Je rédige un mémoire sur le paiement mobile, en particulier les raisons de son manque d'adoption par les consommateurs



Par ING Nederland[CC BY-SA 2.0], via Wikimedia Commons

et le discours mis en place par les entreprises en conséquence

Notre réponse du 08/06/2017

Voici quelques documents et quelques outils pour vous faciliter la recherche sur ce sujet. Il existe peu d'ouvrages mais de nombreux articles :

Digital finance – La finance numérique
(voir p.43 à 57 : mobile payments)
https://catalogue.bpi.fr/fr/document/ark:/34201

Thèse :
Le paiement mobile : perspectives économiques, modèles d'affaires et enjeux concurrentiels
par Laetitia Chaix

http://www.theses.fr/2013NICE0046

Pour une recherche d'articles en économie, voici les ressources numériques disponibles à Bpi :
Cairn, Delphes.

Portail Cairn

« Quelle régulation pour les nouveaux entrants dans l'industrie des paiements ? »,
Guersent Olivier, *Revue d'économie financière*, 2015/4 (n° 120), p. 169-180
https://www.cairn.info/revue-d-economie-financiere-2015-4-page-169.htm

« Six décisions stratégiques pour l'ère digitale », Hirt Martin, Willmott Paul, L'Expansion *Management Review*, 2014/3 (N° 154), p. 74-85.
http://www.cairn.info/revue-l-expansion-management-review-2014-3-page-74.htm

« Le potentiel d'inclusion financière du "Mobile Banking". Une étude exploratoire »
Assadi Djamchid, Cudi Anaïs, *Management & Avenir*, 2011/6 (n° 46), p. 227-243. DOI : 10.3917/mav.046.0227.
http://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2011-6-page-227.htm

Base Delphes

Les nouveaux enjeux du paiement sans contact
Source : *LSA* (pdf consultable via Delphes)
13 avril 2017 – n° 2455 – pp.22-23
Les cartes bancaires émises en France à partir de l'automne 2017 permettront de payer sans contact jusqu'à 30 euros, contre 20 euros actuellement. Une hausse saluée par les enseignes, qui voient dans cette solution une façon d'apporter

plus de services à leurs clients et surtout, de réduire l'attente en caisse. Un travail de pédagogie devra cependant être mené. Prochaine étape ? Le paiement mobile. Détails et explications. Quelques données chiffrées sur les transactions sans contact réalisées depuis le début de l'année 2017.

Monétique. Au plus proche du client
Source : *Points de vente* (disponible à la Bpi)
6 – 19 février 2017 – n° 1206 – pp 26-28, 30-31
L'évolution du commerce, en France, entraîne logiquement celle des paiements, et celle de la réglementation et de la sécurité des modes de paiement. Alors que les distributeurs sont aujourd'hui tournés vers le commerce connecté, l'expérience utilisateur, l'omnicanal, les formes de paiement se multiplient (paiement électronique, sans contact…), même si la carte bancaire reste le moyen le plus utilisé avec environ 10 milliards d'opérations. Les système de sécurité se renforcent et tendent vers l'authentification forte de type 3D Secure laquelle permet d'authentifier le porteur par SMS, téléphone ou mobile. Autre mesure consistant à augmenter la sécurité : la solution de bout en bout qui permet de chiffrer ou d'encrypter les informations bancaires directement depuis le point de vente. Des détails. Pas de chiffres.

