



# MIEUX APPREHENDER LES **BENEFICES ISSUS DE L'ADOPTION** **DES STANDARDS NEXO** ●

nexo - un livre blanc à l'intention des acteurs du commerce

Juin 2015

En association avec



**Edgar, Dunn  
& Company**  
Management Consultants





# SOMMAIRE ●

RÉSUMÉ	4
OBJET	5
PRÉSENTATION DE NEXO	6
Mission et valeurs de nexo	6
Contexte du marché	7
Standards existants	7
Enjeux et obstacles actuels du marché	8
ISO 20022	8
Standards et spécifications techniques nexo pour les commerçants	8
Standard EPAS Acquirer	9
Standard EPAS Retailer	10
Standard EPAS TMS (Système de gestion de terminaux)	10
Standards OSCar et SEPA-Fast	11
Groupement des Cartes Bancaires et girocard	11
Adoption des standards nexo	11
CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ	12
Raisons de l'adoption	12
La migration vers nexo	14
Avantages financiers	15
Avantages qualitatifs	16
Opinions couramment partagées	17
Opinions d'experts de l'industrie	18
TIRER PROFIT DES STANDARDS NEXO	20
Domaines d'investissement	20
Périodes propices à l'innovation	21
Disponibilité de l'industrie	21
ANNEXE	22
Méthodologie de l'étude	22
Composition de nexo	22
Alliances de nexo	22



# RÉSUMÉ ●

Les standards européens en matière d'acceptation des paiements par carte pêchent ne nos jours par leur manque d'harmonisation. Chaque pays européen a défini ses propres standards qui diffèrent entre eux, ce qui complexifie et rend plus coûteux pour les commerçants opérant à l'international la centralisation et l'unification de leurs paiements par carte de crédit et carte de débit. Une étude réalisée pour nexo par Edgar, Dunn and Company (EDC) auprès de grandes enseignes et d'experts de l'industrie, notamment ACI Worldwide, Colruyt Group, Groupe Auchan, Groupement des Cartes Bancaires, Redsys et Total, a mis en avant les enjeux majeurs et les avantages potentiels d'une approche harmonisée.

nexo a élaboré une série de standards pour surmonter les obstacles liés à l'interopérabilité qui existent aujourd'hui. Ces standards internationaux ouverts, universels et libres de droit sont considérés par les commerçants interrogés par EDC comme le choix naturel pour les systèmes de traitement des paiements par carte d'une nouvelle génération.

Ce livre blanc présente les conclusions de l'étude et fournit une analyse détaillée des réponses reçues. Les principales conclusions sont les suivantes :

- ◆ Une mise sur le marché plus rapide, des économies de coûts et l'accession à une plus large indépendance vis-à-vis des acquéreurs sont les trois principales raisons évoquées pour justifier le changement
- ◆ Les commerçants ont indiqué que la centralisation et la consolidation des systèmes de paiement et l'élimination des protocoles de paiement nationaux constituent une priorité élevée
- ◆ L'adoption des standards nexo est considérée comme une étape nécessaire à la réalisation de cet objectif
- ◆ L'adoption des standards nexo, dans le cadre d'une nouvelle plate-forme de paiements peut:
  - Générer des économies de plus de 20 %
  - Réduire le temps de mise en œuvre d'au moins quatre mois
  - Renforcer considérablement la puissance de négociation dans un processus d'achat
  - Réduire les coûts de traitement des paiements et obtenir des terminaux de paiement moins chers
- ◆ Les commerçants ont indiqué que nexo permettrait, par ailleurs, une mise sur le marché plus rapide, apporterait des améliorations en termes d'efficacité et favoriserait la concurrence entre les différents acteurs de la chaîne de traitement des paiements
- ◆ La norme ISO 20022 adoptée par nexo semble être un choix avisé et, de l'avis général, il n'existera pas d'alternatives sérieuses à l'utilisation de standards nexo en matière de paiement par carte à l'avenir. Il s'agit davantage de savoir quand adopter les standards nexo en matière de paiement par carte plutôt que de se demander s'il faut le faire ou non.

# OBJET.

nexo a commandité EDC afin de rédiger ce livre blanc pour fournir aux commerçants une ressource complète en vue de les aider à mieux comprendre :

- ♦ L'organisation nexo
- ♦ Les standards et spécifications techniques nexo en matière de paiement par carte
- ♦ Les facteurs déterminants du marché et les avantages qui peuvent être tirés de l'adoption de ces standards

EDC, cabinet de conseil international spécialisé dans les paiements, a réalisé l'étude en avril et mai 2015. Cette étude s'appuie sur des questionnaires détaillés et des renseignements recueillis lors d'une série d'entretiens menés auprès de plusieurs grandes enseignes multinationales et des experts de l'industrie. Les avantages quantifiés ainsi que les avantages plus qualitatifs sont décrits dans ce document.

nexo et EDC aimeraient remercier les commerçants, les experts de l'industrie et les membres de nexo qui ont participé à l'étude pour le temps qu'ils lui ont consacré, l'aide et le soutien qu'ils ont apporté dans le cadre de ce travail de recherche et la rédaction de cet document.

# PRÉSENTATION DE NEXO ●

nexo<sup>1</sup> est une association à but non-lucratif fondée sur l'adhésion de membres et dont le siège se trouve à Bruxelles. nexo a été fondée en octobre 2014 pour développer, promouvoir et assurer la maintenance de la nouvelle génération de standards et de spécifications techniques ouverts et universels en matière de paiement par carte. Les membres de nexo possèdent une longue expérience dans le travail d'élaboration de standards destinés à résoudre les problématiques d'interopérabilité qui se posent actuellement entre les divers marchés européens des paiements par carte. Les standards communs constituent une étape décisive sur la voie d'un marché unifié pour les paiements qui bénéficiera à tous les intervenants du secteur des paiements et, en particulier, aux enseignes multinationales. nexo se substitue l'ancienne organisation EPASOrg<sup>2</sup> qui travaille sur ce même objectif depuis sa création en 2009. nexo est née de la fusion d'EPASOrg, du consortium OSCar<sup>3</sup> qui travaillait sur l'élaboration de standards pour intégrer l'application de paiement SEPA-Fast avec les protocoles EPAS et du groupe de travail technique CIR<sup>4</sup> (EMV Common Implementation Recommendations) qui a harmonisé les spécifications techniques EMV relatives aux terminaux de paiement.

## MISSION ET VALEURS DE NEXO

Le principal objectif de nexo est de proposer une série de standards à la pointe du progrès qui répondent aux exigences du secteur des paiements par carte. La mission de nexo est d'élaborer, développer et d'assurer la maintenance de standards ouverts et communs afin de garantir l'interopérabilité et tirer parti des meilleures pratiques du marché. Ces standards sont universels et ouverts par nature et sont mis à disposition de toutes les parties et libres de droit. nexo promeut l'utilisation de ces standards auprès de tous les intervenants du secteur des paiements. Les valeurs essentielles de nexo sont : l'interopérabilité, l'innovation, la sécurité et l'universalité.

nexo offre:

- ♦ Des spécifications techniques
- ♦ Des lignes directrices de mise en œuvre
- ♦ Des cas d'usage
- ♦ Un soutien à la mise en œuvre de ces standards

Ces standards nexo sont conformes aux lignes directrices du Conseil européen des paiements et du Cards Stakeholders Group<sup>5</sup>.

