Institut des comptes nationaux

ANALYSE DES PRIX
PREMIER RAPPORT TRIMESTRIEL 2019
DE L'INSTITUT DES COMPTES NATIONAUX

Partie V. Le fonctionnement du marché des paiements électroniques en Belgique

OBSERVATOIRE DES PRIX

economie
SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie

.be

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Direction générale des Analyses économiques et de l'Economie internationale
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
http://economie.fgov.be

Editeur responsable : Pascal Vanderbecq
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles

Version internet

Pour de plus amples informations :
SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Peter Van Herreweghe
City Atrium
Rue du Progrès 50
1210 Bruxelles
Tél. : +32 2 277 83 96
Courriel : Peter.Vanherreweghe@economie.fgov.be

Table des matières

OBSERVATOIRE DES PRIX 1

Table des matières 2

V Le fonctionnement du marché des paiements électroniques en Belgique 4
- V.1 Introduction 4
- V.2 État des lieux du marché des paiements électroniques en Belgique et dans les pays voisins 5
- V.3 Le marché des paiements électroniques en Belgique 6
  - V.3.1 Explication théorique du fonctionnement du marché 6
  - V.3.2 Les principaux acteurs sur le marché belge 11
  - V.3.3 Un marché en constante évolution 14
- V.4 Analyse des coûts pour le commerçant 16
  - 4.1 Aperçu des différents coûts pour le commerçant et leurs évolutions 16
  - 4.2 L'évolution de la facture totale sur base de différents profils de commerçants 23
- V.5 État des lieux du fonctionnement du marché 26

Liste des abréviations 28

V Le fonctionnement du marché des paiements électroniques en Belgique

V.1 Introduction

Depuis quelques années, la Commission européenne cherche à créer un marché des services de paiements au sein de l'Union Européenne efficient et intégré. Pour ce faire, il a été décidé, en 2007, d'instaurer un ensemble de règles communes dans l'espace économique européen pour les paiements électroniques via la première directive sur les services de paiements (*PSD 1*). En 2015, l'Union européenne a adopté une deuxième directive sur les services de paiements (*PSD 2*) [1], qui visait à mettre à jour et à améliorer les règles existantes, issues de la *PSD 1*, ainsi qu'à prendre en compte les paiements digitaux. Une des conséquences de la transposition dans la législation belge de cette directive est la loi du 19 juillet 2018 qui interdit le surcoût sur les paiements électroniques. Cette loi entraine l'interdiction pour les commerçants de facturer des coûts supplémentaires aux clients qui désirent régler leurs achats par voie électronique.

De plus, la *PSD 2* fait partie d'un cadre législatif plus large comprenant, notamment, le Règlement (UE) n°2015/751 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte [2]. Celui-ci plafonne les commissions d'interchange qui en tant que frais d'opérations de paiement doivent être payées par les commerçants [3].

Des suites des nouvelles réglementations, le Ministre de l'Économie, Monsieur Kris Peeters, a saisi l'Observatoire des prix pour que celui-ci réponde à trois questions :

- Comment ont évolué les coûts des transactions électroniques facturés aux commerçants ?
- Quelles sont les causes de cette évolution ?
- Y a-t-il un obstacle qui empêche le bon fonctionnement du marché des paiements électroniques ?

Comme préciser par le cabinet du Ministre, le but est de s'intéresser prioritairement aux transactions électroniques « physiques », c'est-à-dire effectuées chez un petit commerçant. Il s'agit des commerçants ayant un ou relativement peu de magasins et donc un pouvoir de négociation réduit avec les fournisseurs des paiements électroniques.

Pour rédiger son rapport, au-delà du *desk research*, l'Observatoire des prix a rencontré différents acteurs proches de ce marché. Le premier acteur rencontré fut l'Autorité belge de la Concurrence. Par après, une réu-

---

[1] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32015L2366.

[2] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32015R0751.

[3] Bien qu'il s'agisse d'un Règlement de l'Union européenne, ce qui en fait un acte juridique obligatoire dès son entrée en vigueur sans aucune mesure de transcription nationale, le Règlement (UE) n°2015/751 a été incorporé dans la législation belge via différentes mesures à savoir la loi du 29 juin 2016 portant des dispositions diverses en matière d'Economie, la loi du 1er décembre 2016 portant des mesures d'exécution du Règlement (UE) n° 2015/751 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2015 relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiement liées à une carte (Moniteur Belge 15 décembre 2016) et par l'arrêté royal du 17 octobre 2016 fixant un plafond pour les commissions d'interchange liées aux opérations de paiement nationales par carte de débit des consommateurs (Moniteur Belge 26 octobre 2016).

nion interne au SPF Économie a eu lieu. Elle rassemblait, en plus de l'Observatoire des prix, l'Inspection économique qui est en charge du contrôle du règlement relatif aux commissions d'interchange pour les opérations de paiements liées à une carte[4], et le Service de la concurrence de la Direction générale de la Réglementation économique qui a été chargé de mettre en place le cadre légal belge en exécution de ce règlement. Ensuite, s'est tenue une réunion à laquelle ont participé l'Union des Classes Moyennes (UCM), de Unie voor Zelfstandige Ondernemers (Unizo) et le Syndicat Neutre pour Indépendants (SNI). L'Observatoire des prix a également rencontré différents responsables du service « Supervision des infrastructures de marché et oversight »[5] de la Banque Nationale de Belgique. Enfin, l'Observatoire des prix a collaboré avec différents acteurs du marché des paiements électroniques tels que Worldline, Ingenico, CCV, Keyware, ainsi que Mastercard et, Bancontact Payconiq Company.

Dans un premier temps, ce rapport va dresser, pour la Belgique ainsi que ses pays voisins, un état des lieux du marché des paiements électroniques. Cette partie met en évidence le rôle central qu'occupe les paiements électroniques pour le commerce. Le troisième chapitre de cette étude se focalisera sur la Belgique et tentera, dans un premier temps, d'expliquer comment fonctionne ce marché d'un point de vue théorique. Dans la suite de ce chapitre, les différents acteurs présents sur le marché des paiements électroniques seront présentés. La dernière partie de ce chapitre évoque les innovations rencontrées sur ce marché. Le quatrième chapitre est consacré à l'analyse de l'évolution des différents coûts du paiement électronique pour le commerçant. Enfin, un dernier chapitre dressera un état des lieux du fonctionnement du marché des paiements électroniques en Belgique.

V.2 État des lieux du marché des paiements électroniques en Belgique et dans les pays voisins

Le marché des paiements électroniques est important pour le commerce puisque, selon la Banque de Règlements Internationaux[6], en 2017, plus de 1,9 milliard de transactions électroniques pour une valeur supérieure à 88 milliards d'euros ont été effectuées en Belgique. Par rapport à l'année précédente, cela correspond à une croissance de 11 % et de 9,3 %, respectivement, en volume et en valeur. Ainsi, entre 2012 et 2017, l'augmentation a atteint 49 % pour le volume de transactions et 31 % en ce qui concerne leur valeur. Les principaux moteurs de cette hausse sont le fait que de plus en plus de commerçants acceptent le paiement électronique, la croissance du commerce électronique ainsi que la croissance des paiements de faibles valeurs. De plus, si le paiement électronique est de plus en plus utilisé, c'est parce que, comme souligné par l'Autorité belge de la Concurrence, celui-ci est moins sujet à la fraude et aux erreurs, moins utilisé à des fins illicites et plus écologique que le paiement en espèces.

Ce sont les cartes de débit classiques qui sont les plus employées en Belgique puisqu'elles sont utilisées dans 86 % des transactions électroniques et elles continuent de gagner du terrain d'année en année. Néanmoins, elles ne représentent que 78 % de la valeur des paiements. Cela s'explique par le fait que les autres catégories

[4] Règlement (UE) n°2015/751 du Parlement Européen et du Conseil du 29 avril 2015.

[5] En charge notamment de l'octroi d'agréments aux établissements de paiement et établissements de monnaie électronique.

[6] *Bank for International Settlements* : il s'agit d'une organisation financière internationale qui a pour mission d'aider les banques centrales dans leurs buts de stabilité monétaire et financière, de favoriser la coopération internationale dans ces domaines et d'agir comme banque des banques centrales (https://www.bis.org/).

de cartes, à savoir les cartes de crédit ou de débit différé, bien qu'utilisées moins régulièrement, sont privilégiées pour le paiement de montants plus importants. En effet, alors que le montant moyen payé avec une carte de débit classique s'élève 42 euros, il monte à 73 euros avec une carte à débit différé[7] et à 133 euros avec une carte de crédit.

En comparant les chiffres belges avec ceux de ses voisins, il est intéressé de constater que la culture du cash reste, tout de même, assez développée en Belgique puisque parmi ses pays voisins, seuls les Allemands utilisent davantage le cash que les Belges. Ainsi, les Allemands sont les seuls à effectuer moins de transactions électroniques par habitants que les Belges (55 transactions électroniques par Allemand contre 167 par belge). Pour les faibles montants, les Allemands privilégient donc le paiement en espèces, ce qui est mis en évidence par le montant moyen par transaction électronique qui est plus élevé en Allemagne qu'ailleurs. *A contrario*, les Néerlandais utilisent beaucoup plus régulièrement les moyens de paiement électroniques. Chaque année, ils effectuent, en moyenne 250 transactions électroniques par habitant. Entre les Néerlandais et les Allemands se trouvent les Français, qui, avec environ 185 transactions par an, ont des chiffres comparables aux Belges (167 transactions annuelles en Belgique). Cet écart entre l'Allemagne et les autres pays se manifeste également en valeur, puisque, chaque année, un Allemand dépensera « seulement » 3.404 euros via un moyen de paiement électronique contre plus du double pour les autres pays de cet échantillon. Ainsi, chaque année, un Belge dépense, en moyenne, 7.747 euros via un moyen de paiement électronique, un Français y dépensera 7.814 euros et un Néerlandais 8.134 euros.

Tableau 1. Chiffres sur les transactions électroniques de la Belgique et dans les pays voisins (2017)

	Belgique	Allemagne	France	Pays-Bas
Valeur moyenne d'une transaction	€ 46,3	€ 62,1	€ 43,8	€ 31,3
Montant dépensé « électroniquement » par habitant	€ 7.747,0	€ 3.404,2	€ 8.134,3	€ 7.814,5
Nombre de transactions électroniques par habitant	167,2	54,8	185,5	249,9

Source : https://stats.bis.org/statx/toc/CPMI.html.

V.3 Le marché des paiements électroniques en Belgique

V.3.1 Explication théorique du fonctionnement du marché

Les systèmes de paiement sont souvent utilisés comme exemple de ce qu'est un marché biface. On définit un marché biface comme un marché « mettant en relation deux groupes d'agents qui ont des gains potentiels à interagir »[8]. On retrouve donc dans un marché biface deux groupes d'utilisateurs distincts. En ce qui concerne les transactions électroniques, il y a un ou plusieurs intermédiaire(s) qui facilite(nt) les paiements entre les commerçants et leurs clients. Une autre caractéristique importante d'un marché biface est ce que l'on appelle l'effet de réseau qui détermine l'utilité d'un produit selon le nombre de ses utilisateurs. Dans le cas des paiements électroniques, ce qui importe le plus c'est l'effet de réseau transversal, c'est-à-dire le nombre d'utilisateurs d'une technologie de l'autre côté du marché biface. Par exemple, plus le nombre de commerçants acceptant une technologie est élevé, plus il sera intéressant pour un client d'utiliser cette technologie et inversement.

[7] « Un montant payé à l'aide d'une carte à débit différé ne sera pas directement débité du compte courant. Le solde de la carte de crédit accumulé pendant tout un mois ne sera en effet déduit qu'en fin de mois, sous la forme d'un montant global. Les cartes à débit différé représentent la forme de carte de crédit la plus largement répandue en Belgique. » (https://www.visa.be/fr/produits/).

