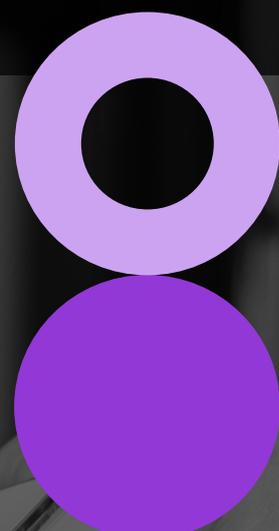




# L'AVENIR DES PAIEMENTS

Michel Besselink | Tim Grunenberg | Herman Huijbens



# AVANT-PROPOS

*Faudra-t-il encore attendre longtemps avant que nous puissions effectuer un achat sans avoir effectué la moindre opération de paiement ? Comment rendre le shopping online encore plus confortable et agréable ? Et comment mieux récompenser la fidélité des clients ?*

Dans ce livre blanc, Herman Huijbens (Business Development Director, CCV), Tim Grunenberg (International Strategic Account Manager) et Michel Besselink (Webshop consultant, CCV Shop) vous font découvrir l'avenir des moyens de paiement.

Sur la base de trois thèmes, ils évoquent les diverses tendances en matière de shopping online et offline. Quelles sont les évolutions en cours ? Qu'est-ce que SoftPOS ? A quoi devez-vous être

attentif comme gestionnaire d'un webshop? Voilà trois questions, parmi d'autres, qui vous feront découvrir **l'avenir des paiements**.

Vous souhaitez en savoir plus ? N'hésitez pas à nous contacter.

[Plus d'infos sur notre site internet](#)

**Tim Grunenberg**  
International Strategic  
Account manager

**Herman Huijbens**  
Business  
Development  
Director

**Michel Besselink**  
Webshop Consultant



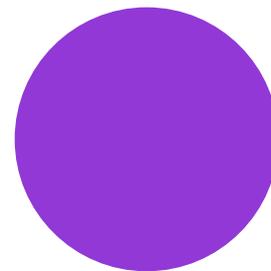


# SOMMAIRE

Paiements et innovation	04
SoftPOS	08
Tendances en e-commerce	11
Vous souhaitez être informé des évolutions ?	15



# PAIEMENTS ET INNOVATION



*Post-paiement, applis Android sur bornes de paiement, programmes de fidélité intelligents, paiement par code QR et self-service, voilà autant d'innovations qui deviennent monnaie courante. Dans le domaine du paiement, les nouveautés se multiplient à un rythme accéléré, mais quelles en sont les conséquences ? Tour d'horizon des tendances les plus récentes.*

## Tendance n°1 – Post-paiement, tant online qu'en magasin physique

Les achats depuis le domicile sont en plein essor. Lors de leur shopping online, les consommateurs commandent souvent plusieurs articles, dans le but d'obtenir le même ressenti que dans un magasin physique. Ils souhaitent pouvoir examiner le produit, l'essayer et voir s'il leur convient, mais depuis le confort de leur domicile. Lors de la commande, ils ne savent pas encore s'ils renverront un ou plusieurs articles. Avec le post-paiement, le consommateur ne paie que les articles qu'il conserve.

**Le saviez-vous ? Le post-paiement progresse à pas de géant : 25% en moyenne sur base annuelle**

Les opérateurs qui proposent ce mode de paiement sont notamment Klarna, Afterpay, Billing et Zinia. De petits acteurs innovants se développent à une vitesse accélérée sur ce marché et proposent d'intéressantes solutions de post-paiement.

Le post-paiement est un service principalement porté par le shopping online. Chez CCV, il arrive cependant de plus en plus souvent que des clients nous demandent s'il est possible de déployer

le post-paiement dans leurs points de vente physiques.

Vous aussi, vous aimeriez savoir comment intégrer le post-paiement dans vos magasins online ou physiques ?

Pour recevoir plus d'infos, envoyez-nous un e-mail

À l'avenir, il sera possible d'entrer dans un magasin physique, de choisir plusieurs articles, de les emporter, de faire son choix définitif à domicile et de ne payer que les articles que l'on décide de conserver. Sur le principe, ce mode de paiement est similaire aux cartes de crédit d'autrefois.