« Combiner les points forts des trois principaux contributeurs à l'élaboration des standards en matière de cartes permet de surmonter les obstacles d'aujourd'hui liés à l'interopérabilité tout en offrant des avantages réels aux commerçants »

Pierre-Antoine Vacheron,  
Président de l'Assemblée générale de nexo

« Les standards nexo ISO 2022 sont le résultat de plusieurs années de travail intensif de la part de nombreuses personnes appartenant à différentes organisations de notre industrie »

William Vanobberghen,  
Secrétaire général, nexo

<sup>1</sup> [www.nexo-standards.org](http://www.nexo-standards.org)

<sup>2</sup> [www.epasorg.eu](http://www.epasorg.eu)

<sup>3</sup> [www.oscar-project.eu](http://www.oscar-project.eu)

<sup>4</sup> [www.cir-twg.eu](http://www.cir-twg.eu)

<sup>5</sup> Le Cards Stakeholders Group (CSG) rassemble cinq grands acteurs du paiement par carte qui ont uni leurs efforts afin de participer à un dialogue structurel sur les cartes. Le CSG dispose d'un secrétariat assuré par le Conseil européen des paiements (European Payments Council, EPC).

## CONTEXTE DU MARCHÉ

Aujourd'hui, le marché européen des paiements par carte est très fragmenté. Il est basé sur une série de règles, de pratiques opérationnelles et de standards nationaux. Ces standards nationaux fonctionnaient bien lorsque les paiements électroniques ont démarré dans les années 1980, puisqu'ils étaient principalement utilisés par des commerçants, des banques et des fournisseurs qui desservaient essentiellement des marchés spécifiques.

Avec l'introduction de l'euro et la mondialisation accrue des échanges et des déplacements à l'étranger, ces différences et cette duplication de standards nationaux ne sont plus acceptables. Avoir à prendre en charge plusieurs standards nationaux est particulièrement inefficace et complique les activités transfrontières des entreprises internationales. L'UE reconnaît que l'environnement actuel est un obstacle qui nuit à l'existence d'un marché européen ouvert des paiements.

« Le manque de standards européens universels augmente le coût de développement de nos produits et donc nos prix »

Fabricant de terminaux de paiement

Etant donné que de plus en plus de sociétés adoptent une orientation stratégique internationale plutôt que nationale, celles-ci cherchent à harmoniser ces différents standards de paiements et à surmonter les obstacles liés à l'interopérabilité. Il est communément admis que les fabricants de terminaux ont des frais plus élevés puisqu'ils doivent produire des modèles répondant à des spécifications techniques différentes, développer des applications logicielles pour prendre en charge différents types d'environnements et obtenir la certification et les agréments pour chaque marché. De même les fournisseurs de solutions de paiement doivent développer des produits personnalisés propres à chaque pays afin de pouvoir être utilisés en France, en Allemagne, en Espagne, en Italie, au Royaume-Uni et dans les autres pays de l'Union européenne.

Un marché fragmenté des paiements s'est souvent avéré être inefficace, coûteux et prêtant à confusion tout en constituant un frein à l'innovation et empêchant l'arrivée de nouveaux acteurs. La Commission européenne a dénoncé les inconvénients économiques liés à l'environnement opérationnel auquel sont confrontés les entreprises ainsi que la confusion dans laquelle il plonge les consommateurs. C'est ainsi qu'en 2007, elle a publié une Directive sur les services de paiement (Payments Services Directive,<sup>6</sup> PSD) visant à fournir un cadre juridique à la mise en place de l'Espace unique des paiements en euros (Single Euro Payments Area, SEPA). Le Conseil européen des paiements<sup>7</sup> (EPC) a ensuite élaboré un « cahier des charges » dont le but est de mettre fin aux obstacles techniques afin d'offrir une expérience homogène aux clients qui utilisent une carte de paiement dans l'ensemble de l'espace SEPA. Ce document définit un ensemble d'exigences visant à la réalisation d'une infrastructure de paiements interopérable et évolutive à travers l'espace SEPA, basée sur des standards de paiement internationaux ouverts. Un marché européen uniforme des paiements par carte et interopérable apportera des retombées économiques, ouvrira le marché, favorisera la concurrence, améliorera la cohérence et accélèrera le rythme d'innovation en matière de paiements.

## STANDARDS EXISTANTS

Les principaux pays européens ont élaboré leurs propres standards en matière de paiement par carte qu'ils élaborent, dont ils assurent la maintenance et la conformité. Bon nombre d'entre eux sont des dérivés de la norme ISO 8583<sup>8</sup>, qui est largement utilisée par les banques et les commerçants pour les transactions par carte depuis près de 30 ans. Mais, en raison du format bitmap, de l'ancienneté de la norme et du fait que des champs de données additionnelles ont été constamment ajoutées pour prendre en charge de nouvelles fonctionnalités du paiement par carte, l'interopérabilité n'existe pas entre les pays, les systèmes et les fournisseurs. Bon nombre de ces mises en œuvre sont également de nature propriétaire et ne sont dès lors pas mises à la disposition de tous. Pour compliquer les choses, certaines mises en œuvre s'appuient sur la version de 1987 de la norme ISO 8583 tandis que d'autres le sont sur la version de 1993 (la version de 2003 étant rarement mise en œuvre). C'est pour ces raisons qu'EDC et d'autres experts de l'industrie interrogés dans le cadre de ce livre blanc considèrent que la norme ISO 8583 n'est plus appropriée pour les paiements par carte d'une nouvelle génération.

« Quelle enseigne internationale souhaiterait fonder sa future stratégie d'acceptation des paiements sur un standard restrictif et dépassé ? »

Expert de l'industrie

<sup>6</sup> [http://ec.europa.eu/finance/payments/framework/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/finance/payments/framework/index_en.htm)

<sup>7</sup> [www.europeanpaymentscouncil.eu/](http://www.europeanpaymentscouncil.eu/)

<sup>8</sup> [http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue\\_ics/catalogue\\_detail\\_ics.htm?csnumber=31628](http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_ics/catalogue_detail_ics.htm?csnumber=31628)



## ENJEUX ET OBSTACLES ACTUELS DU MARCHÉ

Les fournisseurs ont investi dans le développement de solutions de paiement conformes aux standards nationaux. Les acquéreurs ont construit leurs infrastructures de traitement des paiements pour prendre en charge les protocoles existants de paiement par carte. De même, les organisations nationales qui ont défini et qui assurent la maintenance des standards existants peuvent se montrer réticentes à les remplacer par les standards nexo. Tout cela constitue des obstacles qui doivent être surmontés afin que l'industrie puisse adopter de nouveaux standards de paiement ouverts. Il s'agit d'un sujet sensible puisque les acteurs peuvent avoir peur de perdre leur position de force, leur influence, leurs emplois, leurs clients ou leur avantage concurrentiel, mais EDC considère que de nombreux intervenants sont désormais conscients que l'heure est venue d'adopter des standards internationaux à la pointe du progrès et ouverts afin de permettre l'accès à un marché plus large et harmonisé.

« Une solution unique et une seule certification permettrait une utilisation cohérente dans l'ensemble du marché européen. »

Groupement des Cartes Bancaires – Système de cartes

## ISO 20022

Les standards ISO 20022<sup>9</sup> commencent à être largement utilisées dans le domaine des services financiers pour de multiples usages, notamment pour les paiements commerciaux, les opérations de change et de courtage, les services commerciaux et les valeurs mobilières. Ils définissent des méthodologies de modélisation communes, offrent un dictionnaire centralisé des éléments de données utilisés dans les échanges financiers, utilisent XML et assurent le développement uniforme de standards de messages pouvant être réutilisés et intégrés au sein d'applications diverses et de différents départements. Ils constituent les composantes essentielles pour établir une plate-forme de paiement de type « hub ». La ratification par ISO 20022 des virements et prélèvements SEPA est considérée comme un élément favorable complémentaire dans ce contexte. La structure de gouvernance officielle, les orientations en termes de conception, de processus de révision des standards ainsi que la mise à jour régulière des normes ISO 20022 sont impressionnantes. L'une des principales conclusions de l'ensemble des entretiens est que les standards ISO 20022 constituent le fondement le plus approprié pour les systèmes de paiement européens de nouvelle génération.

