

FAQ

Association Européenne « Payez Mobile »

1. Pourquoi une association pour le paiement mobile ?

Les dix acteurs, banques et opérateurs, qui coopèrent depuis près de deux ans pour mener des expérimentations pilotes à Caen et à Strasbourg, ont souhaité donner un cadre juridique clair aux travaux qui restent à mener pour aboutir à l'industrialisation du paiement mobile en France comme en Europe et permettre sa commercialisation.

L'objet de cette association est de :

- Finaliser et maintenir les spécifications des matériels et des applications nécessaires au fonctionnement du paiement mobile,
- Poursuivre les expérimentations pilotes en cours,
- Promouvoir ces spécifications auprès de tous les acteurs concernés : réseaux interbancaires (Visa et MasterCard), instances réglementaires, autres banques et opérateurs français et européens, industriels etc.

2. Quels sont les membres de cette association ?

Les dix membres fondateurs sont :

- BNP Paribas
- La Banque Postale
- Banque Fédérale des Banques Populaires
- Bouygues Telecom
- Crédit Agricole SA
- Caisse Nationale des Caisses d'Epargne et de Prévoyance
- Caisse Fédérale du Crédit Mutuel Centre Est Europe
- Orange France
- SFR
- Société Générale

L'association est ouverte aux organismes de crédits (banques) et opérateurs de télécommunications, français ou étrangers. Deux types d'adhésions sont possibles :

- membre principal, qui contribue aux travaux de l'association et participe à sa gouvernance en siégeant au Conseil d'Administration,
- membre adhérent, qui bénéficie des résultats des travaux de l'association.

3. Quelle en est l'organisation ?

Le Conseil d'Administration du 23 octobre 2008 a élu :

- Président : Jean-Jacques ANTELME (Groupe Caisse d'Epargne),
- Vice Président : Laurent JULLIEN (Bouygues Telecom),
- Trésorier : Daniel SAVOYEN (Crédit Agricole).

Le fonctionnement de l'association est assuré par :

- § un directeur opérationnel pour tous les aspects de gouvernance (Comités de pilotage, CA, AG), de représentation, de reporting, administratifs, etc. Il est en outre le porte-parole de l'association.
- § un directeur de projet pour le pilotage des différents chantiers,
- § une équipe de prestataires pour rédiger les spécifications et les mettre en cohérence avec les contributions de tous les experts du secteur,
- § une trentaine d'experts issus des banques et des opérateurs qui apportent leurs contributions à divers chantiers, notamment techniques.

Une dizaine de groupes de travaux réunissent ces différents experts, pour finaliser les spécifications (et en assurer les évolutions fonctionnelles, techniques et sécuritaires) dans toutes ses composantes, vérifier que ces spécifications répondent parfaitement aux normes de sécurité en vigueur, conduire une concertation étroite avec les réseaux interbancaires Visa et MasterCard, élargir les expérimentations pilotes et en tirer plus d'enseignements concrets, etc.

4. Quel sont les relations de l'AEPM avec les autres associations de services mobiles ?

L'AEPM a un objectif clair et circonscrit : mettre au point des spécifications pour le paiement mobile qui permettent l'interopérabilité et qui deviennent le standard retenu par un maximum d'organisations françaises et européennes.

Le « Forum des services mobiles sans contact », créé à l'initiative de Luc Châtel, vise « à dynamiser les coopérations et les synergies pour accélérer le déploiement d'applications transformant le mobile en un véritable portefeuille de services de la vie quotidienne ». Son champ d'action est donc plus étendu que le paiement mobile et a vocation à être un lieu d'échange pour faire percer de nouveaux services.

L'Association Française du Sans Contact Mobile (AFSCM), créée par les trois opérateurs de réseaux mobiles français, traite du développement technique des services sans contact mobiles afin d'en standardiser les règles d'implémentation par tous les acteurs de l'écosystème.

Le Pôle de Compétitivité des Transaction Electronique Sécurisées (pôle TES) a pour ambition de rassembler les compétences indispensables à la réalisation d'un programme ambitieux autour de la sécurisation des transactions.

Bien évidemment, l'AEPM est en relation avec toutes ces associations, chacune ayant des objectifs propres mais complémentaires. Ses membres sont d'ailleurs pour la plupart adhérents de ces associations.

5. Quelle est l'originalité de l'AEPM par rapport à d'autres démarches menées à l'étranger ?

La France est le seul pays où existe une action concertée aussi avancée entre les acteurs majeurs des mondes bancaires et opérateurs mobiles pour définir des spécifications communes et en faciliter son adoption par les clients et les commerçants.