[8] http://www.autoritedelaconcurrence.fr/doc/ocde_cp_06_2009.pdf.

Il existe deux modèles de schémas de cartes de paiement selon le nombre d'acteurs qui interagissent. Dans le schéma de cartes de paiement à quatre parties, ou schéma de cartes de paiement quadripartite, se trouvent quatre acteurs principaux auxquels s'ajoute un acteur intermédiaire. Les quatre parties à la transaction sont le client, le commerçant, l'*issuer*, à savoir l'institution financière qui a émis la carte de paiement du client[9] ainsi que l'*acquirer* qui a un contrat avec le commerçant pour traiter ses paiements électroniques. L'acteur intermédiaire est le fournisseur de schéma de cartes de paiement, c'est-à-dire l'entreprise qui fournit le schéma de paiement. Un schéma de cartes de paiement est une sorte de réseau au sein duquel les institutions membres doivent respecter un ensemble de règles et de standards techniques régissant l'exécution d'un paiement lié à une carte. Il faut payer une licence pour faire partie de ce réseau (voir *scheme fee* ci-dessous). Bancontact, Visa (via V Pay ou Visa) ou encore MasterCard (via Maestro et MasterCard) sont des entreprises qui proposent un schéma de cartes de paiement.

Lorsqu'un client souhaite payer ses achats avec une carte de paiement, il faut tout d'abord qu'en amont, un *issuer* lui ait fourni une carte de paiement ⓪[10]. Ensuite, une fois ses achats choisis, le client va devoir initier la transaction électronique avec sa carte de paiement ①. Le commerçant va transmettre la transaction, via le terminal de paiement, à l'*acquirer* ②. Ce dernier envoie la requête au bon fournisseur de schéma de cartes de paiement ③ qui va la soumettre à l'*issuer* ④[11]. A ce moment-là, l'*issuer* va soit donner son autorisation au fournisseur du schéma de cartes de paiement, soit rejeter la transaction ⑤. Dans les deux cas, le fournisseur du schéma de cartes de paiement va transmettre la décision à l'*acquirer* ⑥ qui va la communiquer au commerçant via le terminal de paiement ⑦. C'est à ce moment que finit le modèle de paiement à quatre parties et que débute le processus de liquidation via les *Clearing and Settlement Mechanisms*, si la transaction a été acceptée.

En effet[12], plutôt que toutes les transactions de la journée soient compensées une à une, l'*acquirer* va enregistrer les transactions et les envoyer, à intervalles réguliers, au Centre d'Échange et de Compensation (CEC)[13] ⑧ qui va les compiler et les agréger avec les autres catégories d'opérations traitées par le système (virements, domiciliations et chèques) pour calculer le solde net de chacune des banques participantes[14]. C'est ce que l'on

---

[9] Dans beaucoup de pays, seules les banques sont autorisées émettre des cartes de paiement.

[10] Voir schéma.

[11] Il faut préciser que l'*acquirer processor* (effectuant les traitements du côté du commerçant pour le compte de l'acquirer) et l'*issuer processor* (effectuant les traitements du côté de client, pour le compte de l'*issuer)* peuvent être une seule et même entité. Dans ce cas, les demandes d'autorisation peuvent ne pas passer par le fournisseur de schéma de paiement.

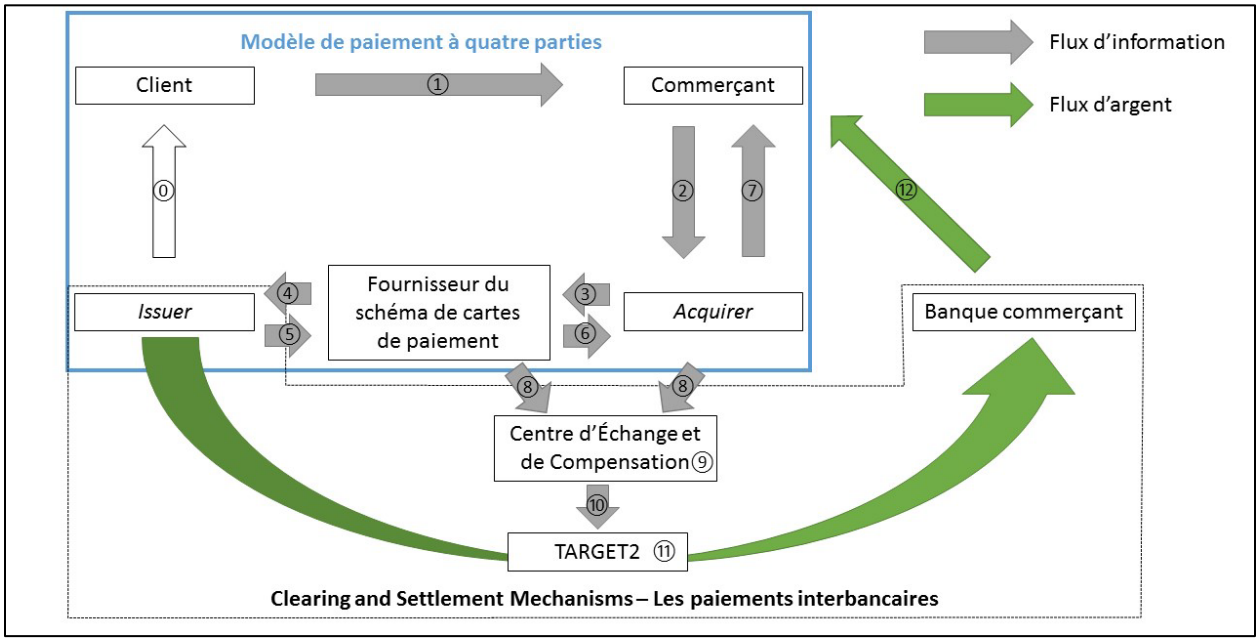
[12] L'explication qui suit correspond à ce qu'il se passe pour la plupart des opérations de paiement par carte effectuées en Belgique et notamment pour les opérations Bancontact. Pour d'autres schémas de cartes de paiement, il est possible que les mécanismes de *clearing*/*settlement* de MasterCard ou de Visa soient utilisés. Ce sera, par exemple, toujours le cas pour les opérations transfrontalières. Ces mécanismes sont fondamentalement différents (*settelement banks*) et le CEC n'est pas impliqué. Ceci explique la seconde flèche ⑧. (Commentaire de la Banque Nationale de Belgique).

[13] https://www.cecbelgium.be/fr/system/files/files/Rapport%20Annuel%202017_1.pdf (p. 9).

[14] Le fournisseur du schéma de cartes de paiement va également, dans une certaine mesure, contribuer au calcul des soldes nets.

appelle le *clearing*[15] ⑨. Par après, le CEC va procéder au *settlement*, c'est-à-dire au règlement des soldes multilatéraux. Pour cela, les soldes sont transmis à TARGET2[16] ⑩ où ils sont liquidés ⑪. Par exemple, dans le cas où une seule transaction a été effectuée, l'argent va de l'*issuer* vers la banque du commerçant. Enfin, une fois que la banque du commerçant a reçu le montant dû, elle va créditer le compte du commerçant ⑫.

Graphique 1. Modèle de paiement à quatre parties



Pour ce processus, le commerçant paye à *l'acquirer* un *merchant service fee* qui est en quelque sorte l'agrégation de trois frais. L'*acquirer* se charge lui-même, par après, de rétribuer les différents intermédiaires.

Le premier frais est l'*interchange fee*. Celui-ci est destiné à l'*issuer*. Il permet de couvrir certains de leurs frais, comme, par exemple, lors de fraude avec des cartes de débit ou lors du préfinancement de cartes de crédit. Les fournisseurs de schéma de cartes de paiement définissent un coût par défaut pour l'*interchange fee*. Néanmoins, libre aux *acquirers* et aux *issuers* de négocier ensemble entre eux un autre *interchange fee* via un contrat bilatéral.

Depuis 2015, et le règlement (UE) n°2015/751, l'*interchange fee* est plafonné à 0,2 % pour les cartes de débit et à 0,3 % pour les cartes de crédit s'il s'agit de cartes « consommateur » émises au sein de l'Union de l'Européenne. Si une des deux conditions n'est pas respectée, alors le fournisseur du schéma de cartes de paiement est libre de définir l'*interchange fee*.

Il existe une multitude de fournisseurs de schéma de cartes de paiement. Néanmoins, la suite de cette analyse se focalisera seulement sur les trois acteurs les plus présents, à l'heure actuelle, en Belgique. Parmi ces 3 fournisseurs de schéma de paiement se trouvent un schéma de paiement domestique et deux schémas de paiement internationaux. Alors que le fournisseur de schéma de cartes de paiement domestique est uniquement

[15] Définition de la Banque Centrale Européenne : « *Clearing*: *the process of transmitting, reconciling and, in some cases, confirming transfer order prior to settlement, potentially including the netting of orders and the establishment of final positions for settlement.* »

[16] https://www.ecb.europa.eu/explainers/tell-me/html/target2.fr.html.

présent sur le segment des cartes de débit « consommateur » et « commerciale » émises au sein de l'Union européenne, les fournisseurs schémas de cartes de paiement étrangers sont présents sur tous les autres segments, à savoir les cartes de débit et de crédit, « consommateur » ou « commerciale » émises au sein ou hors de l'Union européenne. Pour chacune de ces cartes, l'*interchange fee* diffère.

Comme stipuler par le règlement européen, l'*interchange fee* est limité pour les cartes de débit « consommateur » émises au sein de l'Union européenne à 0,2 %,. Rien n'empêche cependant, les acteurs de se concerter pour fixer un plafond plus bas. Ainsi, en Belgique le plafond a été fixé à 0,05 euro [17].

En ce qui concerne les cartes de débit « commerciale » émises au sein de l'Union européenne, l'*interchange fee* consiste soit en un coût fixe de 0,6 euros pour un des schémas de paiement international soit en un taux compris entre 0,8 % et 1,9 % [18] du montant de la transaction, pour l'autre. Les cartes de débit « commerciales » émises par le schéma de paiement domestique bénéficie du même *interchange fee* que les cartes « consommateurs ».

Il s'agit là, pour rappel, des deux seuls segments (cartes de débit « consommateur » et cartes de débit « commerciale » émises au sein de l'Union européenne) sur lequel le schéma de paiement domestique est présent. Pour la suite de l'analyse, les *interchange fees* ne concerne plus que les deux schémas de paiement étrangers.

Pour les cartes de crédit « consommateur » émises au sein de l'Union européenne, le plafond de 0,3 % est fixé par un règlement européen. Pour les cartes de crédit « commerciale », émises dans les mêmes conditions, l'*interchange fee* oscille entre 0,8 % et 1,9 % selon le schéma de paiement, le type de carte ou de paiement.

Bien que les deux schémas de paiement étrangers opèrent aussi sur le segment des cartes émises hors de l'Union européenne, seuls les chiffres d'un des deux opérateurs sont disponibles en ligne. Ce fournisseur de schéma de cartes de paiement facture entre 0,06 euros et 0,22 euros pour les cartes de débit « consommateur » et 0,6 euros pour les cartes de débit « commerciale » [19].

Pour les cartes de crédit, l'opérateur applique un taux compris entre 0,5 % et 0,75 % pour les cartes « consommateur » et entre 1,3 et 1,5 % pour les cartes « commerciale ». Ici aussi le taux varie selon le type de carte ou de paiement [20].