« ISO 20022 s'est révélée être le bon choix pour notre entreprise »

Groupe mondial de distribution alimentaire

## STANDARDS ET SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES NEXO POUR LES COMMERÇANTS

nexo a élaboré une série de standards qui ont été approuvés par ISO 20022. Bon nombre d'entre eux intéressent directement les commerçants, notamment les standards EPAS Acquirer et EPAS TMS (Terminal Management System, Système de gestion de terminaux). Par ailleurs, les spécifications techniques ont été convenues en ce qui concerne le standard EPAS Retailer, qui définit la façon dont un système de type Caisse ou Point de Vente (Point Of Sale, POS) interagit avec une application de paiement.

Les standards nexo prennent en charge

- ◆ Les cartes à puce EMV (et non EMV) avec et sans contact
- ◆ Les cartes à piste magnétique
- ◆ La saisie manuelle des informations transactionnelles
- ◆ Les environnements d'acceptation de proximité et sur automate
- ◆ Les différentes formes de méthodes de vérification du client (customer verification methods, CVM)
- ◆ Vérification du code confidentiel en local ou à distance, signature et sans CVM
- ◆ La remise de la transaction en mode « Single » ou « Dual » message
- ◆ La remise par message ou par fichier
- ◆ La tokenisation
- ◆ Les paiements instantanés

« Les standards nexo permettent d'apporter de la valeur ajoutée à la chaîne de valeur des paiements puisqu'il est possible de tester et de déployer de nouveaux moyens de paiement très rapidement.

La standardisation facilite l'innovation : l'argent économisé sur l'élaboration des protocoles existants locaux sera plutôt investi dans la création d'une valeur réelle pour les clients. »

ACI Worldwide  
– Fournisseur mondial de solutions de paiement

<sup>9</sup> [www.iso20022.org](http://www.iso20022.org)

Les axes prioritaires pour chacun des standards nexo sont illustrés dans la boîte en pointillé orange, sur la Figure 1.0.

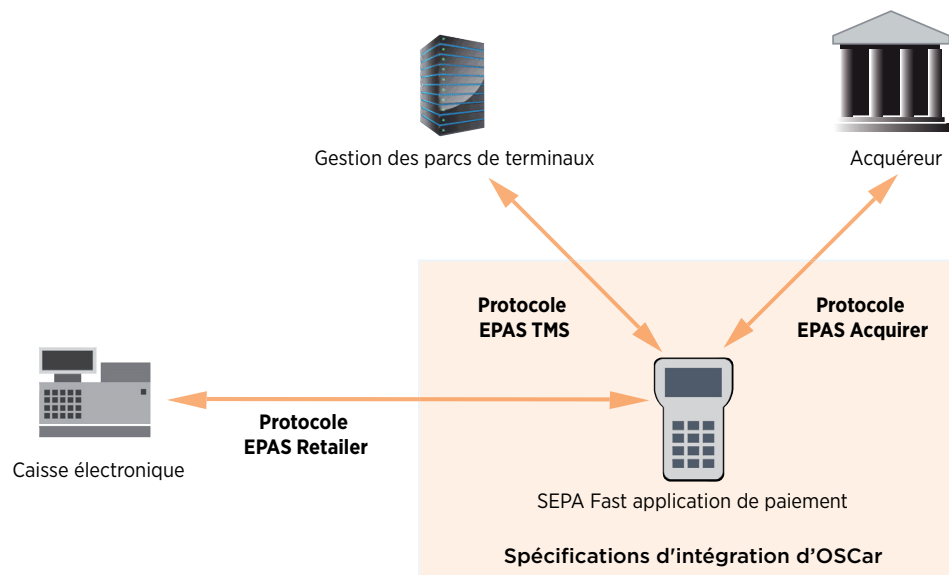


Figure 1.0: Standards nexo et composante environnementale

## STANDARD EPAS ACQUIRER

Le protocole EPAS Acquirer ISO 20022 offre un standard international en matière de paiement par carte de nouvelle génération qui remplace ISO 8583 et ses dérivés nationaux. Il traite, entre autres caractéristiques, l'autorisation, l'autorisation préalable, le remboursement, l'annulation et le refus des transactions par carte. La souplesse inhérente à la norme ISO 20022 et son accessibilité à tous gratuitement lui permettent de se démarquer des autres normes. Sa conception offre une interopérabilité entre les différentes mises en œuvre et un développement permettant de prendre en charge des services à valeur ajoutée. Le standard EPAS Acquirer permet l'utilisation des transmissions en temps réel ou par lot et prend en charge les liaisons directes du commerçant à l'acquéreur ou via un prestataire de services de paiement intermédiaire (Payment Service Provider, PSP).

Le standard EPAS Acquirer est basé sur les messages qui se composent d'un en-tête, d'un corps et d'une fin. Le fait que la sécurité ait été prise en compte dès le début de l'élaboration dans le protocole lui-même est un avantage important par rapport aux standards existants. Cela permet d'authentifier l'initiateur et de protéger le contenu de tout ou partie du corps contre toute modification non autorisée ou interception de la transaction.

« La souplesse des standards nexo nous permet de lancer facilement de nouveaux services »

Groupe Auchan - Groupe international de distribution alimentaire

## STANDARD EPAS RETAILER

Le standard EPAS Retailer établit une séparation claire entre deux applications logicielles qui se trouvent sur une caisse. L'application « de vente » enregistre la vente d'un client et l'application de paiement gère le traitement de la transaction par carte. Les deux applications doivent partager les périphériques de la caisse enregistreuse comme les imprimantes, les écrans et les lecteurs de cartes.

Depuis la migration vers la technologie à puce EMV avec saisie d'un code confidentiel et la complexité accrue et le nombre croissant de demandes de mise en conformité qui ont suivi, il est devenu indispensable de séparer ces deux applications. Sinon, les changements apportés à une application sur la caisse pourraient invalider l'agrément de l'application de paiement. Avant que nexo élabore le standard EPAS Retailer, il n'existait aucun standard indépendant pouvant être utilisé par les commerçants. Ils devaient mettre en œuvre des interfaces propriétaires proposées par les fournisseurs de solutions de paiement, de terminaux de paiement électronique (TPE) et de caisses. Cela était par la suite plus difficile et coûteux de changer de fournisseur. L'adoption du standard EPAS Retailer permet de sélectionner les meilleurs fournisseurs et une stratégie de combinaison de produits. Sans une séparation claire, la portée de la conformité à PCI DSS devra également inclure les deux applications, augmentant sensiblement le champ d'application et le coût associé et accélérant le délai de mise sur le marché. Un autre avantage à isoler l'application de paiement est qu'elle peut évoluer à un rythme plus rapide que l'application de vente.

