

Contact presse :

Victoire Grux

Tél. : +33 6 04 52 16 55

E-mail : victoire.grux@capgemini.com

Alors que l'utilisation de modes de paiement alternatifs explose, les banques doivent rapidement adopter les paiements de nouvelle génération pour rester dans la course : *World Payments Report 2021* de Capgemini

Selon ce rapport, les paiements instantanés et les paiements en monnaie électronique représenteront plus de 25 % des transactions non-cash dans le monde d'ici 2025, contre 14,5 % en 2020.

Paris, le 7 octobre 2021 - Les paiements entrent dans une nouvelle ère centrée sur l'expérience (Payments 4.X¹), du fait d'une transformation accélérée liée au COVID-19 et de l'appétit croissant des clients pour le digital, selon le [World Payments Report 2021](#) publié aujourd'hui par [Capgemini](#). Tirée par l'Asie-Pacifique, la demande d'options de paiement digitales est plus forte que jamais, ainsi que les attentes en matière de règlement de transactions plus rapide, de paiements instantanés, de monnaie électronique, de sécurité intégrée et d'expérience client exceptionnelle.

D'après le rapport, près de 45 % des consommateurs utilisent fréquemment des portefeuilles mobiles pour effectuer des paiements (plus de 20 transactions par an), contre 23 % dans le sondage réalisé en 2020. En outre, les transactions B2B non-cash dans le monde devraient atteindre près de 200 milliards de transactions d'ici 2025, contre 121,5 milliards en 2020, selon les estimations de Capgemini.

« *Alors que les paiements électroniques et les portefeuilles mobiles deviennent plus la norme que l'exception, les fournisseurs de services de paiement doivent trouver des moyens de répondre aux attentes des consommateurs en matière de rapidité et de simplicité d'utilisation, a déclaré Anirban Bose, Directeur général de l'activité Services financiers de Capgemini et membre du Comité de Direction générale du Groupe. Les banques doivent créer un écosystème de partenariats complémentaires pour adopter la nouvelle génération de paiements et suivre le rythme du changement.* »

Alors que l'on assiste à une reprise des dépenses, la croissance des transactions non-cash sera portée par les paiements nouvelle génération

Selon le rapport, avec la reprise des dépenses prévue en 2021, les transactions non-cash vont augmenter, notamment du fait de la croissance des paiements instantanés, de la monnaie électronique et des modes de paiement nouvelle génération : paiement facilité « Acheter maintenant et payer plus tard », invisible ou biométrique et cryptomonnaie. Après huit années de croissance à deux chiffres, l'essor mondial des transactions non-cash a ralenti pour s'établir à 7,8 % en 2020, contre 16,5 % en 2019, du fait de l'hésitation face aux conditions de marché incertaines liées à la pandémie. Les transactions non-cash dans le monde devraient croître à un taux de croissance annuel composé (TCAC) de 18,6 % (prévision 2020-2025), portées par les modes de paiement nouvelle génération, et atteindre 1 800 milliards en volume d'ici à 2025.

¹ Un environnement axé sur l'expérience, marqué par une forte consolidation du secteur et qui attire un écosystème d'acteurs technologiques

À l'échelle mondiale, l'Asie-Pacifique mène la révolution des paiements digitaux. D'ici 2025, la région devrait représenter plus de la moitié des transactions non-cash dans le monde avec un TCAC de 28 % entre 2020 et 2025. Plus d'un demi-milliard d'Européens déclarent qu'ils effectueront des achats en ligne en 2021, les transactions transfrontalières représentant 25,5 % du total.² En Europe, les paiements mobiles et l'e-commerce transfrontalier devraient augmenter pour atteindre plus de 400 milliards de transactions en 2025 à un TCAC de 13 % (prévision 2020-2025). Les volumes de paiements non-cash en Amérique du Nord devraient se stabiliser en raison de la stagnation des transactions par carte et d'une lente adoption des paiements mobiles.

Avec l'augmentation des attentes client, les anciennes infrastructures de paiement sont mises à l'épreuve

Alors que l'adoption du digital continue de s'accélérer, l'augmentation des volumes et les besoins de traitement instantané mettent à rude épreuve les anciennes infrastructures de paiement. Environ 55 % des cadres interrogés ont déclaré que leurs investissements technologiques prioritaires concernaient la modernisation des infrastructures de paiement (mise en œuvre d'un système de paiement en temps réel, intégration d'API, migration ISO 20022, transformation cloud). Les fournisseurs de services de paiement doivent donner la priorité aux fonctionnalités numériques pour rester compétitifs. Le COVID-19 a accéléré la digitalisation des paiements pour les particuliers comme pour les entreprises. Les lacunes en matière de satisfaction client ainsi que l'appétit croissant des clients particuliers et du B2B pour le digital continuent à redéfinir l'engagement client dans le secteur des paiements. Selon le rapport, les domaines clés dans lesquels des écarts existent entre les attentes des clients et les priorités des cadres interrogés sont : un programme de fidélité attrayant, une expérience de transaction fluide, des options de paiement alternatives et des produits de paiement durables.