Beaucoup d'expérimentations sont en cours dans d'autres pays, mais elles sont le fait le plus souvent d'un partenariat entre un seul réseau bancaire et un opérateur mobile. Si le client change de banque ou d'opérateur, il devra abandonner son service de paiement mobile, lorsque le service sera déployé.

Diverses banques et organismes régulateurs étrangers suivent de très près les travaux menés au sein de l'AEPM et seraient prêts à rejoindre l'association ainsi constituée.

6. Qu'est-ce que le paiement mobile ?

Le paiement mobile est un nouveau mode de paiement dématérialisé sous la forme d'une application dans la carte SIM du téléphone mobile. Elle utilise tous les circuits existants du paiement par carte bancaire classique.

Le téléphone mobile est équipé d'une « puce sans contact » NFC (Near Field Communication) qui permet une connexion radio avec le terminal de paiement du commerçant, équipé du même dispositif.

Ce nouveau mode de paiement est complémentaire des moyens de paiement existants. Il permettra d'introduire de nouveaux services conformes à l'évolution des comportements.

7. Quel est l'intérêt pour le consommateur ?

Le téléphone mobile est devenu un outil personnel très convivial que chacun a toujours à portée de main. Grâce à son intelligence, à son clavier et à son écran, il peut héberger de multiples applications. Son utilisateur peut ainsi très facilement accepter un paiement, choisir de le sécuriser par la saisie d'un code personnel ou au contraire sans code pour les petits montants. Il garde la trace de tous les paiements effectués sur son téléphone, qu'il peut consulter sur son écran.

Le téléphone pourra accueillir plusieurs outils de paiement, bancaires ou privés, des cartes de fidélité, etc. Grâce à un dialogue simple avec son clavier et son écran, il peut ainsi choisir très facilement le moyen de paiement le plus approprié pour chaque commerçant.

Grâce à la connexion entre le téléphone et le réseau de son opérateur, l'application de paiement peut être désactivée très rapidement à distance en cas de perte ou de vol. De même l'utilisateur pourra consulter son solde à distance, télécharger de nouvelles applications, etc. Et changer de téléphone en conservant toutes ses fonctions de paiement est très facile, puisqu'il suffit de mettre la carte Sim dans le nouveau mobile.

8. Quel est l'intérêt pour le commerçant ?

Les paiements de petits montants, sans saisie de code, se font en moins d'une seconde, une fois le montant de l'achat affiché sur le terminal de paiement électronique. Cette rapidité permet de diminuer l'attente aux caisses et la perte de temps du client. Le commerçant n'a plus de monnaie à gérer et automatise complètement ses opérations de caisse.

Le service rendu au client étant attractif, le commerçant peut en attendre une augmentation de son chiffre d'affaires.

9. Pourra-t-on utiliser ce moyen de paiement à l'étranger ?

Il est possible de payer dans tous les pays chez tous les commerçants qui acceptant des transactions avec les systèmes Paypass de MasterCard et PayWave de Visa.

Les spécifications développées par l'AEPM en concertation étroite avec Visa et MasterCard ont pour objectif d'aboutir à un standard international. L'AEPM coopère pour cela avec la GSM Association dans le cadre du projet « Pay Buy Mobile ».

10. Quel en est le coût pour l'utilisateur ?

Chaque banque et chaque opérateur est libre de sa politique tarifaire. Le coût des travaux de mise au point des spécifications est mutualisé entre les membres de l'AEPM, mais les autres aspects économiques liés au déploiement et à la commercialisation du paiement mobile ne sont pas traités au sein de l'association.

Dans le cadre des expérimentations en cours, le client ne supporte aucun coût supplémentaire.

11. A quel horizon le paiement mobile sera-t-il généralisé ?

Une fois la phase de spécifications terminée, début 2009, les industriels pourront mettre au point leurs équipements pour un déploiement commercial en 2010.

Le paiement mobile se généralisera sur la base d'une gamme de terminaux équipés de la technologie sans contact suffisamment large pour satisfaire les goûts du consommateur.

12. Quels sont les résultats des expérimentations pilotes de Caen et Strasbourg ?

Le paiement mobile est reconnu comme très satisfaisant et séduisant pour une majorité de clients : plus de 90% des clients se déclarent satisfaits et prêts à le recommander à leurs proches. 60% déclarent leur intention de souscrire à ce service lorsqu'il sera disponible.