Tableau 2. *Interchange fee* en Belgique selon le type de carte et son lieu d'émission

ÉMISSIONS	TYPE DE CARTE	« CONSOMMATEUR»	« COMMERCIALE »
UE	Cartes de débit	0,2 % (jusque € 0,05)	0,2 % (jusque € 0,05) ou 0,8 % - 1,9 % ou € 0,6
	Cartes de crédit	0,3 %	0,8 % - 1,9 %
HORS UE[A]	Cartes de débit	€ 0,06 - € 0,22 [19]	€ 0,6

[17] Pour info, aux Pays-Bas, ce plafond est fixé à 0,02 euro. Néanmoins, il est délicat de comparer les paiements électroniques de différents pays, étant donné qu'ils font partie d'écosystème bancaire relativement différent. De plus, aux Pays-Bas les économies d'échelle sont plus importants grâce à un marché plus grand, à une meilleure pénétration du paiement électronique et à des possibilités de paiements électroniques plus restreintes (les chèques-repas et autres éco-chèques ne sont pas présents aux Pays-Bas, par exemple).

[18] Le pourcentage varie selon la méthode d'acceptation de la transaction

[19] Le 29 avril 2019, la Commission européenne et les fournisseurs de schéma de cartes de paiement se sont mis d'accord pour plafonner les *interchange fees* des cartes de débit et de crédit émises hors de l'Union européenne à, respectivement, 0,2 et 0,3 % (comme pour les cartes émises au sein de l'Union européenne) durant 5 années et 6 mois. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-19-2311_en.htm.

[20] Voir footnote 19 ci-dessus.

	Cartes de crédit	0,5 % - 0,75 %[20]	1,3 % - 1,5 %

a : Chiffres pour un seul fournisseur de schéma de cartes de paiement.
Source : Bancontact Payconiq Company, Mastercard et Visa.

Le *scheme fee* est une commission versée au fournisseur de schéma de cartes de paiement. Celui-ci permet au système de paiement électronique de réaliser des investissements, de se conformer aux réglementations et de lutter contre la fraude. Il est relativement difficile d'obtenir des chiffres relatifs au montant de ces frais, à cause de la confidentialité des accords entre fournisseurs de schéma de cartes de paiement et *acquirers*. Le *scheme fee* est payé par l'*issuer* et par les *acquirers*. Il est composé d'un coût fixe – une licence – et d'un coût variable selon le volume de transaction de l'opérateur[21]. Si seulement les *interchange fees* et non les *scheme fees* ont été plafonnés, c'est parce que, selon un des interlocuteurs rencontrés, la Commission européenne a été sensible aux arguments avancés par les fournisseurs de schéma de cartes de paiement qui plaidaient pour une stimulation des paiements électroniques. Les paiements électroniques vont à l'encontre de l'économie parallèle, sont plus sécurisés et luttent contre la fraude, grâce notamment, pour ce dernier point, à l'intelligence artificielle. Néanmoins, toutes ces technologies demandent des investissements et donc une certaine liberté tarifaire.

Le *service fee* est le reste du *merchant service fee* et est destiné à l'*acquirer*. Il couvre ses frais opérationnels et sa marge.

Bien souvent, le *merchant service fee* consiste en un coût par transaction. Néanmoins d'autres formules tarifaires existent. Il est par exemple possible d'avoir un abonnement offrant un nombre déterminé de transactions sans frais avant de passer à un tarif hors *pack*. Si le commerçant ne possède pas de terminal de paiement, ce dernier peut être inclus dans la formule tarifaire, moyennant un supplément. Il faut également compter un supplément pour l'acceptation d'autres schémas de cartes de paiement.

L'ouverture à la concurrence de ce modèle encourage d'autres agents à venir se greffer à celui-ci en travaillant pour un ou plusieurs acteurs. On peut par exemple songer aux fournisseurs de terminaux de paiement[22] ou aux *commercial acquirers*. Dans un partenariat *acquiring processor-commercial acquirer*, ce dernier va jouer un rôle de *front desk* en concluant les contrats ou en installant les terminaux tandis que l'*acquiring processor* s'occupe de la partie technique, en étant, dès lors, délesté de certaines tâches. C'est ainsi que certaines banques ou entreprises jouent le rôle de *commercial acquirer* (aussi connu sous le nom de *network service provider*) pour un *acquirer*.

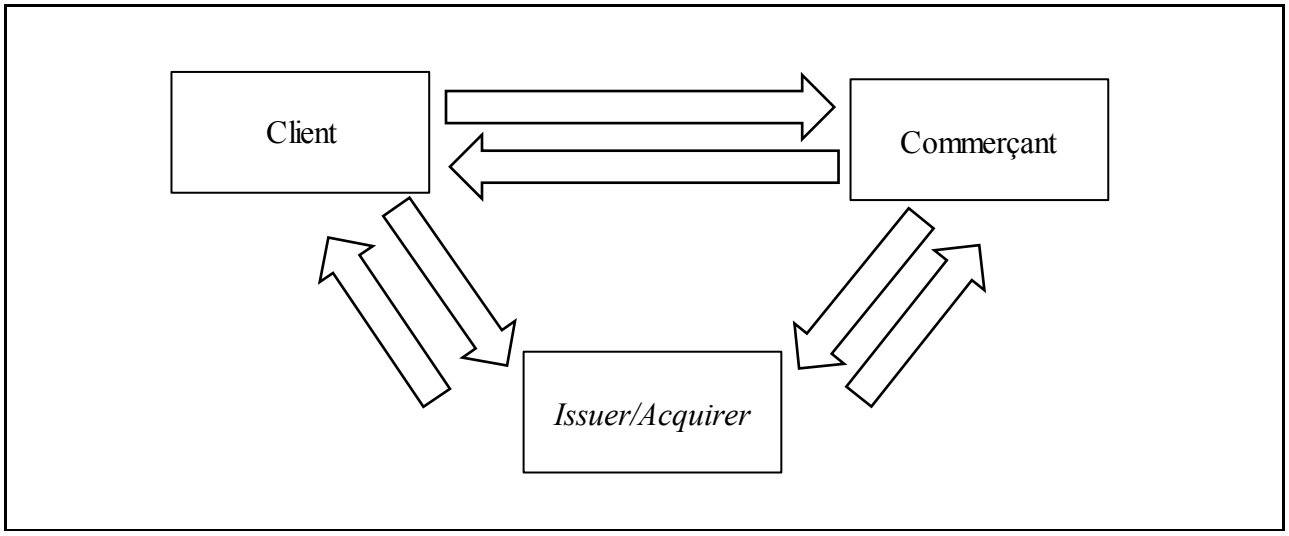
Dans le cas du modèle de schéma de cartes de paiement à trois parties, ou schéma de cartes de paiement tripartite, minoritaire en Belgique, les rôles d'*issuer* et d'*acquirer* sont joués par la même entité. Ainsi, le client et le commerçant ont tous deux une relation directe avec l'émetteur de la carte. De plus, dans ce type d'opération de paiement, l'émetteur de la carte utilise son propre schéma de paiement. Dès lors, ce modèle n'a besoin que d'un seul tiers, le *processor* pour déplacer les fonds d'un compte à l'autre. Grâce à sa simplicité et au nombre d'acteurs réduit, ce modèle devrait être plus efficient au niveau des coûts. Néanmoins, étant donné

[21] Sur la période étudiée (2014-2019), le fournisseur de schéma de cartes de paiement domestique aurait procédé à une indexation de 5 % sur le coût variable et de 2 % sur la licence (le coût fixe). L'Observatoire des prix ne disposent pas d'information précise sur l'évolution des *schemes fee* des fournisseurs internationaux, néanmoins, il semblerait qu'ils aient également suivi la tendance à la hausse.

[22] Il convient de préciser que le fait d'utiliser un terminal de paiement d'une certaine entreprise n'oblige pas le commerçant à recourir à cette dernière pour le traitement de ses transactions (*acquiring)*.

que dans le modèle à trois parties, le risque de crédit est plus élevé[23] pour l'*issuer/acquirer*, le coût est lui aussi plus élevé. American Express et Paypal sont les exemples types de schémas de cartes de paiement tripartite.

Graphique 2. Modèle de paiement à trois parties



V.3.2 Les principaux acteurs sur le marché belge

Un schéma de carte de paiement est un mécanisme de paiement duquel les banques et les autres prestataires de service de paiement peuvent devenir membre. En devenant membres, ceux-ci peuvent émettre ou accepter des cartes opérant sur ce réseau de schéma de cartes de paiement[24]. En Belgique, trois fournisseurs de schéma de cartes de paiement à quatre parties cohabitent[25]. Il y a, tout d'abord, Bancontact, qui estime représenter entre 60 et 70 % du volume de transactions pour les paiements par carte de débit, ce qui en fait le premier acteur en Belgique pour les schémas de cartes de paiement. Son implantation belge s'explique par la politique mise en place, depuis de nombreuses années, par les banques belges dans le but de promouvoir le paiement électronique ainsi que par le coût pour le commerçant du schéma de cartes de paiement Bancontact qui, historiquement, était relativement plus faible comparé aux autres schémas de cartes de paiement[26].

Bancontact occupe donc une position importante sur le marché des schémas de cartes de paiement en Belgique grâce à son coût attractif, à son statut d'opérateur historique et à son ancrage belge. L'entreprise a pour but de fournir un service aux banques belges, qui sont membres de son réseau, en promouvant son schéma de paiement. Cependant depuis plusieurs années, on constate une augmentation de la concurrence sur le marché des schémas de cartes de paiement avec l'arrivée de grands acteurs internationaux tels que Maestro

[23] Cela se justifie par le fait que, dans le modèle de paiement à trois partis, les schémas de paiement ne détiennent pas les comptes des titulaires de cartes affiliés et des marchands. Si c'était le cas, les schémas de paiements pourraient mieux estimer le risque de crédit. (https://www.paiementor.com/the-three-corner-model-in-card-payments/).

[24] https://en.wikipedia.org/wiki/Card_scheme.

[25] Le schéma de paiement à trois parties étant très restreint, il ne sera pas analysé dans la suite du rapport.

[26] Dans le passé, le schéma de carte de paiement Bancontact était moins cher que ses concurrents. Néanmoins, il semblerait que ces derniers aient diminué leurs tarifs ces dernières années.

et Vpay, qui sont les schémas de paiement par cartes de débit des entreprises internationales Mastercard et Visa.

Si Bancontact possédait un avantage au niveau des prix, l'atout principal des schémas de paiements étrangers est le caractère international de leurs activités. En effet, le schéma de paiement Bancontact n'est pas accepté à l'international. Cela signifie qu'une personne en possession d'une carte de banque n'ayant que le schéma de paiement Bancontact ne pourra effectuer des transactions avec cette carte qu'en Belgique[27]. Dès lors, il est important pour les banques belges de posséder la licence d'un des fournisseurs de schéma de cartes de paiement étranger afin que leurs clients puissent effectuer des transactions hors de la Belgique. En outre, le caractère international de ces deux acteurs leur permet de conclure des accords supranationaux avec des groupes internationaux. Un exemple de cette situation concerne Mastercard qui a conclu un accord avec un grand distributeur européen pour que ce dernier utilise le schéma de paiement Maestro pour les transactions par cartes de débit. Ainsi, grâce à sa taille au niveau européen, cet acteur arrive à obtenir des tarifs (*merchant service fee*) plus avantageux que ce qu'il arriverait à négocier en Belgique.

En plus de cela, Mastercard et Visa proposent des schémas de paiement par carte de crédit, ce qui n'est pas le cas de Bancontact.

À l'heure actuelle, Worldline est l'*acquirer* possédant la plus grande part de marché en Belgique. Étant donné qu'il existe plusieurs schémas de paiement, il faut lier les parts de marché au schéma de paiement utilisé. Ainsi, Worldline traite plus de 90% des transactions effectuées avec Bancontact, ce chiffre a tendance à diminuer légèrement depuis l'ouverture du marché. Par ailleurs, Worldline prendrait en charge 30% des opérations de paiement via Maestro et 70% des opérations de paiement via cartes de crédit. Les autres *acquirers* se partagent donc le reste du marché.

