

World Payments Report 2020 :

La pandémie COVID-19 déclencherà-t-elle la fin des paiements en espèces ?

L'augmentation des volumes de paiements, les nouveaux comportements des consommateurs et les risques accrus transforment le secteur

Paris, le 6 octobre 2020 – Selon le [World Payments Report 2020](#) publié aujourd'hui par [Capgemini](#), les spécialistes des paiements doivent se transformer rapidement, alors qu'ils sont déjà confrontés à des volumes de transactions en hausse, à une concurrence plus forte et à des facteurs de risque élevés, amplifiés par la pandémie COVID-19.

«La pandémie COVID-19 a déclenché une accélération de l'innovation dans le secteur des paiements pour donner naissance à un 'nouvel ordre', impliquant que les sociétés de paiement maîtrisent totalement le digital, quasiment du jour au lendemain. Plus que jamais, ces fournisseurs doivent aujourd'hui proposer des offres porteuses de différenciation, axées sur la rapidité, la commodité et la qualité de l'expérience client de bout en bout, » explique Anirban Bose, directeur général des Services financiers de Capgemini et membre du Comité de Direction générale du Groupe. *« Actuellement, les banques et sociétés de paiements visionnaires priorisent à juste titre la transformation technologique et s'associent à de nouveaux acteurs agiles pour collaborer, proposer de nouvelles solutions et rendre leurs organisations plus réactives. »*

Avant l'arrivée de la pandémie, les volumes de paiements avaient déjà battu des records ; ils devraient continuer d'augmenter, mais à une cadence plus faible en raison de l'utilisation accrue des transactions non-cash et du marasme économique mondial. Le rapport prévoit un taux de croissance annuel composé (TCAC) de 12% pour les transactions non-cash à l'échelle mondiale entre 2019 et 2023. Ces transactions ont augmenté de près de 14% entre 2018 et 2019, pour un total de 708,5 milliards de paiements: il s'agit du plus fort taux de croissance jamais enregistré dans la dernière décennie. L'Asie-Pacifique s'est imposée comme la région leader en termes de transactions non-cash en 2019 avec 243,6 milliards de paiements, devançant ainsi l'Europe et l'Amérique du Nord. Cette croissance repose sur l'utilisation accrue des smartphones, la montée en puissance de l'e-commerce, l'adoption des *e-wallets*¹ et de nouveaux systèmes de paiement par mobile/code QR en Chine, en Inde et dans d'autres marchés d'Asie du Sud-Est (croissance de 31,1%).

Face à une concurrence accrue, les fournisseurs traditionnels doivent évoluer

Les clients délaissent aujourd'hui les espèces au profit des paiements digitaux. Dans ce contexte, les nouveaux acteurs gagnent actuellement en popularité: le rapport montre en effet que 30% des clients utilisent les services de paiement d'un BigTech² et que 50% utilisent déjà une banque innovante³ pour certains paiements. Depuis avril 2020, plus de 38% des consommateurs indiquent également avoir découvert un nouveau fournisseur de paiements au cours du confinement. Les opérations bancaires par Internet et les virements directs ont toujours été les méthodes de paiement préférées des clients et restent en tête du classement depuis le début de la pandémie, avec 68% des consommateurs interrogés déclarant les utiliser. Les

¹ Portefeuille numérique également appelé «portefeuille électronique»

² Dans le cadre de ce rapport, les BigTechs sont les grandes multinationales spécialisées dans les technologies. Parmi elles: Google, Amazon, Facebook, Apple, Alibaba, etc.

³ Les banques innovantes sont des établissements récents qui disposent de leur propre système bancaire et font directement concurrence aux banques traditionnelles. Elles se spécialisent parfois dans des domaines moins couverts par les grandes banques. Parmi ces établissements, on peut citer NuBank, Chime et Monzo.



transactions sans contact par carte prennent la deuxième place, avec 64% d'interrogés affirmant les utiliser fréquemment. Enfin, 48% des répondants privilégient les *e-wallets* (y compris les paiements par code QR).