Open bank. Le jeu de services financiers modulaires
Source : RB – *Revue banque* (disponible à la Bpi)
février 2017 – n° 805 – pp 20-24, 26-38, 40-42
Les applications mobiles (ou API, pour Application Programming Interface) se développent depuis plusieurs années dans le secteur bancaire, à tel point qu'elles intéressent aujourd'hui de plus en plus les stratégistes, les juristes et les responsables de la distribution. Pourquoi ? Car elles permettent de proposer facilement les services d'acteurs tiers sur son interface client et, inversement, d'ouvrir sa propre offre à des plates-formes extérieures…

La monétique transforme le métier de gestionnaire
Source : *DA Mag*

décembre 2016 – janvier 2017 – n° 149 – pp 24-28
Evolution de l'aspect monétique des distributeurs automatiques, en 2016. Le paiement sans contact, sans pour autant que la monnaie ne disparaisse définitivement, réalise une véritable poussée. Couplée aux programmes de fidélité sur smartphones, aux possibilités marketing qu'ouvre la connectivité et à la télématique, la technologie prépare une refonte du vending. Le gestionnaire est désormais doté d'outils ergonomiques et performants qui lui permettent de réinventer son métier tout en augmentant son CA et en conquérant de nouveaux marchés. Explications. Pas de chiffres.

Le paiement mobile en cinq questions
Source : *LSA : Le magazine de la grande consommation* (pdf consultable via Delphes)
17 novembre 2016 – n° 2435 – pp 30-32
En France, après une phase d'attentisme, les distributeurs accélèrent sur le paiement mobile, notamment pour ne pas perdre la main sur les données clients générées par ce mode de paiement au profit d'acteurs étrangers. Trois types de paiement mobile sont à distinguer : celui de proximité via un terminal de paiement en magasin, celui à distance pour régler un achat d'e-commerce et le paiement dans une application. Revue de détails des enjeux de ces différents moyens de paiement en cinq questions : comment ça marche ? ; quelle solution ? ; quelle sécurité ? ; quid de la donnée ? ; à quand le déploiement massif ? Présence d'un cas d'entreprise : pourquoi Inditex (le leader espagnol de l'habillement au CA de 4 milliards d'euros) s'est converti avec sa propre application ? Quelques données chiffrées.

Nouvelles solutions de paiement et monétique. Espèces menacées
Source : *Le Nouvel économiste* (disponible à la Bpi)
7 octobre 2016 – n° 1837 – pp 24, 26
Multiplication des nouveaux moyens de paiement en France, grâce à la puissance des géants du net et la créativité des Fintech, ces start-up qui défient les banques traditionnelles

en proposant des services peu coûteux et faciles d'utilisation. Une véritable révolution puisque la technologie, au-delà de la profonde refonte du commerce qu'elle induit, crée une multitude de nouvelles utilisations. Le consommateur est de plus en plus autonome notamment grâce à son smartphone qui intègre une véritable agence bancaire mobile. Les professionnels du secteur ont tous une carte à jouer, à condition d'être irréprochables en ce qui concerne la sécurité des transactions. Cependant, malgré toutes les avancées, il faut noter que la carte bancaire reste bien ancrée. Explications et détails. Pas de chiffres.

Monétique. Ça bouge dans le paiement

Source : *Points de vente*

19 septembre – 2 octobre 2016 – n° 1199 – pp 20-27

Panorama du nouveau paysage monétique qui se dessine en Europe, en 2016. Un domaine très encadré réglementairement parlant, avec pour actualité la baisse du niveau moyen des commissions d'inter-change dans l'Union européenne ou encore l'harmonisation à l'échelle européenne des protocoles et des applications de paiement qui diffèrent d'un pays à l'autre. Des évolutions sont également notables sur le plan sécuritaire, avec deux grandes opérations qui se dégagent : la première consiste à augmenter la sécurité de bout en bout et, ainsi, de chiffrer ou encrypter les informations bancaires directement depuis le point de vente ; la seconde concerne la tokenisation, un token pouvant être utilisé pour un paiement sur Internet, en magasin, sur IPhone, etc., sans que l'on puisse remonter à la source de l'émetteur. Des précisions. Un zoom également sur les nouveaux moyens de paiement (paiement mobile, paiement sans contact, etc.) et les évolutions nécessaires pour les accompagner (écrans connectés, robots, etc.). Pas de chiffres.