Cette prédominance de Worldline s'explique par son statut d'opérateur historique. En effet, fin 2006, le groupe français Atos Origin a absorbé Banksys, qui traitait les opérations de paiement par cartes de débit, et la Bank Card Company, qui s'occupait des opérations de paiement par cartes de crédit. Cette intégration des deux opérateurs historiques belges, qui jusque-là étaient des filiales des banques belges, a anticipé la *Payment Service Directive I* qui jetait les bases de l'arrivée future de la *single euro payments area*[28]. En effet, à l'intérieur de la *SEPA*, il était plus intéressant d'avoir des marques internationales avec un gros volume de transactions[29]. De plus, les banques propriétaires de Banksys et de la Bank Card Company ont estimé que le *processing* des cartes (*acquiring*) n'était pas leur activité principale et souhaitaient donc s'en débarrasser. Ainsi, Banksys et la Bank Card Company ont cherché un partenaire et ont opté pour l'entreprise Atos Origin. Cela a permis à Banksys/BCC d'occuper une place de premier plan lors du début de la *SEPA*. Le 1er juin 2007, Banksys/BCC a pris le nom Atos Worldline.

Lorsque Banksys et la Bank Card Company ont intégré le giron d'Atos Origin, les deux entreprises occupaient les fonctions de schémas de cartes de paiement et d'*acquirer*. Étant donné que Banksys avait été créé, à la fin des années 80, spécifiquement pour opérer le schéma de cartes de paiement Bancontact, il n'avait pas été prévu que d'autres acteurs doivent intervenir dans le schéma de cartes de paiement. Dès lors, avec l'ouverture

[27] En réalité, Bancontact est accepté dans certains zones frontalières mais cela reste marginal.

[28] *SEPA* : permet aux consommateurs et aux entreprises d'effectuer des paiements aux mêmes conditions au sein de la zone euro.

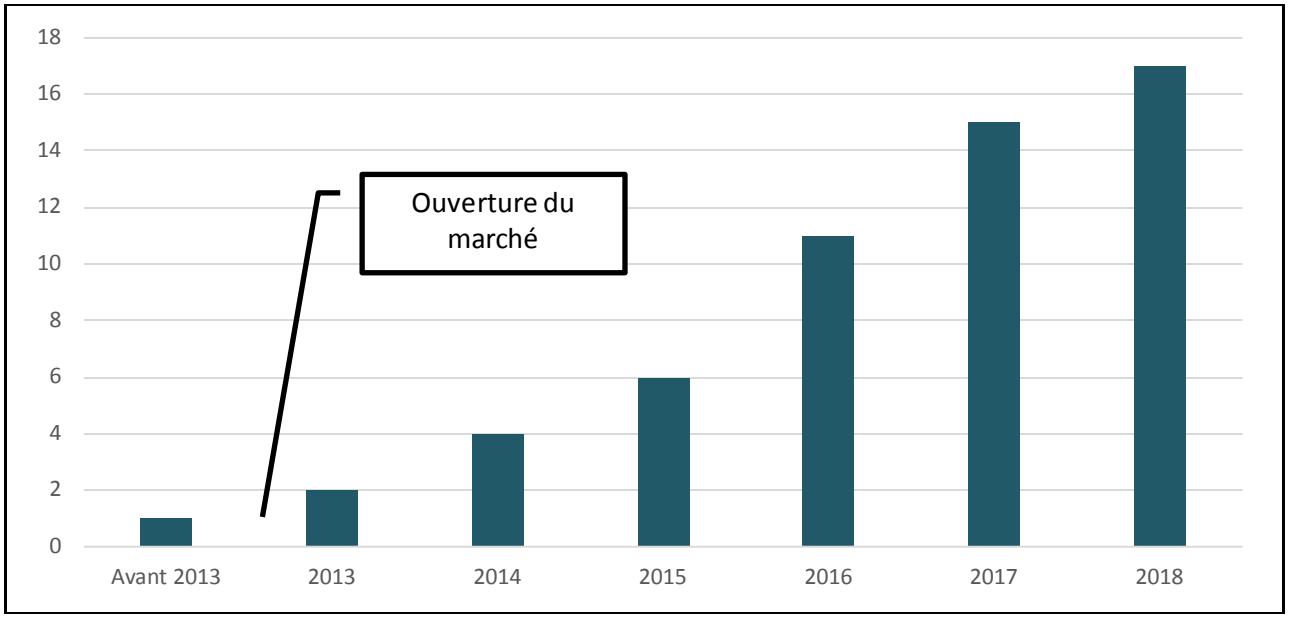
[29] https://www.nbb.be/doc/ts/products/paymentsystems/sepa/belgianmigrationplan.pdf (p. 18).

du marché, il a fallu séparer leurs rôles pour différencier le rôle de schéma de cartes de paiement et le service d'*acquiring*. Ce qui fut chose faite en 2013.

Lors du rachat de Banksys par Atos Origin, les banques belges n'ont pas voulu vendre Bancontact avec Banksys. Elles sont donc restées propriétaires intellectuels du schéma car si le schéma de cartes de paiement Bancontact avait changé de propriétaire, il est probable que ce dernier aurait continué à développer le schéma alors même que les banques belges souhaitaient sa disparition. En effet, elles voulaient remplacer Bancontact par un schéma de cartes de paiement international, comme ce fut le cas dans d'autres pays européens. Néanmoins, Bancontact est toujours présent et utilisé à l'heure actuelle car les banques belges se sont heurtées au refus des commerçants pour qui le changement du schéma de cartes de paiement aurait engendré une hausse des coûts[30].

Ce sont donc des raisons techniques qui expliquent pourquoi relativement peu d'acteurs se trouvaient sur le marché belge à l'époque. En effet, jusqu'en 2013, seul Worldline était apte à effectuer des transactions au moyen du schéma des cartes de paiement Bancontact. Depuis lors, le marché s'est quelque peu ouvert puisqu'aujourd'hui, dix-sept *payment service providers* possédant une licence Bancontact[31]. Le marché semble être dans une phase de transition lente qui fait suite à son ouverture.

Graphique 3. Nombre d'*acquirers* disposant de la licence Bancontact



Source : Bancontact Payconiq Company

Mais si leur marche de manœuvre fut fortement limitée, d'autres *acquirers* n'ont pas attendu l'ouverture du marché pour tenter de s'y faire une place. En effet, à partir 2009, d'autres *acquirers* tels qu'Ingenico et CCV ont essayé de pénétrer le marché en utilisant un schéma de paiement étranger tel que Maestro pour les cartes de débit. Depuis l'ouverture du schéma de paiement Bancontact à d'autres *acquirers*, les parts de marché de Worldline diminuent au profit d'autres *acquirers*.

[30] Aux Pays-Bas, cela a débouché sur la disparition du schéma de paiement domestique, « PIN », étant donné que les banques jugeaient l'investissement trop lourd. Désormais, ce sont les fournisseurs de schéma de cartes de paiement internationaux qui y effectuent les transactions.

[31] https://www.bancontact.com/en/stakeholders.

Un phénomène de consolidation est également à l'œuvre sur le marché des paiements électroniques dans le sens où plusieurs gros acteurs se sont regroupés ces dernières années. En 2017, Worldline et Equens ont décidé de fusionner. Les deux entreprises ont reçu l'aval de la Commission européenne pour cette fusion à condition que Worldline se séparer des activités belges de PaySquare, une filiale d'Equens afin de ne pas occuper une position trop dominante sur le marché belge. C'est la banque BNP Paribas Fortis qui a racheté le portefeuille de client PaySquare. Pour procéder aux transactions électroniques, BNP Paribas Fortis collabore, en tant que *commercial acquirer*, avec Six Payment Services, un *acquirer* leader sur certains marchés d'Europe occidental. En 2018, Worldline a intégré l'actionnariat de Six Payment Services. Au final, si ce n'est plus la même entreprise qui possède le portefeuille de client, il s'agit toujours, d'une entité du groupe Worldline qui procède techniquement aux paiements pour ce portefeuille avec une plateforme technique et des lignes de gouvernance différentes par rapport au passé.

V.3.3 Un marché en constante évolution

Les prestataires de service de paiement sont à la recherche des solutions de paiement toujours plus simples et toujours plus rapides. Un des derniers développements du secteur du paiement électronique est le paiement sans contact, au moyen d'une carte bancaire. Ainsi, malgré la forte culture du *cash* en Belgique, MasterCard a constaté une hausse de 363 % du nombre de transactions sans contact entre octobre 2017 et octobre 2018[32]. Il faut dire, comme le précise MasterCard, que la Belgique est quelque peu en retard par rapport à ses voisins européens puisque seulement 4 % des transactions électroniques sont réalisées sans contact contre 47%, en moyenne, pour le reste de l'Europe. Ce retard s'explique, selon MasterCard, d'une part par une crainte non fondée d'un manque de sécurité pour ce type de paiement et d'autre part par une insuffisance d'investissements des grands acteurs. Le principal atout de ce moyen de paiement est la rapidité de la transaction, c'est pourquoi un nombre croissant de consommateurs utilise le paiement sans contact pour régler les petits achats, dans un segment où habituellement les espèces sont plus régulièrement utilisées[33].

Les prestataires de service de paiement se sont aussi tournés vers les smartphones et autres objets du quotidien. C'est ainsi que, dans un premier temps, il a été possible de payer ses achats via la technologie du QR code. Par après, la technologie NFC (*Near Field Communication*), qui est la technologie utilisée pour les cartes de paiement *contactless*, a été adaptée pour les smartphones et se développe également pour d'autres objets du quotidien tels que les voitures, les montres et même les bijoux. De plus, il est désormais possible de faire son plein d'essence sans utiliser de carte bancaire, ni de cash, grâce à l'application mobile de sa banque[34].

Ainsi, le développement des moyens de paiements par smartphone ou d'autres objets a déjà attiré de nouveaux acteurs sur le marché des paiements électroniques. Cela serait d'autant plus vrai que le coût d'entrée sur le marché venait à diminuer, ce qui pourrait être le cas puisque l'utilisation d'objets du quotidien comme instruments de paiement présente l'avantage, pour les différents acteurs, de ne plus devoir supporter les frais de création de carte de paiement. Il s'agit là d'un critère pertinent sachant que le coût d'émission d'une carte de paiement est d'environ € 6-7 et que son espérance de vie est réduite car selon le standard de sécurité des cartes de paiement EMV, une carte de paiement doit être changée tous les cinq ans.

---

[32] https://www.rtbf.be/tendance/techno/detail_en-un-an-les-paiements-sans-contact-ont-augmente-de-363-en-belgique?id=10077917.

[33] Les cartes *contactless* ont donc permis aux acteurs du paiement électronique de récolter des commissions sur des achats qui leur échappaient auparavant.

[34] https://www.lecho.be/monargent/budget/avec-belfius-popup-la-banque-s-ancre-davantage-dans-votre-quotidien/10079779.html.

L'entrée de nouveaux acteurs sur le marché du paiement électroniques a été facilitée par l'une des innovations du *Payment Service Directive II* (PSD II). En effet, désormais, les banques sont obligées, de fournir un certain nombre d'informations à d'autres acteurs bancaires ou non bancaires si deux conditions strictes sont respectées : l'opérateur doit posséder un agrément de la Banque nationale et le client doit avoir donner son consentement. Cela permet à ceux-ci de participer à certains services de paiement. Ces nouveaux opérateurs sont appelés tiers fournisseurs (*Third Party Payment Service* Providers) et peuvent être divisés en deux catégories selon les services rendus :

- Les prestataires de services d'information sur les comptes (*Account Information Service Provider*) peuvent, avec l'accord du client, consulter les données des comptes de ce dernier. Grâce à cela, le client pourra consulter l'ensemble de ses comptes bancaires sur une interface unique.
- Les prestataires de services d'initiation de paiement (*Payment Initiation Service Provider*) peuvent, avec l'accord du client, initier en son nom des paiements. Le client pourra donc donner une autorisation au prestataire de service d'initiation de paiement pour que celui-ci initie un ordre de crédit du compte bancaire du marchand.