**« L'un des principaux avantages du standard EPAS Retailer est la possibilité d'éliminer les données des cartes du système de vente, limitant ainsi la portée de la conformité à PCI DSS »**

Consultant en technologie de vente au détail

## STANDARD EPAS TMS (SYSTÈME DE GESTION DE TERMINAUX)

Historiquement, les systèmes de gestion de terminaux ont été développés par les fabricants de terminaux pour gérer à distance un parc de terminaux. Ils permettent au logiciel et micro-logiciel d'application d'être téléchargés à partir d'un système central, aux paramètres de configuration d'être modifiés et aux clés de sécurité électroniques d'être mises à jour. Ils offrent également des capacités d'ordonnancement étendues pour permettre aux mises à jour d'être planifiées et suivies par étape. Mais ces solutions sont en grande partie propriétaires, ce qui fait qu'il est plus difficile de changer de fournisseur. En conséquence, de nombreux acquéreurs ont développé des TMS personnalisés afin d'assurer la prise en charge de parcs mixtes de terminaux et de prendre en compte des fonctionnalités de gestion des commerçants, de tarification et d'intégration. Les grandes enseignes ont également développé des TMS propriétaires afin d'assurer une gestion plus efficace de leur infrastructure de paiements et de leurs équipements.

**« Nous pourrions prochainement gérer les parcs de terminaux hétérogènes depuis un seul TMS. Cela nous permettra de faire des économies, d'être plus réactif et de libérer des ressources informatiques »**

Grande enseigne européenne

Les spécifications techniques EPAS TMS ISO 20022 constituent le premier standard international pour la gestion de terminaux. Ce standard TMS non propriétaire, universel et ouvert permet aux commerçants de s'affranchir de leur dépendance vis-à-vis des fournisseurs. Ces spécifications prennent en charge les parcs mixtes de terminaux et permettent l'intégration de nouvelles fonctionnalités. EDC considère que l'indépendance inhérente au standard EPAS TMS conduira au lancement de solutions TMS à base de produits génériques, éliminant ainsi la nécessité de s'appuyer sur des systèmes sur mesure développés en interne. La faculté de déléguer des responsabilités permettant à plusieurs intervenants d'assurer différents aspects de la gestion des terminaux, constitue une innovation ainsi qu'un avantage pour les commerçants et les acquéreurs. En qualité de standard ISO 20022, ceci facilitera l'intégration du TMS auprès d'autres systèmes de traitement de cartes.

## STANDARDS OSCAR ET SEPA-FAST

Le projet OSCar vise à favoriser le développement de solutions de paiement SEPA communes susceptibles d'être utilisées de manière uniforme dans toute l'Europe. Celles-ci sont mises en œuvre à partir de standards ouverts conformes aux spécifications techniques SEPA-Fast élaborées par le groupe de travail technique CIR (EMV Common Implementation Recommendations) et les protocoles ISO 20022 EPAS Acquirer et EPAS TMS. SEPA-Fast propose une mise en œuvre commune des spécifications EMV complétée par des aspects spécifiques liés à un environnement SEPA tels que : traitement fonctionnel par étapes, messages affichés sur un terminal, formats de tickets de caisse, dictionnaires de données et flux de transactions. Suite à l'élaboration des spécifications techniques, le Consortium OSCar, composé d'intervenants clés, a été mis en place fin 2010 afin de réaliser des tests et démontrer la faisabilité technique de la solution. Certaines enseignes européennes ont mis en œuvre avec succès les standards EPAS, OSCar et SEPA-Fast en France, en Espagne, au Portugal et en Allemagne.

## GROUPEMENT DES CARTES BANCAIRES ET GIROCARD

Le Groupement des Cartes Bancaires (CB), organe de gouvernance du système de paiement par cartes en France et girocard, système de carte de débit leader en Allemagne, ont annoncé en avril 2015 qu'ils reconnaîtraient les standards de paiement par carte nexo. La définition d'exigences fonctionnelles et de certification communes pour les terminaux de cartes de paiement est une étape importante dans l'intégration des paiements par carte en Europe. L'accord entre ces deux principaux systèmes de paiement par carte comprend les exigences de certification commune et de validation commune. Ceci signifie que les fournisseurs pourront, à l'avenir, développer un seul produit qui devra être approuvé une seule fois avant de pouvoir être utilisé sur l'ensemble des marchés français et allemand. Il est prévu que d'autres systèmes de paiement par carte européens rejoindront rapidement cette initiative, ce qui permettra de faire des économies d'échelle encore plus importantes.

*« Un marché européen total de 9 millions de TPE fera baisser les prix des terminaux »*

Groupement des Cartes Bancaires

## ADOPTION DES STANDARDS NEXO

nexo est la seule organisation aujourd'hui fournissant des standards internationaux ouverts pour les systèmes de paiements par carte de nouvelle génération. Les commerçants ont dès lors le choix entre poursuivre avec les systèmes qui existaient jusqu'ici avec leurs faiblesses inhérentes, adopter un standard plus moderne mais toujours propriétaire ou national ou alors changer pour des standards nexo de type ISO 20022. En s'appuyant sur les entretiens réalisés pour ce document, EDC considère que la majorité des enseignes multinationales décideront du moment le plus approprié pour adopter les standards nexo, plutôt que de se poser la question de la pertinence d'un tel choix.

# CONCLUSIONS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ.

EDC s'est servi de questionnaires et d'entretiens téléphoniques pour obtenir un large éventail de données et d'opinions différentes sur la situation actuelle du marché. Cette section du livre blanc présente les principales conclusions accompagnées de commentaires et d'analyses.

## RAISONS DE L'ADOPTION

Une mise sur le marché et un déploiement plus rapides ont été cités comme la raison la plus importante de l'introduction et de la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités de paiement. Les économies financières, notamment la réduction des coûts provenant de l'achat de TPE, de solutions logicielles et des frais de traitement bancaires, figuraient également en bonne place. La plupart des enseignes internationales travaillent aujourd'hui avec plusieurs acquéreurs qui dictent le plus souvent la façon dont les transactions doivent leur être présentées. L'indépendance vis-à-vis des acquéreurs constitue donc un autre facteur important pour les commerçants interrogés dans le cadre de cette étude.

Quelques remarques complémentaires sur les autres raisons de l'adoption sont représentées dans la Figure 2.0 ci-dessous : les standards internationaux ouverts et universels proposés par nexo vont à l'encontre du principe des standards propriétaires existants. La simplification de la certification et de l'agrément comprend notamment la conformité à PCI DSS et aux messages du protocole EPAS Acquirer. La souplesse et l'indépendance prennent en compte la capacité pour un commerçant à répondre au changement ainsi qu'au pouvoir qu'il a de le faire. Un environnement de paiement unique vise à supprimer les obstacles liés à l'interopérabilité et à la duplication de solutions. La soif d'innovation ainsi qu'une compétitivité accrue ont également été mis en exergue par l'étude. La consolidation et/ou l'indépendance vis-à-vis des fournisseurs comprend notamment la réduction du nombre de fournisseurs qu'un commerçant doit prendre en charge et gérer, ainsi que sa capacité à changer de fournisseur. Les économies sur la masse salariale ont été comptabilisées dans la rubrique relative à l'amélioration de l'efficacité des employés.