Les paiements alternatifs pourraient continuer de stimuler le secteur des paiements non-cash, à l'heure où les consommateurs recherchent des solutions rapides et pratiques offrant une expérience client d'exception. Le nombre d'utilisateurs d'*e-wallets* devrait passer de 2,3 milliards en 2019 à 4 milliards d'ici 2024, soit 50% de la population mondiale. Les paiements invisibles ou processus de paiement automatiques, utilisés notamment par les magasins Amazon Go et par Uber, devraient réaliser un TCAC de 51% sur la période 2017-2022.

Pour faire face aux risques accrus, les sociétés de paiements peuvent s'appuyer sur la technologie et la collaboration

Dans un marché toujours bouleversé et face à la multiplication des méthodes de paiement, les sociétés de paiements sont confrontées à des risques *business*, réglementaires et opérationnels accrus. Les dirigeants de ces organisations citent par exemple des enjeux de cybersécurité (42%), des risques réglementaires (37%) ou opérationnels (35%), ainsi que des problématiques business (30%). Pour 87% des cadres interrogés, les cyber-vulnérabilités représentent un risque très probable pour leur organisation, à l'heure où les criminels exploitent les failles créées par le confinement. Ces vulnérabilités augmentent le risque de cyberattaques, de blanchiment d'argent et de financement du terrorisme. Dans ce contexte, les sociétés de paiements adoptent des technologies pour réduire leur exposition à de nouveaux risques.

Pour les trésoriers d'entreprise confrontés à des problématiques et inefficacités B2B, cette pandémie les a poussés à s'intéresser au digital pour la gestion des risques de contrepartie, les solutions de connectivité, l'automatisation des paiements et la cybersécurité. Ces trésoriers s'attendent aujourd'hui à ce que leur banque et leurs sociétés de paiements leur proposent une meilleure intégration API, une gestion robuste du risque, ainsi que des paiements et un suivi en temps réel.

Alors que les dirigeants d'établissements bancaires citent les innovations accessibles aux clients (79%) et la transformation digitale (75%) comme les deux principaux vecteurs de leurs initiatives stratégiques pour 2020 et au-delà, la transformation des paiements paraît inévitable. Dans le cadre de cette transformation, la collaboration peut aider les entreprises à faire face à l'incertitude inhérente à la pandémie, à mesure que les organismes réglementaires s'attaquent aux risques, en particulier dans le domaine des paiements *non-cash*. Pour rendre leur *backend* plus *lean*, plus agile et capable de suivre l'évolution de leur *front-end* digital, les banques optent pour l'une des deux stratégies suivantes : développer leurs capacités en interne, ou s'associer à de nouveaux acteurs spécialistes du digital. En parallèle au développement des capacités internes dans leur banque, 60% des dirigeants interrogés sont également convaincus que la création de partenariats avec des tiers dans la chaîne de valeur leur permettra de multiplier les offres issues de leur écosystème.

Méthodologie

Le *World Payments Report 2020* dresse un état des lieux de 44 marchés de paiement dans diverses régions géographiques. Pour les graphiques macro-descriptifs mondiaux, six régions ont été définies: Amérique du Nord, Amérique latine, Asie émergente, Asie-Pacifique mature, Europe et MEA, regroupées par critères géographique, économique et de maturité des paiements *non-cash*. Plus de 8 600 consommateurs ont participé à l'enquête 'Voice of the Consumer' du rapport. Une enquête en ligne complémentaire auprès des banques, des FinTechs, des fournisseurs de services de paiement et des entreprises a permis de récolter des données de 235 répondants ; ont été également menés 45 entretiens avec des dirigeants de banques, des sociétés de paiement, de sociétés de systèmes de cartes, de fournisseurs de services technologiques et de détaillants.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial du conseil, de la transformation numérique, des services technologiques et d'ingénierie. A la pointe de l'innovation, le Groupe aide ses clients à saisir l'ensemble des opportunités que présentent le cloud, le digital et les plateformes. Fort de plus de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, il accompagne les entreprises et organisations dans la réalisation de leurs



ambitions, de la définition de leur stratégie à la mise en œuvre de leurs opérations. Pour Capgemini, ce sont les hommes et les femmes qui donnent toute sa valeur à la technologie. Résolument multiculturel, le Groupe compte aujourd'hui 270 000 collaborateurs présents dans près de 50 pays. Avec Altran, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires combiné de 17 milliards d'euros en 2019.

Plus d'informations sur www.capgemini.com. *People matter, results count.*