Un exemple d'*account information service provider* sont les banques BNP Paribas Fortis et KBC qui ont lancé une application multibancaire, c'est-à-dire qu'il est possible pour le client de consulter le solde de ses comptes en banque externes à BNP Paribas Fortis ou KBC dans l'application BNP Paribas Fortis ou KBC[35].

Un exemple de prestataire de services d'initiation de paiement est l'entreprise Payconiq International, basée au Luxembourg mais dont Bancontact Payconiq Company (BPC), résultat de la fusion de Bancontact et Payconiq Belgique, possède la licence pour opérer sur le territoire belge. Ainsi, Payconiq International a accès au compte en banque du client, si ce dernier y a consenti. Il utilise cet accès, d'une part, pour effectuer un virement au nom du client et, d'autre part, pour garantir au commerçant que le virement a bien été effectué. Ce moyen de paiement mobile est d'autant plus intéressant qu'il ne nécessite pas de terminal de paiement et que les différentes banques et banques centrales européennes ont acté récemment la naissance du virement instantané[36] en Europe. De plus, les payements effectués à l'aide de Payconiq n'engendrent pas d'*interchange fee*.

Les entreprises américaines Google et Apple sont également entrées sur le marché des paiements électroniques via leurs services Google Pay et Apple Pay. Les détenteurs d'un smartphone fonctionnant sous le système d'exploitation d'une des deux entreprises peuvent, désormais, si leur banque possède un contrat pour ce service, utiliser leur smartphone[37] pour effectuer un paiement par carte de débit ou de crédit en magasin[38]. Des solutions de paiement via une montre connectée ou d'autres objets du quotidien sont également développées.

De manière générale, il semblerait que ce soit les grands acteurs technologiques « traditionnels » tels que Google, Amazon, Facebook ou encore Apple qui soient en pole position pour profiter de l'ouverture du marché

---

[35] https://www.lecho.be/entreprises/banques/bnppfortis-entre-dans-l-ere-de-l-app-multibancaire/10096868.html.

[36] Payconiq n'utilise pas encore à l'heure actuelle les virements instantanés.

[37] Si la technologie présente sur le smartphone le permet.

[38] https://www.lecho.be/entreprises/banques/les-banques-sceptiques-face-a-apple-pay/10104517.html.

faisant suite à *PSD II*. Pour eux, avoir accès aux comptes et à l'historique de transactions d'un grand nombre de consommateurs représentent une source de données inestimable[39].

V.4 Analyse des coûts pour le commerçant

La première partie de cette étude était consacrée à l'explication théorique du fonctionnement du marché. Elle traitait également de l'historique de ce marché qui permet de comprendre la situation actuelle. Dans la seconde partie de l'analyse, il conviendra de s'intéresser au niveau des coûts ainsi qu'à l'évolution de ceux-ci.

4.1 Aperçu des différents coûts pour le commerçant et leurs évolutions

Grâce aux rencontres organisées avec les principaux *acquirers* présents sur le marché belge et aux documents fournis par ceux-ci, il est possible de définir quatre pôles de dépenses importantes pour le commerçant :

- Le *merchant service fee* composé de trois frais : l'*interchange fee*, le *scheme fee* et le *service fee* ;
- Les coûts relatifs aux terminaux de paiement ;
- Les frais d'activation ;
- Les coûts annexes.

Comme demandé par le Ministre de l'Économie, ces différents coûts seront analysés sur la période 2015 – 2019, grâce aux données fournies par trois *acquirers* qui, ensemble, représentent une grande partie du marché.

Le poids relatif de ces différents coûts varie selon le profil de commerçant. C'est pourquoi, dans la seconde partie de ce chapitre, l'évolution du niveau des coûts pour quatre profils de commerçant sera étudiée.

V.4.1.1 Le coût des transactions

Les tarifs présentés ci-dessous ont été fournis à l'Observatoire des prix par trois *acquirers* rencontrés. Ils représentent le coût total des transactions pour le commerçant à savoir le *merchant service fee*. Néanmoins, la tarification en vigueur ne permet pas de différencier les trois catégories de *fees*. Il existe trois méthodes de facturation : le *blended*, l'*interchange ++* et les *packs*. Dans le cas du *blended*, le commerçant paie un taux (ou coût) fixe sur une transaction d'une certaine carte indépendamment du schéma de paiement, du lieu d'émission de la carte (au sein de l'Union européenne ou hors de l'Union européenne), du type de cartes (« consommateur » ou « commerciale ») ou de la manière dont la transaction a été acceptée. Dans le cas d'*interchange ++*, bien que la commission payée à l'*acquirer* (le *service* fee) soit fixée, le montant déboursé par le commerçant pour chaque transaction varie à cause de l'*interchange fee* et du *scheme fee* qui changent selon la sécurité de la transaction et selon les cartes acceptées[40]. Enfin, les *packs* sont une formule tarifaire dans laquelle le commerçant paie un abonnement couplé à des coûts par transaction.

[39] https://www.lecho.be/monargent/budget/un-vent-nouveau-souffle-sur-nos-operations-bancaires/10105537.html.

[40] https://www.bankhawk.com/2015/07/15/interchange-vs-blended-pricing/.

Le premier *acquirer* étudié fonctionne par *packs* pour les transactions effectuées via le schéma de paiement domestique[41] [42]. Il s'agit d'une offre tarifaire dans laquelle le commerçant paie chaque mois des frais d'abonnement auxquels s'ajoutent des coûts par transaction. Cet *acquirer* propose trois *packs* différents. Entre 2015 et 2019, les frais d'abonnement de ceux-ci ont augmenté de 20,3 % pour le *pack* d'entrée de gamme (de 8,37 à 10,07 euros par mois), de 25,8 % pour le *pack* intermédiaire (de 12 à 15,10 euros), et de 10,2 % pour le *pack* haut de gamme (de 23,74 à 26,17 euros)[43]. La hausse a été particulièrement prononcée entre l'année 2016 et 2017 puisque les trois *packs* ont augmenté de respectivement, 19,5 %, 25 % et 9,5 %. Cette hausse des frais d'abonnement mise en place à partir du 1er juin 2016 s'explique par l'ajout de nouveaux services ainsi que par une nouvelle tarification (baisse du coût par transaction et ajout de transactions gratuites dans les *packs*).

Tableau 3. Évolution du prix d'un abonnement pour le premier *acquirer* (2015-2019)

2015 = 100	2015	2016[a]	2017[b]	2018	2019	TCAM
***Pack* d'entrée de gamme**	100,0	100,0	119,5	119,5	120,3	4,73 %
***Pack* intermédiaire**	100,0	100,0	125,0	125,0	125,8	5,91 %
***Pack* haut de gamme**	100,0	100,0	109,5	109,5	110,2	2,47 %

a : situation jusqu'au 1er juin 2016
b : situation à partir du 1er juin 2016

En effet, l'augmentation des frais mensuels a été contrebalancée par une baisse du coût par transaction. Avant le 1er juin 2016, le coût par transaction du *pack* d'entrée de gamme et du *pack* haut de gamme dépendait du montant de la transaction. Si la transaction était d'un montant strictement inférieur à 10 euros, le commerçant payait 0,0255 euro plus 0,5 % du montant de la transaction. Si le montant de la transaction était supérieur ou égal à 10 euros, le coût par transaction était de 0,1882 euro pour le *pack* d'entrée de gamme et de 0,0771 euro pour le *pack* haut de gamme. Le *pack* intermédiaire fonctionnait différemment puisque le coût de la transaction dépendait du nombre de transactions déjà effectuées par le commerçant. La première tranche était gratuite, cela signifie qu'un certain nombre de transactions étaient inclues dans le pack. Une fois ce nombre de transactions atteint, le commerçant entrait dans la deuxième tranche au sein de laquelle il payait un montant fixe par transaction. Dans la troisième tranche disponible, le commerçant continuait de payer un montant fixe, mais celui-ci était légèrement inférieur par rapport à la tranche précédente.

Comme mentionné plus haut, au 1er juin 2016, cet *acquirer* a décidé d'harmoniser les *packs* qu'il proposait aux commerçants. Désormais, le coût par transaction pour chacun des trois *packs* dépend du montant de la transaction. Pour les transactions jusqu'à 5 euros, le coût par transaction est fixé à 0,02 euro tandis que par transaction d'un montant supérieur à 5 euros mais inférieur ou égal à 10 euros, le commerçant devra débourser 0,05 euro. La différence entre les *packs* se fait surtout pour les transactions d'un montant supérieur à 10 euros puisque le coût par transaction est de 0,1711 euro pour le *pack* d'entrée de gamme, de 0,1510 euro pour le *pack* intermédiaire et de 0,0737 euro pour le *pack* haut de gamme. De plus, il convient de préciser que le *pack* d'entrée de gamme comprend 40 transactions gratuites d'un montant inférieur ou égal à 5 euros et que le *pack* intermédiaire comprend 50 transactions gratuites tout montant confondu.

Étant donné les changements dans l'offre de cet *acquirer*, il a été décidé, pour analyser au mieux l'évolution des coûts par transaction entre 2015 et 2019, d'une part, d'exclure le *pack* intermédiaire de la comparaison et

[41] Cela signifie que les transactions effectuées via d'autres schémas de paiement ne sont pas comprises dans les *packs* de cet *acquirer* et n'entrent donc pas en compte dans cette partie de l'analyse.

[42] Pour rappel, le schéma de paiement domestique n'effectue que des transactions par cartes de débit.

[43] La « qualité » de l'offre du *pack* est déterminé par ses frais d'abonnement. Le *pack* d'entrée de gamme correspond donc au *pack* le moins cher et le *pack* haut de gamme possède les frais d'abonnement les plus onéreux.

d'autre part de se baser sur les coûts de transactions minimaux que devait payer le commerçant pour les tarifs en vigueur avant le 1er juin. Cela signifie que lorsque le commerçant devait payer une partie variable, celle-ci sera prise en utilisant le montant minimale de l'intervalle. Par exemple, dans le cas des transactions dont le montant est inférieur à 5 euros, le montant utilisé pour estimer le coût de la transaction sera 0,01 euro. Le coût de la transaction correspondra donc au montant fixe plus un pourcentage (0,5 %) de 0,01.

De manière générale, entre 2015 et 2019, les coûts par transaction, pour les transactions effectuées via le schéma de paiement domestique, facturés par cet *acquirer* ont diminué. Cette baisse fut la plus prononcée pour les transactions d'un montant inférieur ou égal à 5 euros, et ce dans les deux formules tarifaires étudiées (-21,6 %). Pour les transactions d'un montant supérieur à 10 euros, la diminution des coûts fut plus importante pour le *pack* d'entrée de gamme (-9,1 %) que pour le *pack* haut de gamme (-4,4 %) sur la période étudiée. Enfin, la plus faible baisse des coûts par transaction concerne les transactions d'un montant inférieur ou égal à 10 euros (-1,1 %). Il convient de rappeler que la baisse aurait été plus importante si la solution de la borne supérieure ou une valeur moyenne de l'intervalle avait été privilégiée. Pour les années 2015 et 2016, la partie variable des coûts par transaction est prise à la borne inférieure de l'intervalle alors que pour les années 2017, 2018 et 2019, il n'y avait plus de partie variable.