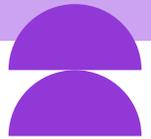
## Tendance n°2 – Applis Android sur terminaux de paiement

Les terminaux de paiement traditionnels sont-ils appelés à disparaître, à cause de l'arrivée de terminaux sous Android supportant des applications intelligentes ? Cette dernière tendance semble en effet se confirmer, mais elle n'exclut pas pour autant les terminaux classiques. Grâce à Android, vous pouvez intégrer un terminal de paiement dans votre caisse, pour que ces deux éléments ne composent plus qu'un seul système.

Plus d'infos sur les terminaux de paiement Android

Les applis Android sur un terminal de paiement, c'est comparable à un smartphone. Jadis, il suffisait de disposer d'un téléphone pour appeler quelqu'un. Depuis l'avènement des smartphones, le téléphone intègre de multiples autres fonctions. On l'emploie à de nombreux usages, la téléphonie n'étant que l'une d'entre elles.

Le principe est le même pour Android sur les terminaux de paiement : le paiement n'est plus qu'une fonction parmi d'autres. Les autres fonctions disponibles sont multiples : gestion des stocks, gestion du personnel, administration...



## Tendance n°3 – Self-service dans les magasins

Le client choisit un article dans votre magasin, fait la queue à la caisse, paie son achat et rentre chez lui. Jusqu'à présent, c'était une scène classique. Désormais, le modèle du self-service est toutefois adopté avec enthousiasme par les consommateurs et les vendeurs.

Les consommateurs apprécient le self-service, car ils n'ont pas à interagir avec un vendeur et ils perdent moins de temps à la caisse. Pour l'exploitant du magasin, le self-service permet de comprimer les coûts, car il peut réduire son effectif. Un win-win, donc.

## Les avantages du self-service dans les magasins

- Vous pouvez présenter l'ensemble de votre gamme dans une seule gondole : vos imperméables dans tous les coloris, ou toutes les tailles de vis, boulons et écrous. Le consommateur peut les commander sur place.
- Grâce au self-service, vous améliorez le service au client. Vous économisez du temps (du fait de la suppression des caisses) et vous disposez dès lors de davantage de temps pour vous concentrer sur vos clients, les conseiller et les aider.
- Les clients ne doivent plus emporter eux-mêmes des articles difficiles à porter. Ils peuvent les commander en magasin et les faire livrer à leur domicile.



## Tendance n°4 – Les programmes de fidélité

C'est vrai, les Belges aiment épargner, accumuler des points et coller des timbres dans de petits livrets.

Chaque consommateur possède généralement plusieurs cartes de fidélité, ce qui n'est pas vraiment pratique. Avec Card Link Loyalty, nous combinons l'épargne de points de fidélité avec une carte de paiement. Une opération est effectuée au moyen de la carte de paiement, de sorte que le volet 'paiement' est dissocié du volet 'épargne'. Lorsque le consommateur paie avec sa carte de paiement (ou son smartphone), le système de fidélité en tient automatiquement compte.

De grandes entreprises utilisent déjà ce système, telles que la compagnie aérienne KLM. Pour les plus petites entreprises, il est provisoirement plus pratique d'utiliser le système traditionnel. Dans les grands magasins, le temps de passage à la caisse est un paramètre important. Les plus petites entreprises doivent avant tout mettre leurs qualités en exergue, par exemple au moyen d'une carte de fidélité à leurs couleurs.

[Découvrez les solutions CCV](#)