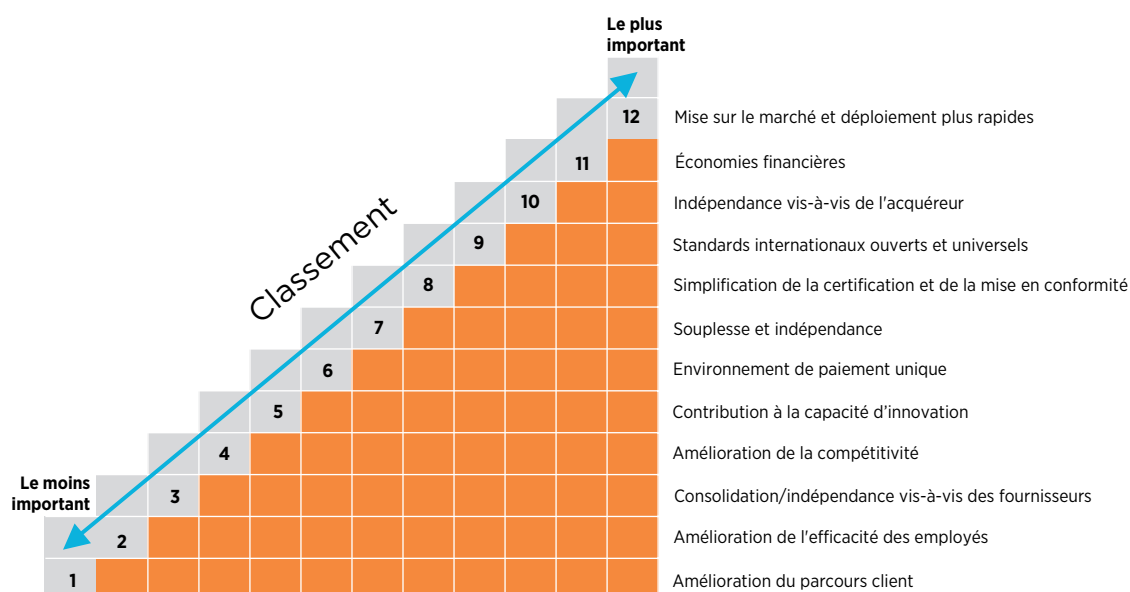


Figure 2.0: Classement des raisons pour l'adoption des standards nexo

Les facteurs tels que « économies financières » et « indépendance vis-à-vis des acquéreurs » figurent en bonne place, comme prévu. Toutefois, les facteurs « consolidation/indépendance vis-à-vis des fournisseurs » et « environnement de paiement unique » sont moins bien classés que prévu. Le classement du facteur « amélioration de l'expérience client » n'est pas un sujet puisque la migration vers les standards nexo ne devrait pas avoir d'impact direct sur les consommateurs.

EDC ne s'attendait pas à ce que le facteur « mise sur le marché et un déploiement plus rapides » soit la raison la plus importante pour l'adoption, mais les personnes interrogées ont très clairement exprimé leur frustration quant au temps qu'il faut pour mettre en œuvre les changements dans l'environnement actuel. La majorité des commerçants ont exprimé leur désir de gagner en souplesse et de réduire les délais de mise en œuvre. Le très mauvais classement du facteur « amélioration de l'efficacité des employés » a aussi été une surprise.

EDC a pris en compte les commentaires suivants :



La majorité des enseignes multinationales ont commencé à centraliser leurs compétences en matière de paiements ou prévoient de le faire au cours des prochaines années. Toutefois, d'après les entretiens réalisés auprès des commerçants, cela ne devrait pas réduire l'effectif global déployé dans plusieurs pays mais entraînera probablement un redéploiement plus efficace des ressources au sein de l'entreprise.

## LA MIGRATION VERS NEXO

D'après les entretiens, EDC conclut que les premiers commerçants à adopter les standards nexo seront les grandes enseignes multinationales, en particulier celles des secteurs alimentaire et pétrolier. Ces organisations préfèrent suivre une stratégie de paiements centralisés à l'échelle du groupe qui nécessite l'utilisation de systèmes informatiques centraux et une équipe en charge des paiements dédiée basée sur un seul et même site. Par ailleurs, les enseignes multinationales pensent qu'elles sont aujourd'hui en mesure d'exiger des fournisseurs et acquéreurs qu'ils mettent en œuvre les standards nexo.

Les conclusions de l'étude indiquent que bon nombre d'enseignes multinationales de premier rang décideront vraisemblablement d'adopter les standards nexo en 2016 et 2017. Les commerçants qui exercent leurs activités dans un seul pays auront moins à gagner en adoptant les standards nexo et ils sont donc susceptibles de migrer lorsqu'un plus grand nombre de systèmes acquéreurs auront été mis à niveau. Les résultats de l'étude indiquent également que les grandes enseignes nationales adopteront probablement les standards nexo entre 2018 et 2020.

Le marché français offre un modèle de référence que pourraient suivre les autres pays. Ici, les deux plus grands acquéreurs du marché ont mis en œuvre les standards nexo sur leurs plates-formes de traitement des paiements. En revanche, d'autres acquéreurs français ont choisi de mettre en œuvre les standards nexo par le biais d'une plate-forme mutualisée de traitement de la filiale SER2S<sup>10</sup> du Groupement des Cartes Bancaires.

Les enseignes de second rang et les petits commerçants adopteront probablement les standards nexo lorsqu'ils effectueront une importante remise à niveau de leurs systèmes de paiement par carte. Cela commencera probablement en 2018 et durera jusqu'en 2025, comme l'a confirmé l'étude. Le secteur hôtelier est également dirigé par un petit nombre de grands exploitants qui possèdent des parts importantes de l'infrastructure de paiements et qui, à ce titre, devraient également adopter dès le début les standards nexo.

« La durée de vie estimée pour les systèmes et les terminaux de paiement est désormais évaluée à cinq ans »

### Enseigne internationale

Les délais d'adoption estimés sont illustrés dans la Figure 3.0 ci-dessous :

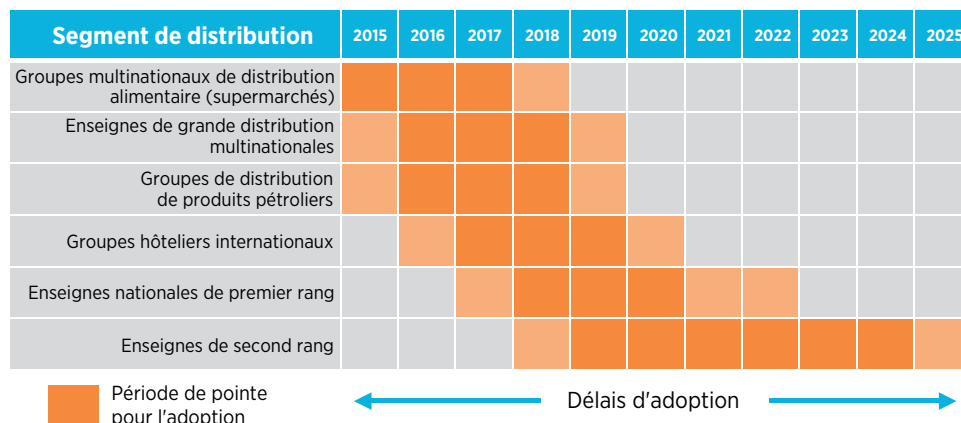


Figure 3.0: Calendrier estimé d'adoption

<sup>10</sup> <http://www.e-rsb.com/index.php/fr/qui-sommes-nous/historique>

« L'adoption des standards nexo nous a permis d'éliminer les systèmes de paiement parallèles et la nécessité de maintenir des applications logicielles et des protocoles spécifiques dans plusieurs pays »

Total – Groupe mondial de distribution de produits pétroliers

« Nous demandons à nos banques et à nos partenaires fournisseurs de mettre en œuvre les standards nexo. »

« Les économies réalisées grâce à notre nouvelle architecture nexo nous permettront de continuer à investir dans l'innovation, au bénéfice de nos clients. »

Groupe Auchan

## AVANTAGES FINANCIERS

L'étude indique que les commerçants espèrent pouvoir réaliser des économies financières en :

- ◆ Centralisant les systèmes de paiement et la gestion opérationnelle
- ◆ Payant des prix plus bas pour les TPE
- ◆ Négociant des commissions de traitement inférieures auprès des acquéreurs
- ◆ Ayant moins de partenaires à gérer

Les personnes interrogées ont déclaré que l'adoption de standards nexo est essentielle pour réaliser ces économies financières.

