SOCIÉTÉ

«La Belgique est en retard au niveau du paiement mobile. Car nous avons un très bon système de paiement par carte.» **Comeos**

32 % des Belges estiment que le smartphone sera leur principal moyen de paiement dans les années à venir.

le paiement mobile apparaît dans nos supermarchés

Delhaize

Le smartphone pour payer au magasin

Nos supermarchés prennent le train du paiement mobile. Chez Colruyt depuis 2014, chez Delhaize depuis hier et dans quelques mois chez Carrefour...

● **Caroline FIXELLES**

Si les billets de banque, les cartes bancaires ou les chèques-repas sont encore largement utilisés comme moyen de paiement aux caisses de nos magasins, une nouvelle solution fait tout doucement son apparition en Belgique : le smartphone.

Ce mardi, Delhaize a lancé ses premiers paiements mobiles à Molenbeek-Saint-Jean. Ainsi, les clients peuvent désormais payer leurs achats à la caisse, via l'application Bancontact installée sur leur portable. Et le principe est simple : une fois les marchandises scannées par la caissière, le client indique qu'il veut payer par smartphone, ouvre son application, scanne le code QR unique qui apparaît sur le terminal, confirme le paiement sur son smartphone en entrant un code Pin.

«Les gens utilisent déjà leur smartphone pour faire du shopping, comparer des produits, explique Bram Boriau, porte-parole de *Worldline*, partenaire de Delhaize pour le paiement mobile. *Pourquoi ne pas utiliser son smartphone pour payer ses achats en magasin ? En plus, les clients l'ont toujours en poche, même parfois plus que leur portefeuille...»*

Et la sécurité ? *«C'est pareil que pour un paiement Bancontact,* assure Bram Boriau. *Le fait de passer par le terminal permet de créer un tunnel sécurisé pour effectuer la transaction. Le code QR unique, généré par nos réseaux et envoyé sur le terminal, permet également au porteur du smartphone de confirmer son identité.»*

Pour pouvoir bénéficier du paiement mobile de Delhaize, il faut – et cela va de soi – disposer d'un smartphone, avoir couplé l'application Bancontact avec son numéro de compte bancaire et disposer d'une connexion internet.

D'ici à la fin de l'année, ce nouveau système devrait être accessible aux clients d'une quinzaine de Delhaize. Par ailleurs, l'application Bancontact, lancée en mai 2014 pour des paiements en ligne et entre personnes, compte déjà plus de 550 000 utilisateurs.

Delhaize

Scanner un code QR avec son smartphone sur un terminal de supermarché pour payer : un geste bientôt commun ?

200 paiements mobiles par jour

Mais la marque au lion n'est pas la seule à avoir pris le train du paiement mobile. Ainsi, Colruyt propose à ses clients, depuis l'an dernier, de payer via smartphone.

«Nous sommes les premiers à avoir proposé le paiement mobile, dit Jan Derom, porte-parole de Colruyt. *Aujourd'hui, 350 magasins du groupe offrent cette technologie. À la fin avril, elle touchera tous nos magasins.»* Mais le groupe n'a pas choisi *Worldline*, comme Delhaize. *«Ils étaient jusqu'à 20 fois plus chers que SEQR, le système que nous utilisons.»* Selon *Worldline*, une telle différence de prix est toutefois *«impossible»*.

Largement diffusé en Europe, le système SEQR (lire se-cure) demande aussi de scanner un code QR en caisse et de confirmer le paiement via un Pin personnel. Une fois la transaction terminée, l'application sauvegarde le reçu sur le smartphone. SEQR garantit ensuite au commerçant le versement du montant au lendemain de la transaction.

«De plus en plus de clients utilisent ce mode de paiement dans nos magasins, remarque Jan Derom. *Chaque jour, nous enregistrons d'ailleurs 200 paiements via mobile. Après, comparé au nombre total de transactions, ce n'est pas énorme. Mais cela prouve la confiance des consommateurs envers ce type de paiement.»* En Belgique, outre le groupe Colruyt, McDonald's propose également le système SEQR à ses clients.

Du côté de Carrefour, on songe à un tout autre procédé.