Tableau 4. Évolution du coût par transaction pour le premier acquirer (2015-2019)

2015 = 100		2015	2016	2017	2018	2019	TCAM
***Pack* d'entrée de gamme**	Montant <= € 5	100,0	100,0	78,4	78,4	78,4	-5,89 %
	Montant <= € 10	100,0	100,0	98,9	98,9	98,9	-0,27 %
	Montant > € 10	100,0	100,1	90,3	90,3	90,9	-2,35 %
***Pack* haut de gamme**	Montant <= € 5	100,0	100,0	78,4	78,4	78,4	-5,89 %
	Montant <= € 10	100,0	100,0	98,9	98,9	98,9	-0,27 %
	Montant > € 10	100,0	100,0	92,9	94,9	95,6	-1,12 %

Cet *acquirer* propose également d'autres *packs* à ses clients. Néanmoins, ces offres étant relativement récentes, elles ne permettent pas une analyse détaillée de l'évolution des coûts.

En ce qui concerne les transactions effectuées via d'autres schémas de paiement, cet *acquirer* fonctionne avec la méthode de facturation *interchange ++*. En 2015 et 2016, il n'est pas possible d'estimer le coût de ce genre de transaction, étant donné que le montant de la transaction n'était disponible que sur demande. A partir du 1er juin 2016, et le changement des offres de cet *acquirer*, le coût de ces transactions est devenu un peu plus transparent. A compter de cette date, le coût d'une transaction pour une carte de crédit est composé d'un coût fixe plus un pourcentage du montant de la transaction, le *plus fee*, auxquels il faut ajouter le *scheme fee*. Le coût fixe et le pourcentage du *plus fee* sont restés constant entre le deuxième semestre de 2016 et 2019. Pour une transaction d'un montant de 10 €, celui-ci vaut 0,25 euro auquel il faut donc ajouter le *scheme fee*. En revanche, il n'est pas possible d'estimer la valeur de ce dernier ni son évolution, celui-ci étant « calculé par le système » et demeure donc inconnu de l'Observatoire des prix.

Le deuxième *acquirer* étudié ne travaillait qu'avec les schémas de paiement étrangers pour les cartes de débit durant la période 2015-2018. Ce deuxième *acquirer* n'offrait pas de *packs*, le commerçant devait uniquement s'affranchir d'un coût par transaction[44]. Il s'agit d'un mode de facturation *blended*, puisque tout était compris dans le coût par transaction et qu'il ne faut donc pas ajouter un frais d'abonnement. Ce coût par transaction dépendait au début de la période, au même titre que le *pack* intermédiaire du précédent *acquirer* avant le 1er juin 2016, du nombre de transactions déjà effectuées par le commerçant durant le mois en question. Le coût de la transaction est donc indépendant du montant payé. Cet *acquirer* distinguait quatre tranches. Ainsi,

[44] Il n'y avait donc pas de frais d'abonnement.

pour les X premières transactions, l'*acquirer* facturait un certain montant au commerçant. Une fois que le commerçant avait effectué X transactions, il entrait dans la deuxième tranche tarifaire dans laquelle il payait un coût par transaction plus faible que dans la première tranche. Les coûts par transaction diminuaient encore dans la troisième tranche puis encore une fois dans la quatrième tranche[45]. À partir de 2016 ou 2017, le coût par transaction n'est plus dépendant du nombre de transactions déjà effectuée et devient simplement un montant fixe. Étant donné que le coût par transaction n'est pas disponible pour l'année 2016, il n'est pas possible de déterminer l'année précise de ce changement tarifaire.

Dans le tableau à indice ci-dessous, le dénominateur de l'indice est pour chacune des entrées le coût de la première tranche en 2015. Cela permet de mettre en évidence qu'au plus le commerçant effectue de transactions, au plus son coût par transaction sera faible. Par ailleurs, comme le tableau permet de le constater, cet *acquirer* a procédé à une uniformisation de ses coûts par transaction, en 2016 ou en 2017. En 2017 et 2018, chaque transaction opérée par cet *acquirer* a donc eu le même coût pour le commerçant. De plus, l'*acquirer* a choisi comme nouveau coût par transaction, celui qui était le moins élevé en 2015, à savoir le coût par transaction sur la quatrième tranche. Dès lors, les coûts par transaction sur les autres tranches ont diminué entre 2015 et 2018. Il s'agit d'une diminution de 48 % pour les transactions dans la première tranche (de 0,25 à 0,13 euros), de 35 % pour la deuxième tranche (de 0,20 à 0,13 euros) et de 27,7 % pour la troisième tranche (de 0,18 à 0,13 euros).

Tableau 5. Évolution des coûts par transaction pour le deuxième *acquirer* (2015-2018)

PREMIERE TRANCHE 2015 = 100*	2015	2016	2017	2018	TCAM
PREMIERE TRANCHE	100,0	X	52,0	52,0	-19,59 %
DEUXIEME TRANCHE	80,0	X	52,0	52,0	-13,38 %
TROISIEME TRANCHE	72,0	X	52,0	52,0	-10,28 %
QUATRIEME TRANCHE	52,0	X	52,0	52,0	0 %

* Variation par rapport au coût par transaction pour la première tranche en 2015

Pour les cartes de crédit, cet *acquirer* fonctionne via une tarification *blended*. Cela se traduit par le fait que le commerçant paie pour chaque transaction le même pourcentage sur le montant de la transaction. Entre 2015 et 2018, ce pourcentage du montant de la transaction a augmenté de 0,05 point de pourcentage pour les cartes de crédit des deux principaux schémas de paiement étrangers, passant de 1,25 % à 1,3 %. Pour les autres cartes de crédit, qui fonctionnent selon du modèle de paiement à trois partis, le pourcentage sur le montant de la transaction est resté identique durant la période analysée.

Le troisième *acquirer* fonctionne également via une tarification *blended* dont le coût par transaction dépend du nombre de transactions déjà effectuées par le commerçant. En 2014, cet *acquirer* distinguait six tranches de transactions contre quatre en 2019 puisque les tranches 1 et 2 ont fusionné entre-elles de même que pour les tranches 3 et 4. De plus, lors de ce changement, les coûts par transactions ont été revus à la baisse puisque le tarif en vigueur pour les deux nouvelles tranches correspond au tarif le plus faible des deux tranches précédentes. Ce raisonnement est illustré dans le tableau ci-dessous. De plus, le coût par transaction de différentes tranches ont été tronqué au centime près durant la période étudiée. Le coût par transaction est donc passé pour la tranche 1 et la tranche 6 de, respectivement, 0,3542 et 0,1316 euro à 0,25 et 0,13 euro.

Tableau 6. Variation du coût par rapport au nombre de transactions entre 2014 et 2019*

2014	2019	

[45] La quatrième tranche n'avait pas de borne supérieure. Une fois que le commerçant a atteint cette tranche-là, toutes les transactions restantes avaient le même coût.

	Nombre de transactions			Nombre de transactions		Taux de croissance entre 2014 et 2019
Tranche 1	X_1-X_2	100	Tranche 1bis	X_1-X_3	70,6	-29,4 %
Tranche 2	X_{2+1}-X_3	71,4			70,6	-1,2 %
Tranche 3	X_{3+1}-X_4	57,1	Tranche 3bis	X_{3+1}-X_5	48	-16 %
Tranche 4	X_{4+1}-X_5	48,6			48	-1,2 %
Tranche 5	X_{5+1}-X_6	42,9	Tranche 5	X_{5+1}-X_6	42,3	-1,2 %
Tranche 6	X_{6+1}-X_7	37,2	Tranche 6	X_{6+1}-X_7	36,7	-1,2 %

* Variation par rapport au coût par transaction pour la tranche en 2014 (Tranche 1 (2014) = 100)

En résumé, en ce qui concerne les cartes de débit, ce qui correspond à environ 80 % du marché des transactions électroniques, chez le premier *acquirer* la hausse des frais d'abonnement a été couplée à une baisse du coût par transaction. Néanmoins, il conviendra de s'intéresser si cela engendre une augmentation ou une diminution du coût total pour le commerçant, ce qui sera fait dans le chapitre V.4.2. Pour le deuxième et troisième *acquirers* étudiés, les coûts par transaction ont diminué.

V.4.1.2 Les coûts relatifs aux terminaux de paiement

Le commerçant est confronté à cinq sortes de coûts relatif à son terminal de paiement : la location ou l'achat du terminal, la maintenance et l'installation de celui-ci ainsi que les frais de télécommunication qu'il induit.

Un des *acquirers* proposait, en 2015, sept formules de location de terminal de paiement. Chacune de ses offres inclut également les frais de maintenance du terminal loué. Le prix de ces différentes formules a augmenté entre 2015 et 2019 de 2,9 % ou 3 %. Ceux-ci ont d'abord cru de 2,3 % au début de l'année 2018 avant d'augmenter à nouveau début 2019 de soit 0,6 % soit 0,7 %. Par ailleurs, en 2018, l'offre de location de terminal de paiement de cet *acquirer* s'est étoffée puisque celui-ci a commencé à proposer une nouvelle formule. Entre 2018 et 2019, le prix de cette nouvelle offre s'est également apprécié de 0,7 %. Le prix par mois pour la location d'un terminal se situe entre 19,9 et 54,9 euros, en 2019. Les frais de maintenance sont inclus dans ce prix.

En ce qui concerne l'achat d'un terminal de paiement, les différents modèles de terminal vendus par cet *acquirer* coûtent en 2019 le même prix qu'en 2015. En effet, le prix de vente de chacune des machines est resté identique durant la période étudiée. À l'achat, un terminal de paiement de cet *acquirer* coûte entre 695 et 945 euros.

Les frais de maintenance, en revanche, ont évolué durant la période sous revue. Il faut savoir que, chez cet *acquirer*, à chaque terminal de paiement acheté est associé un frais de maintenance défini[46]. Ainsi, alors qu'il existait trois offres différentes pour les frais de maintenance en 2015, il n'y en a plus que deux en 2018, puisque la catégorie de terminaux qui avaient les frais de maintenance les plus élevés a vu ses frais de maintenance

[46] Il convient de préciser que la première année de frais de maintenance est gratuite à l'achat d'un terminal de paiement.

diminué au niveau des terminaux ayant les deuxièmes frais de maintenance les plus élevés[47]. Cela s'est traduit par une diminution de 18,4 % du prix des frais de maintenance pour la gamme la plus élevée de terminaux de paiement entre 2017 et 2018. Cette diminution reste un fait rare, étant donné que durant la période étudiée les frais de maintenance ont eu tendance a augmenté. Ainsi, entre 2015 et 2019, les deux catégories de frais de maintenance les moins élevées ont vu leur prix augmenté de 3,6 et 3,7 %. En ce qui concerne les frais de maintenance les plus élevés, ceux-ci ont diminué de 17,3 %, la majeure partie de cette baisse ayant eu lieu entre 2017 et 2018. En 2019, les frais de maintenance coûtent 8,9 euros par mois pour les terminaux les plus abordables et 14,35 euros par mois pour les terminaux les plus onéreux.