*« Devenir indépendant vis-à-vis des acquéreurs entraînera des frais de traitement des transactions et des prix de TPE plus bas. La durée d'amortissement devrait être inférieure à 3 ans »*

Enseigne mondiale

*« Nous avons déjà réalisé des économies financières importantes en centralisant nos systèmes de paiement, cela comprend des prix plus bas pour les équipements TPE et des économies sur les frais de traitement bancaires. Nous comptons encore réaliser 10 % à 20 % d'économies en remplaçant les standards de paiement locaux par les standards nexo »*

Enseigne internationale

EDC a trouvé que le niveau d'avantages financiers dépend fortement de la situation actuelle de la centralisation des systèmes. Un commerçant ayant investi dans une nouvelle plate-forme pour gérer le traitement de cartes multi-pays a indiqué :

*« Nous prévoyons un retour sur investissement de 2 à 3 ans. Les économies envisagées seraient de l'ordre de 20 % à 30 % »*

Total

L'ensemble des commerçants interrogés ont mentionné les économies sur la maintenance des logiciels comme un aspect important dans la mise en œuvre de systèmes de paiement conformes aux standards nexo. Le budget moyen dépensé annuellement avoisine les 35 000 € par protocole. Lorsqu'EDC leur a demandé combien leur avait coûté la prise en charge d'un autre standard de paiement national, le budget moyen cité était d'environ 150 000 €.

*« Chaque protocole national nous coûte plus de 100 000 € »*

Enseigne européenne

**« Notre analyse économique montre un retour sur investissement rapide, ceci grâce à une meilleure harmonisation et une simplification de nos systèmes de paiement en Europe »**

Groupe Auchan

**« Acheter des TPE à l'échelle d'un groupe et avoir un modèle unique qui peut être utilisé dans toute la zone SEPA devrait permettre de réaliser au moins 10 % d'économies. Nous espérons réaliser plus de 15 % d'économies en ayant une plate-forme de paiements multi-pays. »**

Colruyt Group  
Chaîne de supermarchés européenne



## AVANTAGES QUALITATIFS

Dans le cadre de l'étude, EDC a identifié de nombreux avantages pour les commerçants investissant dans les systèmes de paiement conformes aux standards nexo qui ne peuvent être quantifiés aisément. Cela comprend les économies résultant de l'abandon de la prise en charge de plusieurs standards de paiement spécifiques à chaque pays. L'étude a révélé que pour chaque variante nationale, il fallait en moyenne quatre mois pour obtenir les agréments et certifications nécessaires. Une mise sur le marché et un déploiement plus rapides ont été classés comme le facteur le plus important, « entre 4 à 6 mois d'économies » étant la réponse la plus régulièrement citée. Les personnes interrogées ont mentionné à plusieurs reprises la possibilité d'ajouter de nouvelles fonctionnalités à moindre coût comme un autre avantage important.

*« Nous pouvons espérer des mises en œuvre de 4 à 6 mois plus rapides à l'avenir »*

Enseigne mondiale

*« Nous utiliserons une solution unique à travers toute l'Europe qui sera plus simple à gérer, plus facile pour assurer la conformité à PCI et qui nous permettra de réaliser des économies »*

Enseigne européenne

Une enseigne mondiale qui dispose déjà d'un environnement de paiement centralisé a déclaré :

*« Une mise à niveau vers les standards nexo signifierait que nous n'aurions pas besoin de maintenir des interfaces et des protocoles locaux. Cela représente un coût important que nous aimerions supprimer. »*

*« Nous pouvons ajouter de nouvelles fonctionnalités de paiement comme le paiement sans contact; ceci par l'intermédiaire de simples changements de paramètres. »*

Enseigne mondiale

**« Les solutions conformes aux standards nexo auront un impact positif sur le rythme d'innovation en matière de paiements »**

Groupe multinational de distribution alimentaire

**« La fiabilité constitue une problématique fondamentale pour nous; nous ne pouvons tout simplement plus nous permettre des interruptions de service »**

Enseigne de grande distribution multinationale

## OPINIONS COURAMMENT PARTAGÉES

Les commerçants ont souvent déclaré que l'investissement dans des systèmes de paiement de nouvelle génération leur :

- ◆ Permet d'améliorer leur capacité à négocier
- ◆ Offre une indépendance totale vis-à-vis des acquéreurs
- ◆ Donne la liberté de choisir les meilleurs modèles de TPE
- ◆ Donne la possibilité de combiner les équipements provenant de plusieurs fournisseurs
- ◆ Offre la souplesse de mettre en œuvre des procédures d'acheminement des transactions « intelligentes »

La majorité des personnes interrogées ont considéré que le moment le plus opportun pour adopter des solutions conformes aux standards nexo était pendant la mise en œuvre d'un nouveau système de paiement et lors de la remise à niveau d'une solution de paiement existante. Elles considèrent que l'introduction des standards nexo nécessite des changements importants au niveau des TPE et des systèmes de traitement, et qu'il serait sans doute difficile de le faire sur certaines plate-formes existantes. Certains commerçants ont fait état de vues divergentes quant à savoir si la mise à niveau d'une prochaine plate-forme de paiement nécessitait (ou non) la mise à niveau concomitante des TPE, sans toutefois aboutir à une unicité de vues.

Un ensemble d'enseignes a exprimé sa frustration quant au nombre d'intervenants apparents dans la chaîne de valeur des paiements et a fait observer :

*« Nous aimerions voir un modèle économique de rupture plus importante, qui donnerait lieu à une baisse des coûts pour les commerçants. Nous ne voyons pas assez de valeur ajoutée pour le moment »*

### Groupe de distribution

L'une des raisons pour lesquels les commerçants marquent leur soutien pour les standards nexo est la possibilité d'offrir des services à valeur ajoutée en complément au standard de paiement universel. La sélection et le changement d'acquéreur constituent d'autres avantages couramment identifiés.

*« Cela renforcera notre contrôle sur la future feuille de route des paiements »*

### Enseigne mondiale

L'étude a demandé aux commerçants si une pression réglementaire accrue et des délais réglementaires plus stricts concernant un standard européen commun (comme cela a été le cas pour les virements et prélèvements SEPA) étaient nécessaires. Les commentaires suivants provenant de trois grandes enseignes ont été formulés auprès d'EDC :



**« Le marché européen des cartes est bien plus complexe et comporte bien plus d'intervenants que les projets de conformité SEPA »**

**« Ce qui importe pour nous est que les standards nexo soient ratifiés et recommandés par tous »**

**« Nous ne pensons pas qu'une obligation réglementaire puisse nous aider et il est trop tôt pour parler de date butoir »**

Enseignes européennes

## OPINIONS D'EXPERTS DE L'INDUSTRIE

Dans le cadre de l'étude, EDC a interrogé un groupe d'experts représentant les systèmes de paiement par carte, les processeurs, les fournisseurs de solutions de paiement et les consultants de l'industrie. Ces experts issus de plusieurs pays ont été sélectionnés afin de présenter une bonne répartition géographique et culturelle.

