

Paielement sans-contact

« POSER, C'EST PAYE ! » : une opération de promotion commune des enseignes nationales en Octobre 2015 pour poursuivre l'ancrage du geste

I. Qu'est-ce que le paiement sans-contact et pourquoi dynamiser son adoption au niveau national ?

Conçu pour *faciliter et accélérer les transactions cartes inférieures à 20€*, le *sans-contact* est un *geste de paiement* qui permet aux clients de *s'affranchir de la saisie du code confidentiel* par la simple *présentation de la carte sur le terminal*, entraînant une *fluidification du passage en caisse*, notamment aux heures de grandes affluences où la *rapidité est un enjeu majeur*.

Initié il y a près de six ans par certaines enseignes nationales, le *déploiement du sans-contact dans les points de vente s'est progressivement étendu à divers secteurs d'activité¹*, principalement sous l'effet de la concurrence mais également en raison de la forte évolution de cette fonctionnalité sur les *cartes émises par les banques* dont on estime aujourd'hui le nombre à près de *30,7 millions*, représentant près de *50% du parc global*, indépendamment des *cartes privatives d'enseignes, elles aussi dotées du sans-contact*, chiffrées aux alentours de *4 millions*.

Ces chiffres témoignent de la progression constante de cette fonctionnalité sur le territoire et permettent de classer la *France parmi les pays européens les plus avancés en termes d'émission* pour laquelle la communauté bancaire joue un rôle majeur.

Cependant, à la lecture des statistiques mensuelles communiquées par le Groupement des Cartes Bancaires « CB », on constate dans certaines zones géographiques un déséquilibre entre le *nombre de commerçants équipés de terminaux de paiement compatibles et activés* le *nombre de cartes sans-contact en circulation*, et le nombre de transactions sans contact réalisées. Ces chiffres montrent la difficulté du changement d'usage des consommateurs et le besoin d'*apprentissage et d'ancrage du geste* ; apprentissage et ancrage du geste, pourtant facteurs clé de succès pour une adoption massive de la fonctionnalité au niveau national.

Ce constat partagé, un *groupe d'enseignes réunies au sein de MERCATEL, très engagées sur ce dossier* et qui ont investi massivement tant sur le plan humain que financier pour rendre ce service opérationnel à leurs clients en migrant l'intégralité de leurs points de vente, *a pris l'initiative d'organiser en synergie et sur l'intégralité du mois d'Octobre 2015, avec le concours de l'ensemble des acteurs concernés – banques, réseaux, industriels-mainteneurs, opérateurs télécom, CCI ... – une opération d'animation commerciale intitulée « POSER, C'EST PAYE ! » dans le but de poursuivre l'ancrage du geste au plan national et par là même, l'émergence d'un parcours client sans rupture, permettant d'effacer progressivement les disparités d'usages dans certaines zones de chalandises qui nécessitent une répétition constante du geste pour installer définitivement le réflexe « Payer sans-contact ».* Cette synergie est d'autant plus nécessaire que le maillage se densifie progressivement en termes d'offres commerçants sur le plan national.

¹ Grande Distribution alimentaire, hard discount alimentaire, commerce de détail, restauration rapide, restauration collective, bricolage, sport, bien-être/cosmétique, loisirs, équipement de la maison, pétrole, téléphonie et services, jardinerie, équipement de la personne, automobile...

2015 serait donc enfin l'année de l'essor du paiement sans-contact.

Les enseignes souhaitant participer à cet évènement sont invitées à prendre contact rapidement avec MERCATEL et à nous communiquer les coordonnées de leurs responsables marketing et communication.

Plus les enseignes participantes seront nombreuses et plus l'opération sera efficace auprès des consommateurs et sera véritablement porteuse d'un changement dans les usages d'achat au quotidien.

II. Présentation et pilotage de l'opération « POSER, C'EST PAYE ! »

Souhaitée par les entreprises du Commerce, des services et de la restauration rapide, l'opération « POSER, C'EST PAYE ! » se déroulera tout au long du mois d'Octobre 2015 sur l'ensemble du territoire national, DOM TOM compris.

Elle a pour objectif d'instaurer une synergie entre les enseignes les plus impliqués sur le paiement sans-contact et de s'étendre progressivement à d'autres enseignes et commerçants indépendants pour créer un parcours client homogène permettant l'apprentissage et l'ancrage du geste « Payer sans-contact » dans le quotidien des clients.

L'ensemble des acteurs concernés par cette évolution (banques, réseaux CB, Visa, MasterCard, American Express, opérateurs télécom, industriels, mainteneurs, prestataires, Chambres de Commerce, acteurs locaux...) sera naturellement invité à s'investir dans cette opération pour relayer l'information au niveau local et régional, contribuant à influencer les commerçants qui par méconnaissance ou volonté n'acceptent pas le paiement sans-contact.

Cette opération initiée et actée par les enseignes nationales sera coordonnée conjointement par MERCATEL, structure représentative des enseignes du Commerce sur les dossiers traitant principalement des évolutions liées aux nouvelles technologies de l'information et du paiement et par les représentants des différentes entreprises participant à l'évènement.

Un comité de pilotage se réunira périodiquement à partir du mois de Mai jusqu'au mois d'Octobre pour préparer les différentes phases de mise en œuvre de l'opération avec l'ensemble des acteurs. Un rétro planning des opérations à mener est joint au présent document.

MERCATEL

Charlotte PAGOT

Tel : 01.44.54.49.81 – Mobile : 06.86.44.40.03

c.pagot@mercotel.info