant l'écran du terminal de paiement pour réaliser la transaction.

## Cinématiques de transactions



Le client présente sa carte sans-contact ou son mobile NFC (dans lequel a été au préalable chargée une application de paiement bancaire) devant l'écran du terminal pour réaliser la transaction

## A quoi reconnaît-on le sans-contact sur le terminal de paiement ?

Dans votre magasin « ..... », il est désormais possible de proposer le mode de **paiement sans-contact** à vos clients

Cette nouvelle fonctionnalité ne modifie en rien le procédé actuel. Il vous suffit de sélectionner le mode « Carte Bancaire » sur la caisse et laisser le client faire son choix sur le mode de paiement à utiliser : « contact » ou « sans-contact ».

Les paiements sans-contact peuvent s'effectuer soit avec :

- une **carte bancaire disposant de la fonctionnalité reconnaissable au pictogramme ** (Cf. visuels en pages suivantes)
- un **téléphone mobile** équipé de la **technologie NFC dans lequel a été préalablement chargée une ou plusieurs applications bancaires de paiement** (Cf. visuels en pages suivantes)

Des **terminaux spécifiques** permettant d'effectuer ces types de paiement ont été installés à chaque caisse de votre magasin.

Ils sont reconnaissables aux **petites diodes** situées en haut de l'appareil, ainsi qu'à l'ellipse  figurant sur l'écran du terminal.

Exemple TPE VERIFONE



Exemple TPE ATOS



Exemple TPE INGENICO



# Signalétiques

## Vitrophanies

Pour **informer les clients** de la possibilité de payer en « sans-contact carte » et/ou « sans-contact carte et mobile », les actuelles vitrophanies sont remplacées progressivement au profit de nouvelles intégrant l'ellipse sans-contact (Cf. exemples ci-dessous)



Vitrophanie pour paiement sans-contact carte



Vitrophanie pour paiement sans-contact carte et mobile

## Eléments de communication

Dans le cadre d'**opérations de communication, promotion** du sans-contact, des signalétiques diverses telles que des **twisters, stickers...** peuvent être apposées au niveau du terminal de paiement aux fins de rendre plus visible la fonctionnalité auprès des clients.

Parfois, les éléments de communication peuvent également se situer dans l'écran du terminal de manière interactive.



## Principes de base

- Le **paiement sans-contact** pour des montants inférieurs ou égaux à 20 €/25€ s'effectue en approchant le support carte ou téléphone mobile de l'écran du terminal, et ne nécessite pas la saisie du code confidentiel.

Pour des raisons de sécurité, un plafond maximum de paiement est appliqué par les émetteurs de cartes.

- **Au delà de 20 € :**
  - le **paiement carte s'effectue de manière traditionnelle : insertion de la carte dans le terminal et saisie du code confidentiel**
  - la saisie du code confidentiel sera demandée pour une transaction sans-contact mobile. Seule différence par rapport au paiement carte, la saisie du code s'effectuera sur le mobile et non sur le terminal.

## Plafonds de paiement

En France, le **plafond de paiement des cartes sans-contact « CB » est de 20 €.**

Pour les **cartes sans-contact privatives dites « MCO »** émises par certaines enseignes de la Grande Distribution, le **plafond de paiement est de 25€.**

## Plafond cumulé de contrôle

Pour des **raisons de sécurité**, les systèmes de paiement cumulent la valeur des achats successivement réalisés en mode sans contact. Ces montants cumulés sont différents selon les banques.

Lorsque ce cumul atteint une certaine valeur (différente selon les banques, mais n'excédant généralement pas 140€), le consommateur doit obligatoirement réaliser un paiement traditionnel en mode « contact » avec **insertion et saisie** de son **code confidentiel** pour remettre ce plafond à zéro.

Il est à noter que ce plafond, quelle que soit sa valeur, est remis à zéro dès lors que le client fait une transaction en mode « contact » avec **insertion et saisie** de son code confidentiel à 4 chiffres.

Pour le mobile, lorsque le total des transactions cumulées a atteint son plafond, la saisie du code confidentiel est demandée.

# Scénario de passage caisse pour un achat inférieur à 20 € - Paiement carte

## ETAPE 1 :

Lorsque le client choisit le mode de paiement « carte », le terminal affiche un message l'invitant à présenter sa carte sur l'écran.

A ce stade, seule la première diode est allumée.