Les experts ont considéré que les principaux enjeux pour les commerçants sont :

- ♦ Le marché de détail ultra concurrentiel
- ♦ La nécessité de réaliser des économies financières
- ♦ La complexité de la mise en conformité réglementaire
- ♦ Les attentes plus élevées des consommateurs
- ♦ La transition vers la vente multicanal/omni-canal

Les standards nexo et les principes sur lesquels ils reposent ont bénéficié du large soutien des experts :

*« Nous assistons à un intérêt accru pour nexo auprès de nos clients qui cherchent à déployer des solutions de paiement rapidement, facilement et de manière optimisée dans tous les pays où ils exercent leurs activités. Une plate-forme unique présente l'avantage d'une mise sur le marché plus rapide, une plus grande efficacité opérationnelle et des coûts réduits de mise en conformité et de certification. »*

### ACI Worldwide

*« Nous espérons que les enseignes multinationales seront les premières à adopter les standards nexo. Les enseignes paneuropéennes demanderont aux acquéreurs d'adopter les standards nexo s'ils souhaitent travailler avec elles. »*

### Groupement des Cartes Bancaires

*« Nous pouvons espérer un marché plus large avec le besoin récurrent d'attirer de nouveaux fabricants de TPE et de fournisseurs de solutions. Les standards nexo permettront aux commerçants d'accompagner et de déployer plus rapidement des solutions de paiement innovantes. »*

### Consultant dans le secteur des paiements

*« Les fournisseurs de solutions doivent être les premiers à investir dans des solutions et services conformes aux standards nexo avant de pouvoir espérer que les commerçants les adoptent. Une pression réglementaire accrue serait un signe positif que nous pourrions soutenir activement. »*

### Système de paiement par carte

Les commerçants ont été, en règle générale, moins positifs que les experts au sujet de l'impact d'une pression réglementaire accrue et d'autres différences notables ont été perçues entre les deux groupes en termes d'avantages attendus par les standards nexo. Tandis que les experts de l'industrie pensent que la consolidation des fournisseurs sera un facteur important pour les commerçants, ces derniers l'ont classé au bas de leur liste de priorités. Le facteur numéro un pour les commerçants est « la mise sur le marché et le déploiement plus rapides » qui a été sous-estimé par plusieurs experts. De même, les commerçants ont été davantage conscients de l'importance de « standards internationaux ouverts et universels » que ne l'ont été les experts. EDC s'attend à ce que l'acheminement « intelligent » des transactions devienne un facteur clé pour les commerçants lors de la planification de leurs plates-formes de paiement de nouvelle génération.

EDC remarque que les experts de l'industrie sont légèrement plus optimistes quant aux délais d'adoption, puisqu'ils anticipent un plus grand nombre d'enseignes européennes de premier rang et de second rang migrer en 2018/2019/2020.

L'étude a mis en exergue que plusieurs systèmes de paiement par carte et processeurs de paiement européens évaluaient actuellement les standards nexo. Une association de paiements nationale a ainsi déclaré :

« Nous réévaluons actuellement notre position en ce qui concerne les standards nexo car nous ne voulons pas freiner l'innovation. Les standards existants n'ont jamais été conçus pour prendre en charge d'autres moyens de paiement et des transactions comme les flux des chambres de compensation et les coupons électroniques. »

Association de paiements

L'un des experts de l'industrie a mis l'accent sur le point suivant, qui trouve écho dans les entretiens qu'EDC a menés auprès des commerçants :

« Les principales économies réalisées par les enseignes internationales viendront de la mise en œuvre d'une plate-forme centrale de paiements qui regroupe toutes les transactions effectuées par carte de crédit ou de débit »

« Les commerçants se posent deux questions essentielles avant de se décider : où installer la passerelle de paiement et qui va la gérer »

« nexo va contribuer à accélérer le rythme d'innovation en matière de paiements, tout en accroissant la souplesse et la réactivité »

Consultant de l'industrie

« Suite à la demande des enseignes internationales, nous allons bientôt ajouter la prise en charge du protocole nexo »

Redsys  
Processeur de paiements

# TIRER PROFIT DES STANDARDS NEXO.

Pour concrétiser les avantages de nexo, des investissements seront nécessaires. Dans certains secteurs, ils peuvent être échelonnés ou être réalisés dans le cadre de l'achat de produits de nouvelle génération. La conformité nécessaire à PCI DSS peut également être un facteur déterminant. Cette étude suggère que de nombreux commerçants vont combiner la prise en charge des standards nexo et la centralisation du traitement des paiements. Cela permettra de supprimer la duplication actuelle des produits, des plate-formes, des fournisseurs et des acquéreurs. La centralisation améliorera l'efficacité et le contrôle, contribuera à une plus large indépendance et offrira aux commerçants une meilleure gestion de leur information.

## DOMAINES D'INVESTISSEMENT

Des investissements sont nécessaires dans les logiciels de TPE, qui couvrent trois secteurs clés. Premièrement, l'application de paiement fonctionnant sur le TPE doit respecter le standard EPAS Acquirer. Cela nécessite le développement/l'acquisition d'une nouvelle version du logiciel sur la base du standard EPAS Acquirer. Les commerçants doivent assurer la prise en charge du standard EPAS Acquirer, quel que soit leur niveau d'intégration monétique.

Deuxièmement, les commerçants qui souhaitent l'intégration de leurs fonctionnalités de paiement à l'application de vente de la caisse sont incités à ajouter la prise en charge du standard EPAS Retailer. Cela nécessite des changements au niveau de l'application de paiement et de l'application de vente de la caisse mais, une fois réalisé, cela offre une séparation claire entre les deux applications logicielles.

Troisièmement, des améliorations devront être apportées à l'application de paiement du TPE afin de prendre en charge le standard EPAS TMS. Cela supprimerait toute dépendance vis-à-vis des fournisseurs ou des systèmes TMS propriétaires développés en interne. Une fois le développement d'une application EPAS Acquirer terminé, celle-ci sera approuvée de façon indépendante. Le processus d'agrément nécessite des investissements en termes de ressources et de temps.

Les TPE actuels pourraient bien être en mesure d'exécuter cette nouvelle application logicielle ; toutefois, cela dépendra des circonstances particulières, en particulier de l'âge de l'équipement. De nombreux commerçants auront à associer la prise en charge des standards nexo et l'investissement dans de nouveaux TPE.

Les deux bouts de la chaîne de traitement des transactions doivent prendre en charge le standard EPAS Acquirer. La responsabilité de l'investissement dans les systèmes d'acceptation, qui regroupent toutes les transactions par carte, varie. Les grandes et moyennes enseignes européennes gèrent en règle générale leur propre passerelle de paiement/serveur d'acceptation ou confient cette fonction à un prestataire de services de paiement (PSP) / agrégateur de paiements. Si un commerçant gère sa propre passerelle de paiement / son propre serveur d'acceptation, il devra investir dans la prise en charge du standard EPAS Acquirer. Cela nécessite l'acquisition d'un pilote logiciel de TPE / d'une interface EPAS auprès de son fournisseur actuel ou le développement de cette fonctionnalité en interne. Si cette fonction est confiée à un PSP, il se peut que certains envisagent de faire payer une partie de leurs coûts de développement aux commerçants, tandis que d'autres verront l'investissement dans les standards nexo comme un moyen d'attirer de nouveaux clients.