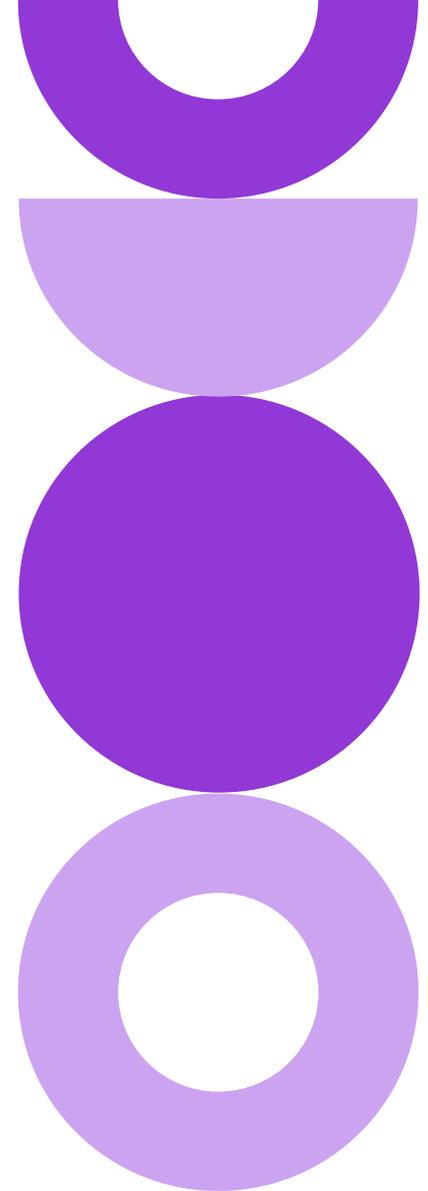
## Tendance n°5 – Paiements par code QR

Pour diverses raisons, les paiements par code QR n'ont pas (encore) connu la percée attendue dans les magasins physiques.

Les modes de paiement sans contact, tels que les cartes de débit, le smartphone et Google/Apple Pay sont plus pratiques, rapides et sûrs que le scanning d'un code QR.

**Le saviez-vous ? Aujourd'hui, 85% des paiements se font sans contact !**

Online, en revanche, le code QR s'est bel et bien imposé. Ce code figure aussi désormais sur les factures – pour permettre au client de payer plus aisément et rapidement – et sur les tickets de parking, pour ne plus devoir faire la queue devant la borne de paiement.





# SOFTPOS

*En marge des cinq tendances décrites ci-dessus, une autre évolution mérite toute notre attention : SoftPOS.*

## Qu'est-ce que SoftPOS?

SoftPOS est une application de paiement (sans élément matériel, donc) via un smartphone Android. Tout le monde connaît les terminaux de paiement physiques, sur lesquels les clients valident leur paiement en introduisant leur code secret. Avec SoftPOS, c'est un smartphone Android qui fait office de terminal de paiement. Deux applications sont installées sur le smartphone : une appli de paiement et une appli de gestion de caisse. Grâce à SoftPOS, le commerçant dispose d'une solution de paiement sans contact indépendante

## Concrètement, comment fonctionne SoftPOS ?

Deux applications sont installées sur l'appareil (smartphone ou tablette) :

1. L'appli de gestion de caisse de votre fournisseur habituel. Cette appli contient tous les articles et leur prix de vente.
2. L'appli SoftPOS, qui se charge de gérer le paiement.

L'appli de caisse est la première à être utilisée par le commerçant. Lorsque l'option 'paiement électronique' est choisie dans cette appli, l'application SoftPOS s'affiche à l'écran et demande à lire une carte de paiement.



## Quel service !

Cette scène vous est sûrement familière : vous avez longuement et efficacement conseillé un client, qui a fini par choisir le produit qu'il souhaite acheter. Après une telle interaction, vous ne souhaitez pas devoir lui demander de faire la queue à la caisse pour payer cet article. Avec la solution SoftPOS, il vous suffit de prendre votre smartphone, de demander au client de valider l'achat, et le tour est joué.

## La solution SoftPOS convient particulièrement à trois catégories de commerçants :

- 1. Petits magasins/services :** vous désirez accepter les cartes, mais votre volume de transactions est (très) faible. C'est la raison pour laquelle vous n'avez pas installé de terminal de paiement. SoftPOS est idéal pour les laveurs de vitres, les coiffeurs ou masseurs à domicile, etc.
- 2. Services de livraison à domicile :** lorsque vous livrez votre produit ou service au domicile du client. Vous emportez votre smartphone et vous l'utilisez comme terminal de paiement. Cette solution vous permet aussi de gérer les retours.
- 3. Petite et grande distribution :** de manière inattendue, des queues se forment parfois aux caisses en self-service. Pour résoudre ce problème, vous pouvez mobiliser des collègues, qui résorberont ces queues en faisant office de caisse mobile SoftPOS.

## Avantages et inconvénients de SoftPOS

Toute évolution a des avantages et des inconvénients. Quels sont ceux de SoftPOS ?

### Avantages

- ✓ Le commerçant ne paie pas de frais d'activation.
- ✓ Tout est clair et transparent
- ✓ Aucun élément matériel n'est nécessaire
- ✓ Permet de réduire la pression aux caisses

### Inconvénients

- ✗ Cette solution est encore méconnue. Techniquement et du point de vue de la sécurité, SoftPOS est tout à fait fiable. Le seul écueil encore à surmonter est l'acceptation de cette solution par le client.