## ETAPE 2:

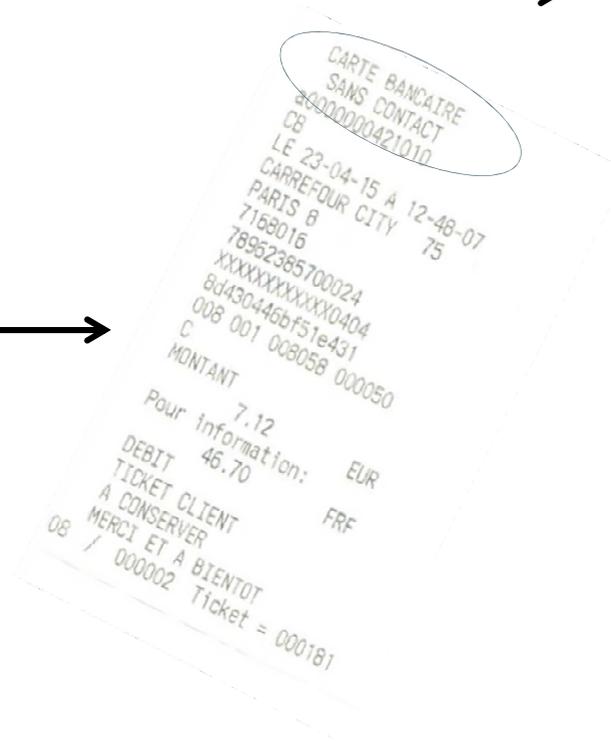
Le client présente sa carte sur l'écran du terminal.

Les diodes s'allument l'une après l'autre en moins d'une seconde, puis un bip sonore est émis qui valide l'acceptation du paiement.



## ETAPE 3 :

Le client peut ranger sa carte, la transaction est terminée, il récupère son ticket.



# Scénario de passage caisse pour un achat inférieur à 20 € - Paiement mobile

## ETAPE 1 :

Lorsque pour un achat inférieur ou égal à 20€ le client choisit de régler avec son mobile, l'ergonomie est identique à celle d'une transaction sans-contact carte.

Le terminal affiche un message l'invitant à présenter son support de paiement devant l'écran.

A ce stade, seule la première diode est allumée.



## ETAPE 2:

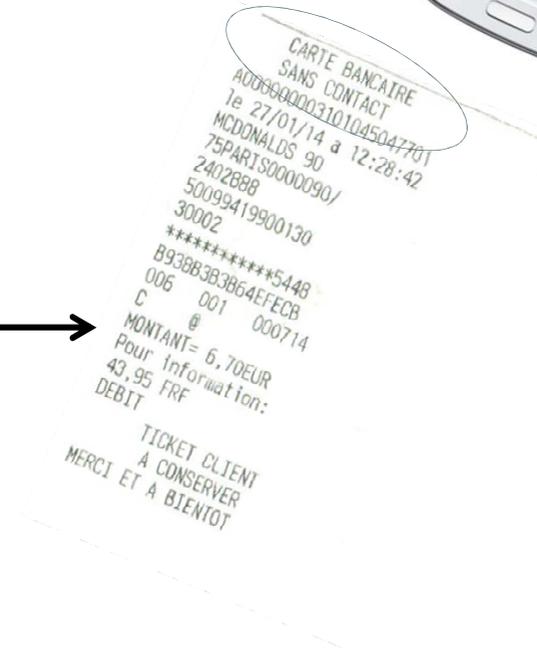
Le client présente son mobile sur l'écran du terminal sans avoir à nécessairement à ouvrir son application de paiement.

Les diodes s'allument les unes après les autres en moins d'une seconde, puis un bip sonore est émis qui l'acceptation du paiement.



## ETAPE 3 :

Le client reprend son mobile. La transaction est finalisée, il récupère son ticket.



# Scénario de passage caisse pour un achat supérieur à 20 € - Paiement mobile

### ETAPE 1 :

Lorsque pour un achat supérieur à 20€ le client choisit de régler avec son mobile, l'ergonomie est la suivante : le terminal affiche un message l'invitant à présenter son support de paiement devant l'écran.

A ce stade, seule la première diode est allumée.



### ETAPE 2:

Le client présente son mobile sur l'écran du terminal. La transaction étant supérieure à 20€, son application de paiement s'ouvre pour lui demander la saisie du code confidentiel.

Il saisit son code, le valide puis présente à nouveau son mobile au terminal de paiement

Les diodes s'allument les unes après les autres en moins d'une seconde, puis un bip sonore est émis qui valide l'acceptation du paiement.



### ETAPE 3 :

Le client reprend son mobile. La transaction est finalisée, il récupère son ticket.