«Aujourd'hui, les magasins ont chacun une application différente. Cela veut-il dire que le client doit avoir trois applications sur son smartphone pour faire ses courses ? Il faut simplifier le système...», note le porte-parole du groupe, Baptiste Van Outryve.

Carrefour attend l'arrivée en Europe des solutions de paiement d'Apple et de Samsung. *«Au lieu de sortir sa carte et de la glisser dans le terminal, le client aura juste à approcher son smartphone du terminal pour payer.»* Un système qui utilise la technologie NFC (*Near Field Communication*), dont la plupart des smartphones récents sont équipés, et pour laquelle les terminaux de Carrefour sont déjà adaptés depuis 2012. *«Chaque téléphone a ses propres paramètres qu'il faut désormais enregistrer sur le terminal. Cela devrait être fait dans les prochains mois»,* affirme Carrefour. ■

«La Belgique est en retard »

Si 32 % des Belges considèrent le smartphone comme leur principal moyen de paiement dans les années à venir, le paiement mobile accuse du retard en Belgique.

Et Comeos, la fédération du commerce et des services, de prendre pour preuve quelques chiffres : aux États-Unis, 46 % des détenteurs d'un smartphone l'ont déjà utilisé pour acheter en ligne ; ils sont 26 % en France, 18 % aux Pays-Bas, et seulement 16 % en Belgique. De plus, le commerce mobile ne représente aujourd'hui que de 5 à 7 % du commerce électronique en Belgique.

«Nous sommes à la traîne, reconnaît Dominique Michel, CEO de Comeos. *Mais nous sommes désormais en rattrapage. Le paiement mobile peut se développer très vite, pour autant que nos commerces proposent des solutions aux clients.»*

Plusieurs raisons expliqueraient ce retard : *«Nous avons un très bon système de paiement par carte,* précise Dominique Michel. *Et puis, la fiabilité des paiements en ligne est encore un obstacle pour 33 % des Belges...»* Mais Comeos estime que cette confiance peut être entretenue et retrouvée si ce mode de paiement mobile se développe de plus en plus dans nos supermarchés.

Les commerçants seraient pour la plupart demandeurs, selon Comeos. *«Ce système permet aux petits commerçants d'éviter de lourds investissements dans des dispositifs de paiement par carte,* explique Dominique Michel. *Car techniquement, aujourd'hui, il est possible de payer de smartphone à smartphone. Un travail d'information doit encore être fait.»*

En outre, les grandes chaînes ne seraient pas contre l'idée de proposer un système de paiement supplémentaire à leurs clients. Mais des questions se posent, notamment quant à sa rapidité et au coût de la transaction.

De plus, dans le cas de Delhaize et de Colruyt par exemple, le montant maximal payable par smartphone est de 250 €. *«C'est un vrai problème pour les commerces qui vendent de l'électroménager...»* ■ **Ca.F.**

Vers la disparition du portefeuille ?

Si le paiement mobile ne décolle que depuis moins d'un an en Belgique, beaucoup y voient déjà l'avenir de nos transactions commerciales. *«Ce mode de paiement a plusieurs avantages,* reconnaît Jean Vanderdonckt, directeur du laboratoire d'interaction homme-machine de l'UCL. *Le système est gratuit pour le consommateur. La transaction se fait en temps réel et le commerçant est sûr d'avoir directement l'argent sur son compte. Et puis, c'est tout aussi sécurisé, semble-t-il, qu'un paiement par carte.»* Jean Vanderdonckt souligne également la tendance actuelle à condenser les produits et les services sur le smartphone, un outil que le Belge a sur lui en permanence. *«On pourrait imaginer, à l'avenir, que le smartphone remplace complètement le portefeuille»,* dit même Jean Vanderdonckt avant de relativiser : *«Le problème, c'est si la technologie lâche...».* Test-Achat acquiesçait dans le même sens dernièrement en affirmant que *«plus on charge son GSM de fonctions importantes, plus la panne devient embarrassante».* Par ailleurs, Jean Vanderdonckt soulève la question de la vie privée. *«Qu'en est-il de l'usage de ses données mobiles ?»* Une inquiétude à laquelle Bancontact répond : *«C'est le même principe de confidentialité que le paiement par carte. Il existe une multitude de règles pour protéger les données des consommateurs...»* **Ca.F.**