Apple Pay va dynamiser le paiement sur mobile

Source : *IT for Business*

juillet – août 2016 – n° 2208 – pp 18-19

Signaux au vert pour l'arrivée en France d'Apple Pay, à l'été 2016, la solution de paiement sur mobile NFC du spécialiste américain des smartphones Apple. Une technologie facile d'utilisation et très sécurisé, qui a déjà suscité l'engouement des partenaires et distributeurs de la marque, à l'instar du groupe BPCE (Banque Populaire Caisse d'Epargne), des groupements Visa et MasterCard, d'Orange Cash, de Carrefour (via la carte Pass), ou encore d'Edenred (Ticket Restaurant). De quoi permettre de miser sur l'essor d'un service encore peu développé sur le territoire. Explications. Peu de chiffres (%) : la répartition par systèmes (Apple Pay, Samsung Pay, Android Pay) des utilisateurs ayant un portable compatible NFC et l'ayant employé pour des paiements.

Et si vous passiez (enfin) au m-commerce ?
Source : Enjeux Les Echos
juillet – août 2015 – n° 322 – pp 82-85
Etat des lieux, à l'été 2015, de la maturité du commerce sur mobile en France. Une maturité qui se traduit par un taux d'équipement en smartphone qui continue sa progression, une projection d'environ 20% des dépenses courantes faites sur mobile faisant de la France le 3eme marché européen avec des ventes passant de 3,7 milliards d'euros à 7 Mds en 2014. De plus, les marchands disposent de solutions et de prestataires fiables pour mettre en oeuvre une stratégie de m-commerce. Il leur faut toutefois penser à bien multiplier les canaux d'accès, développer les solutions de Click & Collect et faciliter les solutions de paiement. Explications. Données chiffrées.

Paiement mobile. Un jour, peut-être…, in : Digital média
Source : Points de vente
8 juillet – 8 septembre 2013 – n° 1139-1140 – p 33
Lumière sur les nouvelles technologies de paiement mobile, qui, malgré l'impatience des opérateurs à les mettre en place, ne se sont pas encore généralisés. On compte cinq grandes tendances : le paiement à distance via un terminal mobile ; le

paiement de proximité ; le terminal de paiement mobile ; le pear-to-pear ; les monnaies virtuelles. Si ces technologies ont fait la preuve de leur sécurité et de leur efficacité, elles peinent encore à rassurer les consommateurs. D'autant que le secteur n'a toujours pas établi un business model clair. Détails. Pas de chiffres.

Europresse

Les Français de plus en plus motivés par le paiement sans contact et mobile, selon Galitt

PUBLINET Technologies Bancaires, lundi 5 juin 2017

Moyens de paiements, Jo Cohen

Le cabinet Galitt, expert dans le secteur des transactions électroniques, a mis en place deux Observatoires qui, grâce à la combinaison de son savoir-faire en études et de sa compétence reconnue en monétique, proposent une analyse du marché et de ses grandes tendances aux acteurs du monde des paiements (…).

Les Français s'habituent au paiement mobile

L'AGEFI Hebdo, Veille, jeudi 1 juin 2017, p. 37, Brèves, Commercial & marketing, Alexandra Oubrier

Adoption. L'Observatoire du paiement mobile sans contact (Opamsco), réalisé par Galitt, spécialiste des transactions électroniques, au début de l'année montre une vraie progression du paiement sans contact depuis deux ans. Selon cette étude réalisée auprès de 900 consommateurs et de 900 commerçants, le paiement sans contact progresse de 26 points, mais le paiement mobile sans contact de 2 points seulement. Ainsi, 0,7 % des Français ont utilisé ApplePay au moins une fois en proximité. Quant à l'Observatoire des nouveaux modes d'authentification (Omoda), il montre que 37 % des Français ne sont pas satisfaits de la sécurité de leurs opérations bancaires et que 30 % seraient même prêts à changer de banque pour plus de sécurité. En outre, seuls 36 % ont confiance dans le paiement mobile.