Les clients sont séduits par la rapidité, la facilité, la modernité, et la sécurité de ce mode de paiement. Cette innovation est perçue comme une évolution naturelle de la carte bancaire et du téléphone mobile.

Ce moyen de paiement est adapté pour tout montant : 36% des achats sont inférieurs à 5 €, 72% sont inférieurs à 20 €. Le paiement le plus élevé atteint 264 €. Le montant moyen des transactions est de 15 à 20 €.

Toutes les classes d'âge utilisent le paiement mobile : les plus de 50 ans utilisent autant leur mobile pour payer que les 18-25 ans. Hommes et femmes utilisent « Payez Mobile » sans distinction.

Les clients testeurs sont donc très satisfaits : « c'est toujours à portée de main », « c'est aussi fiable qu'une carte bancaire », « c'est intuitif, on s'y fait tout de suite ». Ils attendent cependant une gamme de mobiles plus large, d'autres applications sans contact et l'élargissement du réseau de commerçants accepteurs du sans contact.

Pour les commerçants, 82% d'entre eux sont satisfaits. Ils apprécient la rapidité et le caractère moderne du paiement sans contact par mobile. Plus de 70% seraient prêt à s'équiper immédiatement pour accepter le paiement sans contact. Les commerces où le paiement mobile rencontre le plus de succès sont les boulangeries, les tabac presse, les supermarchés et la restauration rapide.

13. Pourquoi est-il nécessaire de continuer l'expérimentation?

Il est nécessaire de tester de nouvelles fonctionnalités qui ont été mise au point récemment : nouvelles version de carte SIM, prépayé, téléchargement à distance des applications de paiement, interopérabilité, etc.

Par ailleurs le Groupe Banque Populaire, qui a rejoint récemment le projet, souhaite participer au pilote ce qui va permettre d'élargir le maillage des commerçants accepteurs. Enfin l'arrivée récente de grandes enseignes va permettent de tester les équipements de paiement sans contact intégrés dans leurs caisses et leur système monétique intégré.

14. Comment avez-vous choisi les utilisateurs tests ?

Chaque banque a proposé à une sélection de clients pour chacune des deux villes selon des critères d'âges, d'utilisation de la carte bancaire, etc. Pour chaque banque les testeurs retenus sont les premiers à avoir accepté l'étude sur la base du volontariat.

15. Combien de clients et de commerçants sont équipés ?

A ce jour, environ 1 000 clients et 500 commerçants ont été équipés pour le paiement mobile à Caen et Strasbourg.

16. Comment le paiement s'effectue-t-il ?

En dessous de 20€, le client présente son mobile devant le lecteur sans contact pour finaliser la transaction.

Au dessus de 20€ le client doit frapper son code confidentiel sur le clavier de son mobile pour finaliser la transaction.

Le montant maximum du paiement est déterminé par chaque banque. Dans le cadre du pilote il est de 300 €

17. Comment la transaction est-elle débitée sur le compte bancaire du client ?

Exactement comme pour un paiement avec une carte bancaire classique. Les mêmes mécanismes de sécurité sont mis en œuvre. Elles apparaissent sur les relevés client comme un paiement par carte bancaire classique.

En cas de vol ou de perte de son mobile, le porteur doit déclarer le vol à son opérateur pour bloquer sa ligne et auprès de sa banque pour mettre en opposition sa carte. Son application bancaire est bloquée à distance comme l'utilisation de son mobile pour téléphoner.

18. Comment fonctionne la technologie « sans contact » (NFC) ?

La technologie NFC (Near Field Communication) désigne les communications sans fil courte distance conçues pour les échanges intuitifs, simples et sécurisés entre des appareils électroniques placés à quelques centimètres les uns des autres. Les applications de cette technologie incluent le paiement, la validation électronique d'un titre de transport, le transfert de données, notamment de photos et de cartes de visites électroniques, et l'accès à des contenus numériques en ligne grâce à une connexion réseau partagée entre les appareils. Les appareils équipés de la technologie NFC sont plus rapides et plus simples d'utilisation, tout en garantissant une sécurité optimale du service.

A partir d'une puce sans contact, les données sont transmises à un lecteur grâce à une antenne intégrée. Le lecteur convertit les ondes radio émises par l'antenne du mobile en langage informatique transmis à un dispositif (borne d'acquisition, terminal de paiement «électronique, etc.) qui traite les informations. Les deux équipements doivent être à moins de 4cm de distance l'un de l'autre.