Ticket CB pour un paiement en mode « contact »

CARTE BANCAIRE EMV  
A0000000421010  
CB  
LE 17/01/14 A 13:40:19  
DELYAN MADELEINE  
PARIS  
75009  
0340651  
XXXXXXXXXXXX0762  
D76A01887B6C6F7B  
001 000001 35 C  
MONTANT :  
**69,90 EUR**  
DEBIT  
TICKET CLIENT  
A CONSERVER

Il est à noter qu'indifféremment d'une transaction effectuée au moyen d'une carte sans-contact ou d'un mobile NFC, le ticket de caisse présentera toujours la notion de paiement

**CARTE BANCAIRE  
SANS-CONTACT )))**

Ticket CB pour un paiement en mode « sans-contact »

CARTE BANCAIRE  
SANS CONTACT )))  
A0000000421010  
CB  
LE 30/10/13 A 13:04:42  
DELYAN MADELEINE  
PARIS  
75009  
0340652  
XXXXXXXXXXXX0762  
CBCE12CC93E14129  
701 000001 23 C  
MONTANT :  
**16,40EUR**  
DEBIT  
TICKET CLIENT  
A CONSERVER

## Comment réagir en cas de problème lors d'un paiement sans-contact ?

- Pendant l'opération de paiement, un certain nombre de messages spécifiquement liés à la notion de sans-contact peuvent apparaître à l'écran du terminal.  
Tous les autres messages liés au paiement par carte bancaire traditionnel restent identiques.
- Compte tenu de la distribution progressive par les banques de cartes intégrant le «sans contact», il est possible qu'un client veuille payer ses achats en mode « sans contact » mais qu'il n'y parvienne pas.  
Dans ce cas, vous devrez donc en priorité, **vérifier que la carte du client porte bien le pictogramme «sans contact »**
- Si la carte du client est bien «sans-contact » et qu'il ne se passe rien, **vérifiez bien que la diode du terminal est allumée et en attente d'une opération.**  
Si cela n'est pas le cas, invitez le client à régler de façon traditionnelle (introduction de la carte et saisie du code confidentiel), puis signalez le problème à votre service d'assistance caisse.
- En cas de refus, attention au plafond d'achat :
  - ✓ Y-a-t-il un montant minimum pour payer par carte ? Dépend du seuil d'acceptation de la carte défini par le magasin
  - ✓ L'achat dépasse-t-il le plafond autorisé ? Si oui, retour au paiement traditionnel **par insertion de la carte et saisie du code confidentiel,**
  - ✓ Le plafond de contrôle cumulé **de la carte de paiement du client** est-il atteint ? **Si oui, retour au paiement traditionnel**
- Dans tous les cas d'incidents, vous pouvez inviter le client à revenir au paiement traditionnel, afin de ne pas bloquer le flux.

Libellés écran	Problématiques client
<p><b>PRESENTEZ CARTE</b></p> 	<p><b>Le client présente sa carte devant l'écran du TPE et rien ne se passe :</b></p> <p>Raisons probables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le TPE n'est pas activé et ne peut recevoir de transactions sans-contact <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Invitez le client à passer en « mode contact » traditionnel et à insérer sa carte dans le terminal</li> </ul> </li> <li>▪ vérifiez auprès du client que sa carte dispose bien de la <b>fonction</b> sans-contact <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Se référer au pictogramme  présent sur la carte</li> </ul> </li> <li>▪ s'assurer que la carte a été correctement positionnée devant l'écran <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Invitez le client à réessayer</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>PUCE NON RECONNUE</b></p>	<p><b>Le client présente sa carte devant l'écran du TPE, les diodes s'allument, un bip sonore est émis mais la transaction n'aboutie pas :</b></p> <p>Raisons probables :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la fonctionnalité sans-contact est activée mais le type de carte présenté par le client n'est pas accepté par le magasin <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Invitez le client à choisir un autre mode de paiement</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>PAIEMENT SANS-CONTACT REFUSE</b></p> <hr/> <p><b>INSERER CARTE</b></p>	<p><b>Le client présente sa carte devant l'écran du terminal et un message « paiement refusé » lui est délivré :</b></p> <p>Votre réaction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ s'assurez auprès du client que le plafond de contrôle cumulé en paiement « sans-contact » n'a pas été atteint ?</li> <li>▪ vérifiez enfin que la date de validité de la carte n'a pas expirée?</li> </ul> <p>Dans ces deux cas, vous devez inviter le client à passer en « mode contact » et à insérer sa carte dans le terminal.</p>
<p><b>NON GEREE</b></p>	<p><b>Le client pose sa carte sur l'écran et un message « non gérée » s'affiche :</b></p> <p>Votre réaction :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérifiez que le support utilisé est bien une carte de paiement sans-contact ?</li> <li>▪ La fonctionnalité sans-contact n'est pas encore acceptée par le magasin</li> </ul>

# Annexes

## Cartes VISA



## Cartes MASTERCARD



## Applis mobile VISA



## Applis mobile MASTERCARD