Tableau 7. Taux de croissance annuel des frais de maintenance pour le premier *acquirer* (2016-2019)

TAUX DE CROISSANCE ANNUEL	2016	2017	2018	2019	TCAM
FRAIS DE MAINTENANCE 1	0,0 %	0,6 %	2,3 %	0,7 %	0,89 %
FRAIS DE MAINTENANCE 2	0,1 %	0,6 %	2,3 %	0,6 %	0,91 %
FRAIS DE MAINTENANCE 3	0,1 %	0,6 %	-18,4 %	0,6 %	-4,65 %

Avec Frais de maintenance 1 < Frais de maintenance 2 < Frais de maintenance 3

Enfin, en ce qui concerne les frais communs aux locations et aux achats de terminaux de paiement, entre 2015 et 2019, chez cet *acquirer*, les frais d'installation ont augmenté de 3,8 % pour une installation classique (de 132 à 137 euros) et de 4,9 % pour une procédure « *Plug & Play* » (de 52 à 54,56 euros). En outre, les frais de télécommunication, qui permettent à certains terminaux de paiement d'avoir accès à l'internet mobile, ont augmenté de 3,58 % (de 6,98 à 7,23 euros par mois). Dans les trois cas, il s'agissait de faibles augmentations annuelles.

Le deuxième *acquirer* étudié propose quatre terminaux de paiement à la location. La location d'un terminal de paiement chez cet *acquirer* comprend, en plus du terminal, les frais de maintenance, les frais d'abonnement pour les transactions ainsi que les frais de télécommunication. Entre 2015 et 2018, le prix de la location est resté identique pour trois des quatre modèles proposés. Le prix du dernier terminal de paiement a diminué de 4,8 % début 2016 avant de rester stable jusqu'à la fin de la période étudiée. Le prix pour la location d'un terminal de paiement varie entre 33 et 45 euros par mois selon le modèle choisi.

Ce dernier terminal de paiement a également connu une baisse de son prix d'achat puisque celui-ci a diminué de 12,6 %, début 2016. Les trois autres appareils proposés par cet *acquirer* ont gardé le même prix catalogue entre 2015 et 2018. Ce prix catalogue oscille entre 595 et 745 euros.

Les frais de maintenance lors de l'achat d'un terminal de cet *acquirer* sont les mêmes pour les quatre modèles de terminal de paiement. Ceux-ci sont restés identiques entre 2015 et 2018, à 9,9 euros par mois. De plus, il convient de préciser qu'ici aussi, à l'achat d'un terminal de paiement, les frais de maintenance sont gratuits pendant la première année si le commerçant a souscrit à un contrat de maintenance d'une durée minimale de 24 mois.

[47] Les services des différentes formules tarifaires pour les frais de maintenance sont identiques. Ce qui explique la différence de frais de maintenance semble être la technologie embarquée dans le terminal puisque les frais de maintenance les plus chers correspondent aux terminaux les plus onéreux.

Enfin, les frais d'une installation classique sont restés fixes entre 2016 et 2017[48], à 105 euros, alors que les frais d'installation par « *Plug & Play* » n'ont pas bougé entre 2016 et 2018[49], à 45 euros. Les frais de télécommunication, qui doivent être payés mensuellement uniquement lors de l'achat du terminal de paiement « mobile », sont restés stables entre 2015 et 2017, à 7 euros par mois.

En ce qui concerne le troisième *acquirer*, celui-ci proposait, en 2014, trois formules de location différentes pour chacun de ses quatre terminaux de paiement. Néanmoins, en 2019, un des modèles de terminal a disparu du catalogue, de même que les différentes formules puisqu'il n'existe plus qu'un seul prix par terminal. Ainsi, en comparant le prix mensuel de la formule d'abonnement la moins chère en 2014 (entre 25 et 48 euros)[50] avec le prix de la location en 2019 (entre 18,5 et 41,5 euros), il est possible de voir que le prix mensuel de la location d'un terminal de paiement a diminué sur la période étudiée. Il s'agit d'une baisse comprise entre 17,1 et 26 %, selon le modèle du terminal et le mode de fonctionnement de celui-ci (WiFi ou GPRS).

Chez cet *acquirer* le prix de vente des différents terminaux de paiement est resté constant entre 2014 et 2019 (entre 595 et 795 euros), tout comme les frais de maintenance mensuel (entre 3[51] et 19,90 euros).

Enfin, les frais d'une installation classique ou via « Plug and Pay » sont restés stables entre 2014 et 2019, à respectivement, 95 et 55 euros.

En bref, le coût d'achat et de location des terminaux sont globalement restés stables entre 2015 et 2019. La hausse des frais de location chez un des *acquirer* doit davantage être imputée à l'augmentation des frais de maintenance. Par ailleurs, les autres frais relatifs aux terminaux de paiement ont légèrement augmenté chez ce premier *acquirer* alors qu'ils sont restés stables chez le second. Enfin, chez le troisième *acquirer*, les prix sont soit restés stables soit ont diminué.

V.4.1.3 Les frais d'activation

Les frais d'activation du premier *acquirer* pour les cartes de débit via le schéma de paiement classique ont augmenté tous les ans entre 2016 et 2019. Entre 2015 et 2016, les frais d'activation ont augmenté de 0,1 % avant d'augmenter à nouveau en 2017 (0,6 %) et 2018 (2,3 %). En 2019, le rythme de progression des prix a diminué mais reste tout de même positif (0,7 %). En clair, entre 2015 et 2019, les frais d'activation chez cet *acquirer* ont augmenté de 3,7 %.

Chez l'autre *acquirer*, la situation est plus simple puisque les frais d'activation sont restés constants entre 2015 et 2018.

Les frais d'activation chez les deux *acquirers* pour leur schéma de paiement classique (par cartes de débit) sont de 20 euros, pour le premier, en 2019, et de 32,8 euros, pour l'autre, en 2018.

Un des *acquirers étudié* demande également des frais d'activation pour les cartes issues d'autres schémas de paiement que le schéma de paiement domestique. Ces frais d'activation étaient nuls en 2015 avant d'être instaurés en 2016. Cependant, entre 2016 et 2019, ils sont restés constant à 81 euros.

---

[48] Pas de données pour ce chiffre pour les années 2015 et 2018.

[49] Pas de données pour l'année 2015.

[50] Les offres d'abonnement les plus onéreuses oscillaient entre 35 et 58 euros.

[51] Il convient tout de même de préciser que la formule tarifaire la moins onéreuse pour les frais de maintenance a disparu du catalogue, ce qui pourrait engendrer une légère augmentation du coût chez le commerçant.

Enfin, il semblerait que les frais d'activation aient été supprimés, chez le troisième *acquirer*, entre 2014 et 2019.

Tableau 8. Évolution du coût des frais d'activation (2015-2019)

TAUX DE CROISSANCE ANNUEL	2015	2016	2017	2018	2019	TCAM
ACQUIRER 1	100,0	100,1	100,7	103,0	103,7	0,9 %
ACQUIRER 2	100,0	100,0	100,0	100,0	n/a	0 %

V.4.1.4 Les coûts annexes

Aux coûts présentés ci-dessus, s'ajoutent un certain nombre de coûts un peu plus secondaires. Il existe notamment des coûts, imputés au commerçant, pour le remboursement d'un client ou pour la lutte contre le blanchiment d'argent.

4.2 L'évolution de la facture totale sur base de différents profils de commerçants

L'analyse ci-dessus montre comment les différents coûts ont évolué entre 2015 et 2019. Afin d'avoir une idée de l'évolution de la facture totale pour le paiement électronique d'un commerçant, l'Observatoire des prix a dressé quatre profils de commerçants, en s'inspirant de données reçues de la part d'Unizo. Ces profils se différencient sur base du nombre de transactions et du montant de celles-ci. Quatre formules tarifaires ont été appliquées sur ces profils afin de comparer le coût en 2015 et en 2019.

Pour chacun de ces profils, les dépenses relatives aux paiements électroniques ont été classées en trois catégories : 1° Le coût des transactions équivaut à la somme des coûts par transaction additionnés des frais d'abonnement si nécessaire, 2° la location du terminal est le coût mensuel du terminal, 3° les coûts fixes représentent la somme des frais d'une installation classique et d'activation. Il a été considéré que les coûts fixes sont amortis sur une durée de 48 mois. Il convient également de préciser que le montant de ces transactions, effectuées par cartes de débit, a été généré aléatoirement et qu'il s'agit du tarif le plus abordable qui a été utilisé pour déterminer le coût de la location du terminal de paiement. L'Observatoire des prix a également calculé le rapport entre les dépenses totales engendrées par le paiement électronique et le chiffre d'affaires ainsi que le poids de chacune des composantes dans la facture totale.

Le profil 1 correspond à un commerçant qui effectue, mensuellement, 125 transactions d'un montant compris entre 1 et 5 euros, 125 transactions d'un montant compris entre 6 et 10 euros et 150 transactions d'un montant compris entre 11 et 35 euros, ce qui équivaut à un total de 400 transactions. Ce profil pourrait être celui d'un boulanger.

Le profil 2 est un commerçant qui effectue chaque mois 700 transactions. Dix d'entre-elles sont d'un montant inférieur à 10 euros tandis que le reste des transactions sont d'un montant compris entre 11 et 100 euros. Cela correspond au profil d'un magasin de vêtements.

Dans le profil 3, le commerçant effectue 900 transactions par mois. 225 de ces transactions sont d'un montant compris entre 1 et 5 euros, 275 pour un montant entre 6 et 10 euros et 400 transactions pour un montant entre 11 et 35 euros. Cet exemple de profil pourrait être un supermarché de proximité.

Enfin, le profil 4 correspond à un commerçant qui effectue 50 transactions par mois. Celles-ci sont toutes d'un montant compris entre 11 et 250 euros. Ce profil pourrait correspondre à celui d'un artisan.

Comme il est possible de le constater sur les quatre graphiques présentés ci-dessous, pour tous les profils, le coût total du paiement électronique pour chacune des trois formules a diminué (à l'exception des formules 1 et 2 pour le profil 4 ainsi que la formule 2 du profil 2). Cette baisse, qui varie entre 1,8 % et 26 % selon le profil du commerçant et la formule choisie, est entièrement à imputer à la diminution du coût par transaction. Pour les profils 1, 2 et 3, le coût total par transaction est compris entre 0,11 et 0,23 euro, ce qui correspond à un