## SoftPOS dans un proche avenir

Chez CCV, nous sommes convaincus que SoftPOS sera de plus en plus accepté. Techniquement, le changement n'est pas spectaculaire, car il ne s'agit pour finir que d'un terminal de paiement. Mais le défi réside dans l'acceptation. Nous sommes cependant résolument confiants car, par le passé, les nouvelles technologies telles que le paiement sans contact – voire jadis le paiement électronique – ont d'abord été considérées avec méfiance par les consommateurs, avant d'être acceptées et d'être utilisées à grande échelle.



# LES TENDANCES EN E-COMMERCE

*Parallèlement aux avancées des paiements dans les points de vente physiques, les paiements online bénéficient aussi d'évolutions marquantes. Les paiements mobiles, mais aussi transfrontaliers, gagnent en importance.*

## Les tendances en e-commerce

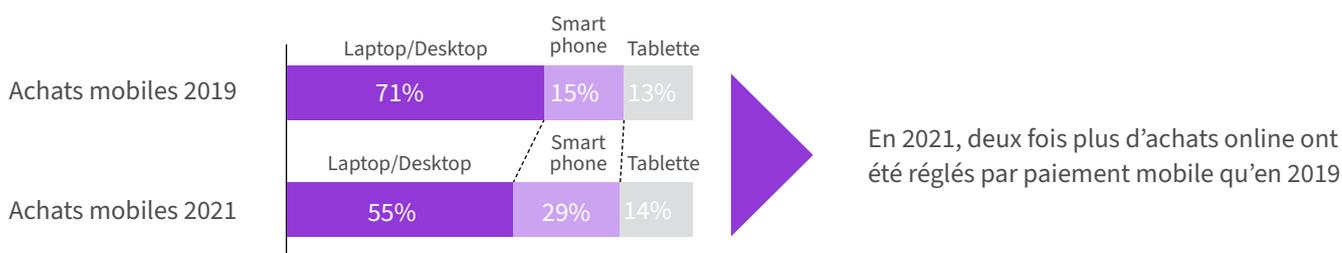
Quelles sont les tendances qui caractérisent actuellement le monde online ? Nous en distinguons quatre :

### Tendance n°1 – Les paiements mobiles

Depuis 2019, on observe une nette évolution dans les paiements en e-commerce. Par 'paiement mobile', on entend la validation du paiement par l'acheteur via son smartphone. En trois ans (de 2019 à 2021), le nombre de paiements mobiles a augmenté de 100%, au détriment des paiements via l'ordinateur.

### Progression du paiement mobile des achats online

Le volume de paiements mobiles d'achats online a doublé entre 2019 et 2021.



Source : Thuiswinkel Marktmonitor

## Tendance n°2 – Les paiements transfrontaliers

Pour les commerçants online, le monde ne se limite pas à un magasin physique et local. Leurs clients peuvent être situés au-delà des frontières. Lorsque c'est le cas, on parle de 'paiement transfrontalier'. En raison de la croissance du e-commerce, cette tendance est en plein essor.

### En tant que commerçant, à quoi dois-je être attentif lorsque je propose le paiement transfrontalier ?

- ✓ Choisissez soigneusement la méthode de paiement que vous allez accepter. Quelles sont les préférences de paiement du client local : carte de crédit, post-paiement ou solutions locales comme iDEAL ?
- ✓ Réfléchissez à la devise dans laquelle le paiement sera libellé. Pensez à la manière de gérer les éventuelles devises différentes dans votre système, ainsi que la conversion de l'une à l'autre (par exemple dollar-euro), en fonction des taux de change.
- ✓ Tenez compte des taux de TVA et de la législation/réglementation locale.