*« Il sera nécessaire d'investir dans les applications de paiement, les terminaux, les agréments et les serveurs monétique »*

Système de paiement par carte

**« Nous savons que nous devons investir afin de pouvoir réaliser des économies »**

Grande enseigne

## PÉRIODES PROPICES À L'INNOVATION

Les standards nexo qui s'appuient sur les messages ISO 20022 sont conçus et élaborés dans des délais propices à l'innovation tant dans les nouvelles catégories de paiement par carte que dans les autres. Comme il l'a été mentionné précédemment, aujourd'hui tous les intervenants comptent sur les améliorations exclusives de messages ISO 8583 existants. En adoptant un standard ISO universel à part entière pour remplacer les spécifications techniques propriétaires, toutes les parties intéressées bénéficieront de l'interopérabilité. On s'attend à ce que cela profite à tous les intervenants de la chaîne de valeur des paiements, des commerçants aux banques, en passant par les fournisseurs de solutions de paiement.

## DISPONIBILITÉ DE L'INDUSTRIE

Le secteur européen des paiements est actuellement à un stade précoce de l'adoption des standards nexo. Chaque catégorie d'intervenants en est à un stade de préparation différent. Les principaux fabricants de terminaux européens soutiennent activement les standards nexo depuis de nombreuses années. EDC observe qu'ils ont ajouté la prise en charge du standard EPAS Acquirer à certains de leurs produits et participé à des essais techniques et des projets pilotes. D'autres constructeurs d'équipements deviennent membres de nexo et s'activent à ajouter la prise en charge des standards nexo à leurs gammes de produits.

L'étude indique que plusieurs processeurs de paiements offrent déjà une prise en charge du standard EPAS Acquirer dans leurs produits et que d'autres fournisseurs de logiciels élaborent la prise en charge ou l'ont intégrée à leur feuille de route.

À ce jour, seulement quelques acquéreurs européens ont adopté les standards nexo mais la pression exercée par les grandes enseignes commence à augmenter. À titre d'étape intermédiaire, certains acquéreurs comptent sur les processeurs de paiements pour leur fournir un service de conversion de protocoles, comme dans l'exemple du marché français mentionné plus haut. Avec l'intérêt accru et la demande croissante des commerçants, nous pouvons espérer un nombre de plus en plus important de PSP / acquéreurs qui investiront dans les services de traitement des transactions EPAS Acquirer. Les PSP / acquéreurs ont toujours su répondre rapidement aux demandes des commerçants et réaliser des projets de développement logiciel. À ce jour, les plus grands progrès ont été réalisés avec le standard EPAS Acquirer ; cependant, nous pouvons espérer que les fournisseurs et les commerçants considéreront davantage les standards EPAS TMS et EPAS Retailer.

« Le temps est venu pour les commerçants de commencer à évaluer les standards nexo. nexo offre des avantages significatifs en termes de réduction des coûts, de mise en conformité et de sécurité, et est une étape essentielle vers l'établissement de capacités paneuropéennes de traitement des paiements de nouvelle génération. »

ACI Worldwide

# ANNEXE ●

## MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Pour ce document, EDC a préparé un questionnaire en trois parties que devait remplir un groupe d'enseignes multinationales. Ces entreprises réalisent ensemble plus de 125 Md€ de ventes, avec plus de 50 000 TPE et plus de 18 000 magasins. Les deux premières parties du questionnaire comportaient 34 questions dont les réponses fournissaient des informations sur l'entreprise et l'environnement de paiement actuel. Dès réception des réponses, EDC a mené des entretiens téléphoniques d'une heure avec chaque commerçant participant à l'étude. Cela lui a permis de poser 13 questions détaillées supplémentaires concernant leurs projets futurs et leurs opinions, et de déterminer leur intérêt pour les standards nexo et leurs connaissances en la matière, les expériences qu'ils ont vécues, leurs priorités ainsi que leurs réflexions sur les avantages financiers et qualitatifs. EDC a également cherché à appréhender l'attitude des commerçants face à une contribution accrue des organes de réglementation. Les entretiens ont permis à EDC de comprendre ce qui se cachait vraiment derrière les réponses fournies. Les commerçants participants exercent leurs activités dans plusieurs secteurs du commerce de détail, à savoir les secteurs de l'alimentation, de la grande distribution, des produits spécialisés, de l'ameublement et des produits pétroliers.

EDC a également élaboré un questionnaire comportant 39 questions pour des experts de l'industrie de toute l'Europe, afin de mieux comprendre leurs idées et leurs opinions. EDC a par la suite également mené des entretiens téléphoniques d'une heure pour évaluer les perspectives des systèmes de paiement par carte, des processeurs, des fournisseurs, des associations et des consultants. EDC a pris note des raisons pour lesquelles ils s'intéressaient à nexo, les domaines dans lesquels ils pensaient que des bénéfices tangibles pourraient être apportés, ainsi que leur opinion sur les stratégies et les délais d'adoption. EDC a classé et hiérarchisé les conclusions afin de déterminer les tendances qui se dégagent des réponses des commerçants et des experts de l'industrie. EDC a entrepris une étude complémentaire en participant à l'EHI Kartenkongress 2015 de Bonn et au salon MPE (Merchant Payments Ecosystem) 2015 de Berlin. Lors de ces événements européens uniques dans l'univers du paiement, les commerçants, acquéreurs et fournisseurs de solutions ont été interrogés de façon informelle.

## COMPOSITION DE NEXO

L'organisation nexo se compose des principaux acteurs de l'industrie issus de la chaîne de valeur des paiements. Le nombre d'adhésions à nexo est en constante augmentation et elle compte aujourd'hui 62 membres, dont 23 siègent à son conseil d'administration. Les organisations peuvent adhérer en tant que membre principal, membre associé ou membre observateur. Ces intervenants comprennent des fournisseurs de systèmes de paiement par carte tels que Consorzio Bancomat, EURO Kartensysteme, Groupement des Cartes Bancaires, PAN Nordic Card Association et Visa Europe ; des fournisseurs de solutions de paiement comme ACI Worldwide, Ingenico, SRC, Verifone, Wincor-Nixdorf ; des organismes de paiement tels que Crédit Agricole Cards & Payments, Equens, First Data, Unicredit et Worldline ; des banques acquéreuses dont American Express, Banque Accord, Crédit Mutuel, Groupe Desjardins et Poste Italiane ; des enseignes comme Auchan, Carrefour et Total ; et des associations telles qu'ATMIA (ATM Industry Association). Ensemble ils représentent toutes les catégories de la chaîne de valeur des paiements par carte.

## ALLIANCES DE NEXO

nexo accorde une grande importance à l'implication de tous les intervenants du secteur et à l'établissement de relations stratégiques afin d'atteindre ses objectifs. En effet, la création même de nexo résultant de la fusion d'EPASOrg avec deux autres initiatives, démontre la valeur accordée à la coopération. La nature diversifiée des membres de nexo souligne le nombre d'intervenants susceptibles d'être impliqués dans le cadre de la création de standards pour le secteur des paiements. L'une des toutes premières relations stratégiques a été établie avec la division des standards ARTS de la<sup>11</sup> National Retail Federation (NRF).

nexo a engagé des discussions avec des intervenants responsables des standards en ce qui concerne le secteur du pétrole et des stations-services ; ceci afin de déterminer les opportunités de collaboration pour la définition en commun de ces standards. Par ailleurs, nexo travaille actuellement avec l'IFX Forum pour créer un standard relatif aux distributeurs automatiques de billets selon la norme ISO 20022.

<sup>11</sup><https://nrf.com/resources/retail-technology-standards-o>



nexo A.I.S.B.L.  
Rue du Luxembourg 19-21  
BE-1000 Brussels

Tel: +32 2 506 88 20

[secretariat@nexo-standards.org](mailto:secretariat@nexo-standards.org)