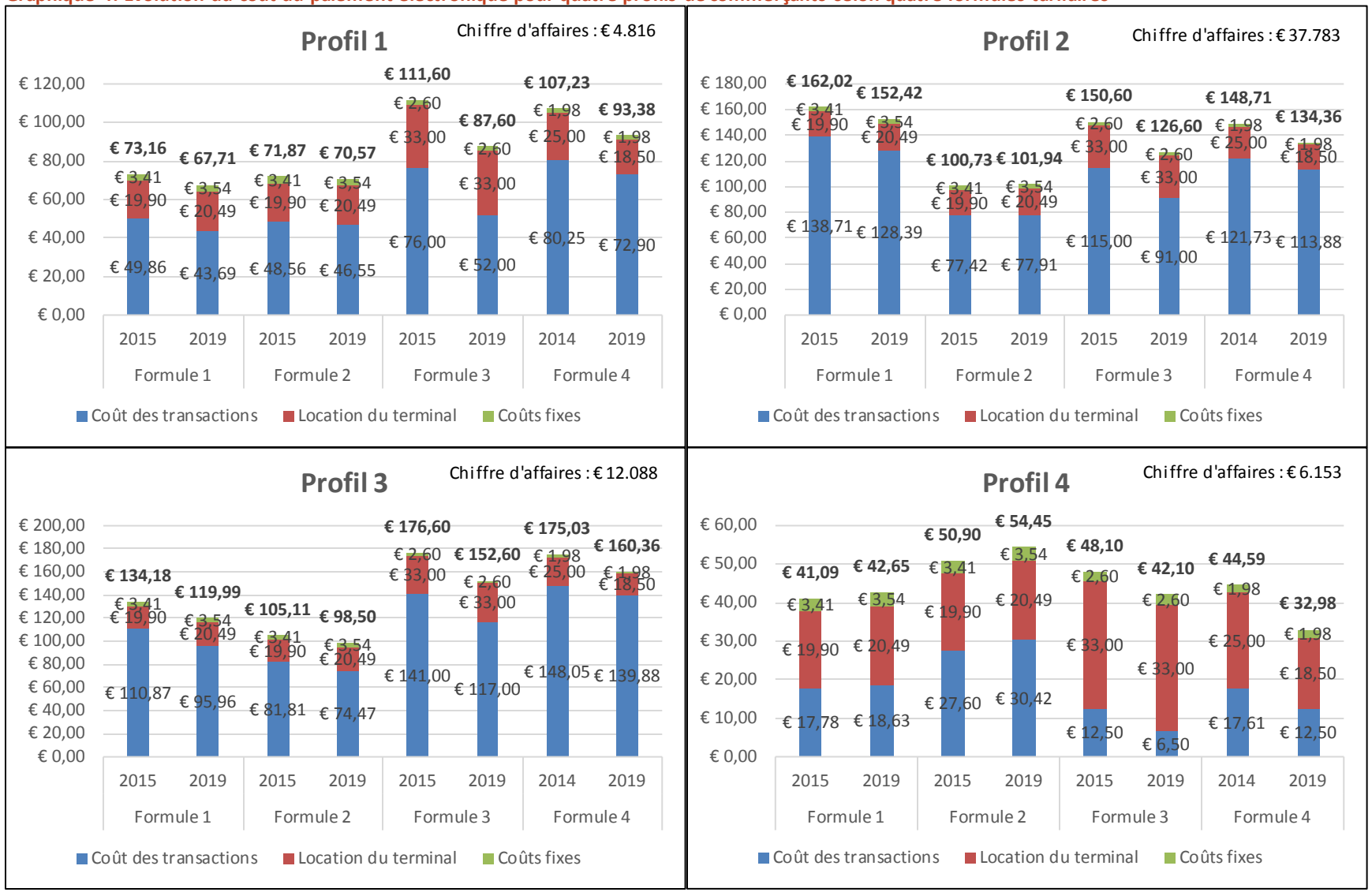
coût par transaction plus faible que le paiement en espèces. En effet, selon un rapport de Betaalvereniging Nederland[52], le coût par transaction en espèces est évalué à 0,29 euro. En revanche, pour le profil 4, le coût par transaction du paiement électronique, compris entre 0,66 et 1,09 euro, est plus élevé que le coût par transaction en *cash*. Par ailleurs, en 2019, le rapport entre le coût du paiement électronique par mois et le chiffre d'affaires mensuel est compris entre 0,3 % et 1,9 %, selon le profil et la formule tarifaire, alors qu'il oscillait entre 0,3 % et 2,3 % en 2015. Enfin, le poids de chacune des composantes, pour 2019, fluctue fortement selon le profil et la formule choisie. La location du terminal de paiement coutera entre 11,5 et 78,4 % de la facture du paiement électronique. Le poids du coût des transactions dans la facture oscille entre 15,4 et 78,4 % alors que les frais fixes seront facturés entre 1,2 et 8,3 % du montant de la facture.

Les différentes formules étudiées ci-dessus ne représentent qu'un échantillon des offres proposées par les différents *acquirers*. Ces formules ont été utilisées pour la comparaison car il existait, pour chacune d'elles, une offre équivalente quelques années plus tôt. En effet, depuis lors, les *acquirers* ont développé d'autres formules tarifaires pouvant, éventuellement, être plus avantageuses selon le profil du commerçant mais dont l'analyse de l'évolution n'était pas possible sur la période souhaitée. Ainsi, le but de cette étude n'est pas de comparer les formules entre elles mais de comparer une formule de 2019 avec son équivalent de 2015.

Il convient de préciser que le prix mensuel « estimé » n'est pas le seul critère pris en compte dans le choix de la formule tarifaire. En effet, un commerçant avec une forte proportion de clients étrangers pourrait privilégier une des formules qui n'entraine pas de surcoût lors de l'acceptation du schéma de paiement étranger. De plus, la qualité du service de l'*acquirer* est également un critère déterminant puisque devoir se passer d'un terminal de paiement pendant plusieurs heures peut être une situation catastrophique pour un commerçant.

[52] https://www.pin.nl/wp-uploads/2018/12/Kosten_van_het_toonbankbetalingsverkeer_2017.pdf.

Graphique 4. Évolution du coût du paiement électronique pour quatre profils de commerçants selon quatre formules tarifaires



V.5 État des lieux du fonctionnement du marché

Depuis plusieurs années, la Commission européenne cherche à harmoniser le marché des paiements électroniques entre les différents états membres. Pour se faire, elle a publié différentes directives (*Payment Service Directive I* (en 2007) et *II* (en 2015) ou règlements ((UE) n°2015/751)). Ces différentes législations entraînent notamment l'interdiction pour le commerçant de répercuter le coût du paiement électronique sur le client ou un plafonnement d'*interchange fee*. C'est dans ce contexte que le Ministre de l'Économie a mandaté l'Observatoire des prix afin que ce dernier réalise une étude sur le marché belge des paiements électroniques. Il faut savoir que les paiements électroniques représentent un marché important pour le commerce en Belgique puisqu'en 2017, plus de 1,9 milliard de transactions électroniques ont été recensées pour un montant supérieur à 88 milliards d'euros. De plus, il s'agit d'un secteur en forte croissance (+11 % et +46 % en termes de volume respectivement entre 2016 et 2017 et entre 2012 et 2017) et en pleine mutation, grâce à un certain nombre d'innovations importantes tels que les paiements sans contact. Ainsi, avec l'évolution des technologies et de la législation, la concurrence devient de plus en plus mondiale pour les différents acteurs du marché belge. Pour accomplir son mandat, l'Observatoire des prix a, en plus du *desk research*, rencontré différentes parties prenantes du secteur.

Lorsqu'il souhaite proposer le paiement par voie électronique à ses clients, le commerçant est confronté à différents coûts. Ainsi, sa facture est composée du coût pour le terminal (achat ou location, maintenance), de coûts fixes (installation, activation) et du coût des transactions, également appelé *merchant service fee*. Ce dernier, qui peut revêtir différentes formes (coûts par transaction, abonnement, etc.), sert à rétribuer les différents acteurs de la chaîne. Le *merchant service fee*, payé par le commerçant à l'*acquirer*, peut donc être décomposé en trois coûts : le *scheme fee* qui permet de rémunérer le fournisseur du schéma de cartes de paiement, l'*interchange fee* destiné à l'*issuer* et le *service fee* pour l'*acquirer*. Le fournisseur du schéma de cartes de paiement est l'opérateur qui sécurise la transaction en déterminant les règles que les autres acteurs doivent respecter. L'*acquirer* est l'entreprise qui possède un contrat avec le commerçant afin de traiter ses transactions électroniques. Enfin, l'issuer est l'opérateur qui émet les cartes de paiement, c'est dans ce contexte qu'il perçoit l'*interchange fee*, une commission qui lui permet de couvrir une partie des coûts liés au fonctionnement du système.

Les différents acteurs du marché des paiements électroniques rencontrés par l'Observatoire des prix dans le cadre de cette étude s'accordent pour dire que, de manière générale, ce marché fonctionne bien, à l'heure actuelle, et progressivement, de mieux en mieux. Certes, il s'agit d'un marché qui demande des investissements conséquents, notamment d'un point de vue technologie, mais la plupart des acteurs sont prêts à consentir ces efforts. De plus, le fait qu'un acteur possède un avantage historique et occupe une position importante sur le marché (avec environ 70 % de part de marché) ne semble pas être un obstacle au bon fonctionnement du marché. Cela est illustré par le nombre d'acquéreurs titulaires d'une licence pour le schéma de paiement le plus utilisé, à savoir le schéma de paiement domestique, qui a augmenté depuis l'ouverture du marché en 2013 pour atteindre 17 opérateurs en 2018. Cela signifie, qu'à l'heure actuelle, différents *acquirers* sont en mesure de traiter des transactions électroniques avec ce schéma de cartes de paiement et que donc la concurrence sur ce marché a augmenté ces dernières années. L'enquête, effectuée dans ce rapport, sur l'évolution des prix pour différentes formules tarifaires a également montré que, de manière générale[53], il y avait eu une baisse des prix pour le négociant entre 2015 et 2019. Cette baisse, comprise entre 1,8 % et 26 % selon le profil du commerçant et de la formule choisie, est à imputer à la diminution du coût des transactions. De plus, pour trois des quatre profils analysés, le coût du paiement électronique s'avère être moins cher, pour le commerçant, que le coût du paiement en espèce.

[53] Pour quatre profils étudiés au travers de quatre formules tarifaires, les coûts pour le commerçant ont diminué 13 fois sur 16.

Cependant, certains points méritent d'être soulevés principalement lorsque cette thématique est abordée sous l'angle du commerçant. L'un des griefs des commerçants concernait la méthode de tarification *interchange ++*. En effet, sous cette tarification, c'est le commerçant qui assume le risque du coût de la transaction. Un commerçant avec une clientèle internationale pourrait avoir du mal à estimer le montant des *interchange fees* qui lui seront facturés. En effet, il serait plus à même de se retrouver face à des types de cartes non réglementées dont les montants d'*interchange fee* varient fortement. Pour rappel, seuls les *interchange fees* des cartes de débit ou de crédit « consommateur » émises au sein de l'Union européenne sont règlementés. Pour les autres cartes, les *interchange fees* oscillent selon le type de carte et le moyen de paiement. C'est la raison pour laquelle de plus en plus de commerçants se tournent vers les formules de tarification *blended* dans lesquelles l'*acquirer* doit estimer de manière globale quel sera le montant qu'il devra payer au fournisseur de schéma de cartes de paiement. C'est donc ce dernier qui assume le risque du coût de la transaction. Si la tarification *interchange ++* offre au commerçant une plus grande visibilité sur la distribution des coûts entre les différents opérateurs (*scheme fee*, *interhange fee*, *service fee*), la tarification *blended* lui permet de lisser ses coûts puisque ceux-ci fluctueront moins par rapport au type de carte utilisée.

Un autre problème qui doit être souligné concerne les produits à la consommation dont le prix est réglementé. Sur ces produits, tels que les journaux, le tabac, la loterie ou les cartes prépayées, les marges pour les commerçants sont relativement faibles et sont encore rabotées par le coût du paiement électronique. Cependant, plusieurs acteurs du secteur ont indiqué qu'ils travaillaient à une solution pour les paiements de faible valeur.

Enfin, le commerçant est, en quelque sorte, victime de l'innovation technologie, notamment en ce qui concerne les terminaux de paiement, qui le force à investir sans qu'il soit réellement demandeur de ces changements. À cet égard, la location d'un terminal de paiement est plus intéressante que l'achat de celui-ci. Ainsi, lorsqu'un *acquirer* propose un nouveau modèle, le commerçant qui a un contrat de location pour un terminal avec celui-ci, reçoit un exemplaire du nouveau modèle. Néanmoins, à long-terme, la location d'un terminal de paiement est plus coûteuse que l'achat de ce dernier, d'autant plus que la location d'un terminal n'entraîne pas d'avantage fiscal contrairement à son achat.

Liste des abréviations

BCC	Bank Card Company
BNB	Banque Nationale de Belgique
CEC	Centre d'Échange et de Compensation
EMV	Eurocard, Mastercard, Visa
GPRS	General Packet Radio Service
NFC	Near Field Communication
PSD	Payment Service Directive
QR	Quick Response
SEPA	Single Euro Payment Area
SNI	Syndicat Neutre pour Indépendants
SPF Économie	Service Public Fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Energie
Statbel	Statistics Belgium, Direction générale Statistique du SPF Économie
TARGET	Trans-European Automated Real-time Gross Settlement Express Transfer system
UCM	Union des Classes Moyennes
UE	Union européenne
Unizo	Unie voor Zelfstandige Ondernemers