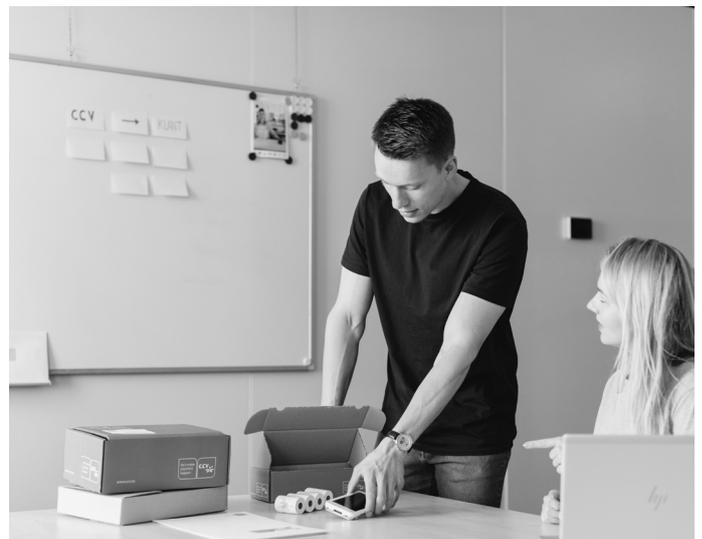
CCV offre aux commerçants des solutions de paiement international.

Découvrez nos solutions



## Tendance n°3 – Les paiements via plateforme

En marge de votre webshop, vous pouvez proposer des articles à la vente via des plateformes d'e-commerce telles que Bol.com. Comme commerçant, il est important de bien réfléchir au préalable, car diverses restrictions sont d'application et vous rétrocédez un certain pourcentage à la plateforme, mais... vous touchez un public beaucoup plus large en raison de la popularité de ces plateformes.



## Tendance n°4 – Le post-paiement

‘Buy now, pay later’ est un concept en vogue dans le monde de l’e-commerce. Nous l’avons déjà évoqué dans le présent livre blanc et cette tendance connaît actuellement une formidable croissance. Afterpay et Klarna sont deux des principaux acteurs de ce marché, mais un nombre croissant de prestataires de paiement proposent désormais aussi cette solution. Tout est question d’activation. Avec le post-paiement, vous optez pour un moyen de paiement à haut potentiel de conversion.

*Souhaitez-vous que CCV vous propose une solution concrète de post-paiement ?*

Contactez-nous, sans le moindre engagement

### En pratique

#### **Dormio : paiements online automatisés**

L’agence de voyages Dormio est active depuis plus de 20 ans et propose des destinations et formules exclusives.

Pour cette entreprise, les paiements online ont considérablement gagné en importance. Jadis, les paiements bancaires étaient comptabilisés manuellement. Désormais, tout est automatique.

Après avoir choisi ses vacances, le client arrive dans un environnement où il est invité à effectuer son paiement via iDEAL ou carte de crédit. Ensuite, il n’a plus à se préoccuper de rien. Les différents processus en arrière-plan ont été mis en œuvre en aval par CCV.

CCV est un précieux partenaire pour Dormio. Grâce à sa maîtrise du marché, CCV garantit à Dormio des paiements – et un avenir – sans souci.

Visionnez la vidéo de Dormio

# IMPACT DE LA PANDÉMIE SUR L'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE WEBSHOPS

Durant la pandémie de COVID-19, les magasins physiques ont été fermés, les rues commerçantes ont été désertées et les consommateurs se sont tournés vers les achats online. Lors des confinements successifs, le nombre de webshops a fortement augmenté.

## Évolution du nombre de webshops (aux Pays-Bas)



Lors des déconfinements, les consommateurs sont revenus dans les magasins physiques, avec cependant un réel essor des paiements online. Cette évolution est remarquable, car elle témoigne d'une intégration croissante entre online et offline. De bon augure pour l'avenir !

## Question d'un commerçant

« Au cours des dernières années, j'ai beaucoup investi dans le lancement de mon webshop. Dois-je poursuivre dans cette voie, ou me reconcentrer sur mon point de vente physique ? »

CCV recommande de combiner les deux. C'est bien sûr une bonne chose que les clients puissent revenir dans les magasins physiques mais, grâce à un webshop, on touche un public beaucoup plus large. Les achats peuvent en outre être effectués en dehors des heures d'ouverture.

Nous estimons que le concept du Click & Collect est appelé à se généraliser, et qu'il s'agit d'un excellent complément aux magasins physiques. Lorsqu'un client effectue une commande online et vient la retirer en magasin, c'est une excellente occasion de faire du cross-selling et de l'upselling !