Les régulateurs s'efforcent de trouver le juste équilibre entre innovation et sécurité

Les fournisseurs de services de paiement ont bénéficié d'une nouvelle approche équilibrée des initiatives réglementaires et sectorielles clés (KRII) visant à promouvoir un environnement favorable aux paiements. Pour la première fois depuis le suivi des KRIIs, les régulateurs ont suivi une démarche équilibrée sur l'ensemble des principaux objectifs (réduction des risques, standardisation, concurrence et transparence, innovation) afin de maintenir l'équilibre sur le marché des paiements.

Les KRIIs évoluent de manière cyclique en mettant l'accent sur l'efficacité, l'orientation client, l'innovation et la collaboration. En garantissant des conditions de concurrence équitables grâce à des mesures anti-monopole et à un partage transparent des données, les décideurs politiques ouvrent la voie à un avenir favorable à l'*Open finance*. Selon le rapport, les fournisseurs de services de paiement devraient chercher à tirer parti de cette approche réglementaire alors qu'ils continuent d'innover pour répondre à la demande des consommateurs.

Les sociétés de paiement doivent assurer leur avenir avec Payments 4.X

Avec des dépenses et des modes de paiement non traditionnels en pleine croissance, les acteurs qui veulent assurer leur avenir adopteront les critères de Payments 4.X, notamment les données, une infrastructure partagée, des fonctionnalités de plateforme et une finance intégrée, pour offrir une expérience client supérieure. Pour améliorer leurs perspectives de rentabilité, la plupart des cadres interrogés au sein de ces établissements bancaires ont opté pour des mesures sur leur modèle

² [Internet Retailing](#), « European eCommerce revenues jump 30% to US\$465bn in 2021 » (L'e-commerce européen génère un chiffre d'affaires de 465 milliards USD en 2021, soit une hausse de 30 %), page consultée en juillet 2021.
[E-Commerce News Europe](#), « 25.5% of ecommerce in Europe is cross-border » (25,5 % du e-commerce en Europe est transfrontalier), 31 mars 2021.



d'exploitation telles que l'investissement dans des tiers pour élaborer des propositions innovantes (52 %), la mise en place d'un écosystème basé sur des API et le passage à un modèle économique fondé sur les plateformes (45 %). Les entreprises de paiement les plus performantes collaboreront avec des PayTech et des partenaires de l'écosystème pour élaborer des solutions tournées vers l'expérience client plutôt que sur les produits. La maturité des API, la qualité des données et des capacités de traitement augmentées, associées à l'agilité cloud, seront les catalyseurs de Payments 4.X pour passer de la conception traditionnelle des transactions à de nouvelles approches de monétisation.

Méthodologie du rapport

Le rapport 2021 sur les paiements à travers le monde fournit des analyses sur 44 marchés de paiement dans diverses zones géographiques. Nous avons défini cinq régions pour les graphiques macro-descriptifs : Europe, Amérique du Nord, Asie-Pacifique, Amérique latine et Afrique/Moyen-Orient, regroupées par critères géographiques, économiques et de maturité du marché des paiements non-cash. Le rapport s'appuie sur les conclusions d'une enquête sur le retour de 6 300 clients du monde entier et sur des entretiens et des enquêtes auprès de plus de 210 responsables des paiements.

A propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant 290 000 personnes dans près de 50 pays. Partenaire stratégique des entreprises pour la transformation de leurs activités en tirant profit de toute la puissance de la technologie, le Groupe est guidé au quotidien par sa raison d'être : libérer les énergies humaines par la technologie pour un avenir inclusif et durable. Fort de plus de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, Capgemini est reconnu par ses clients pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, de la stratégie et du design jusqu'au management des opérations, en tirant parti des innovations dans les domaines en perpétuelle évolution du cloud, de la data, de l'Intelligence Artificielle, de la connectivité, des logiciels, de l'ingénierie digitale et des plateformes. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 16 milliards d'euros en 2020. Get The Future You Want* - www.capgemini.com.

**Réalisez le futur que vous voulez*