Le paiement par carte fait toujours plus d'ombre au paiement en liquide

Les Echos, no. 22454, Finance & Marchés, lundi 29 mai 2017, p. 29, Paiement, Sharon Wajsbrot

Le succès du paiement sans contact accélère le recul des paiements en espèces. Les consommateurs de certains pays matures sont encore très réticents à l'abandon du cash (…).

Moyens de paiement75 % des PME françaises prêtes à changer de banque pour bénéficier du paiement instantané, selon ACI Worldwide

PUBLINET Technologies Bancaires, no. 503, vendredi 5 mai 2017, Jo Cohen

La majorité des dirigeants de petites et moyennes entreprises américaines et européennes affirment être prêts à envisager de changer de banque pour bénéficier de services de paiement en temps réel, selon un sondage réalisé en ligne par YouGov à la demande d'ACI Worldwide. L'institut YouGov a constitué un panel de 1 255 hauts responsables travaillant dans des PME comptant un maximum de 250 salariés (501 aux États-Unis, 249 en Italie, 251 en France et 254 en Allemagne). L'enquête a été menée sur internet du 3 au 13 février 2017 (…).

« Il faut renforcer la valeur fournie par les wallets » Entretien avec… Martina Weimert, partner services financiers chez Oliver Wyman

L'AGEFI Hebdo, L'Événement, mercredi 24 mai 2017, p. 8, Avis d'expert, Alexandra Oubrier, page 8

Pourquoi aucun « wallet » ne parvient-il à s'imposer ?

Il faut s'interroger sur la valeur apportée à l'utilisateur. Les consommateurs ne demandent pas à payer avec un portefeuille électronique. En revanche, ils utilisent leur smartphone en permanence, ce qui laisse penser qu'ils adopteront le paiement mobile. Pour l'instant, les succès sont très variables. Aux Etats-Unis, ApplePay promeut sa solution à l'aide d'un énorme budget marketing, et pourtant, le nombre de transactions reste assez faible. En Chine, WeChat vient d'un

autre univers, la messagerie instantanée et le gaming, et a su développer de multiples services avant d'offrir le paiement comme un complément naturel avec beaucoup de succès. En Europe, le foisonnement de solutions crée la confusion autant pour les commerçants que pour les consommateurs qui ne voient pas très bien laquelle l'emportera et hésitent à choisir. D'autant plus que l'intégration aux pages de paiement des e-commerçants est assez lourde (…).

Sur le Web

Articles récents (mai 2017) sur **les Paiements : une alliance des banques et des hypermarchés pour contrer les GAFA ?**
http://www.cbanque.com/actu/62926/paiements-une-alliance-des-banques-et-des-hypermarches-pour-contrer-les-gafa

Open banking : quels sont les enjeux des nouveaux services bancaires ?
En savoir plus sur http://www.cbanque.com/actu/63041/open-banking-quels-sont-les-enjeux-des-nouveaux-services-bancaires#qGJkmQi4sUVVukvu.99

Bras de fer entre les fintechs et les banques sur la DSP2 (Directive de Services de Paiement)
En savoir plus sur http://www.cbanque.com/actu/62827/bras-de-fer-entre-les-fintechs-et-les-banques-sur-la-dsp2#xH3SZMuoszczqLXA.99

La DSP2, plus de sécurité pour les banques et les Fintechs, au détriment des clients ?
En savoir plus sur https://www.lesechos.fr/idees-debats/cercle/cercle-168785-la-dsp2-plus-de-securite-pour-les-banques-et-les-fintechs-au-detriment-des-clients-2079360.php#lsFFWcjQUmZ6ZKYt.99

En complément sur le web : je vous conseille la consultation de Google Scholar et Isidore.

Cordialement,

Eurêkoi – Bibliothèque Publique d’Information