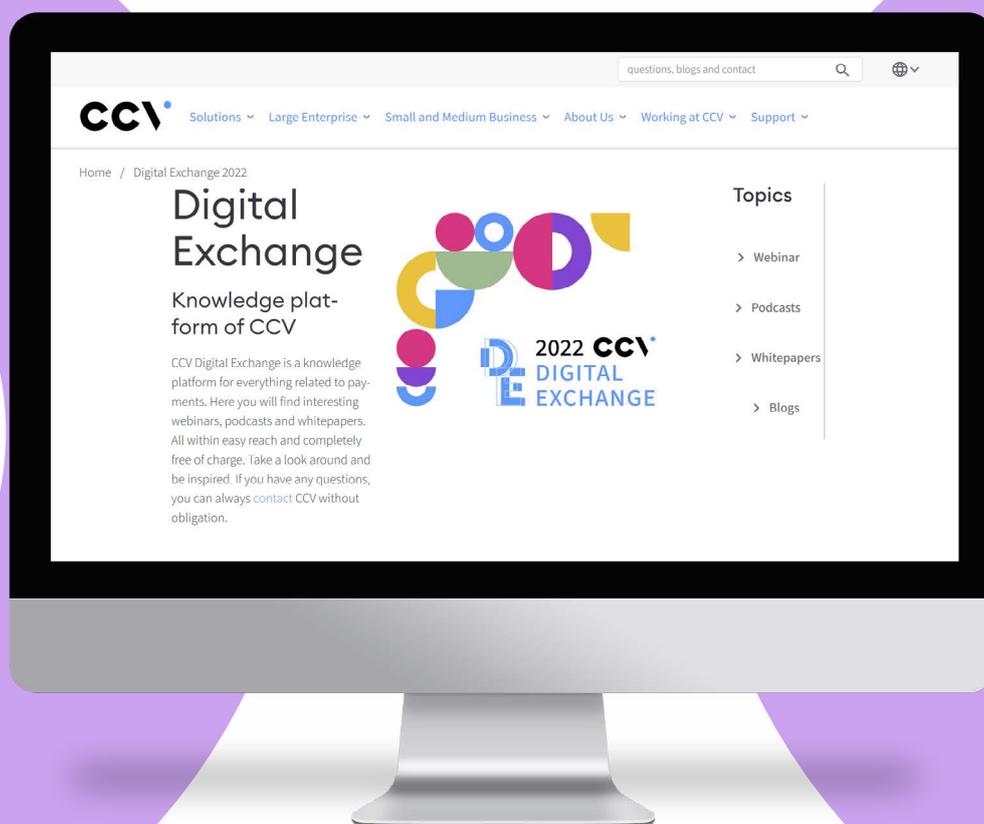
*N'hésitez pas à poser vos questions aux experts de CCV*

Contactez-nous, sans le moindre engagement

# VOUS SOUHAITEZ ÊTRE INFORMÉ DES DERNIÈRES ÉVOLUTIONS ?

Vous souhaitez être tenu au courant des récentes avancées en matière de paiements ? Consultez CCV Digital Exchange, LA plateforme d'informations sur tout ce qui concerne les paiements. Vous y trouverez d'intéressants webinaires, podcasts et livres blancs. Spécialement pour vous et 100% gratuit.

Découvrez CCV Digital Exchange



# Empowering payment !

CCV est une société familiale animée par l'esprit d'entreprise et le sens de l'innovation. Nous comprenons vos ambitions et sommes idéalement placés pour vous aider à les concrétiser. Nous servons plus de 600.000 clients dans toute l'Europe en mettant à leur disposition des solutions de paiement end-to-end fiables et tournées vers l'avenir. Riches de plus de 60 ans d'expérience dans le secteur des paiements et d'une présence active dans 15 pays, notre succès repose sur la qualité du service que nous offrons à nos clients, petits et grands.

## ABOUT US

### Nos bureaux en Europe

#### Belgique

Courtrai, Ypres, Hasselt

#### Allemagne

Au in der Hallertau, Moers, Berlin, Hambourg

#### Pays-Bas

Arnhem, Hengelo, Velp



## Faits & Chiffres



750 000  
terminaux  
de paiement installés



1 000 000  
transactions token



Nous gérons **1 milliard**  
de transactions en magasin  
par an



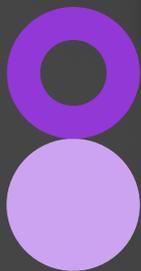
150 000 clients  
en Europe



170 000 000 €  
de chiffre d'affaires annuel



Nous gérons **350 000**  
transactions online par mois



Gardons le contact

0800 22 789

[www.ccv.eu/be-fr](http://www.ccv.eu/be-fr)

