

Réponse de Visa Europe France

à la consultation publique « France Numérique 2020 », lancée par le Ministère chargé de l'Industrie, de l'énergie et de l'économie numérique

Paris, le 28 Septembre 2011.

Visa Europe France salue la volonté du gouvernement d'associer les multiples parties prenantes de l'économie numérique à la conception de la stratégie nationale en la matière, à horizon 2020.

En tant que succursale française de Visa Europe¹, acteur majeur des systèmes de paiement sur le continent, Visa Europe France se considère en effet particulièrement concernée par ce sujet : aujourd'hui, un euro sur cinq est dépensé avec une carte Visa en France. Plus généralement, l'essentiel des transactions nationales réalisées au point de vente ou sur automate s'effectue désormais via l'utilisation d'une carte de paiement².

Or, le développement de l'économie numérique – et la création d'emplois induite – nécessite un changement de comportement du consommateur à grande échelle en matière de paiement : ce dernier doit, sans hésiter, accepter de payer de plus en plus de produits et services soit en face à face via les systèmes « sans contact », soit à distance, via internet, les téléphones mobiles et les portefeuilles électroniques notamment.

Pour Visa Europe France, la première condition d'un tel changement est l'instauration d'une réelle confiance dans ces nouvelles modalités de paiement. Ceci passe par le déploiement de solutions de sécurisation reconnues – d'après le dernier baromètre Caisse des Dépôts/ACSEL³, les garanties de sécurité des sites sont un levier important de confiance dans le e-commerce – mais également par la levée d'obstacles – telle que la surfacturation – qui pourraient pénaliser les populations les plus fragiles en matière de e-commerce. C'est donc sur ces points en particulier – la sécurité des paiements et la surfacturation – que Visa Europe souhaite apporter son expertise aux autorités françaises. Dans la consultation « France numérique 2020 », nous nous sommes concentrés sur la question qui y a trait. Nous avons également apporté notre contribution sur le sujet de la gouvernance.

¹ Visa Europe est un acteur majeur des systèmes de paiement le continent - près d'un euro sur dix y est dépensé avec une carte Visa en 2010. Forte de sa structure associative unique (Visa Europe est gérée par ses 4147 banques membres, à qui elle facture ses prestations au plus proche de leurs coûts réels et leur reverse d'éventuels excédents), elle met à disposition de ses membres un système qui permet de spécifier les règles et d'opérer les paiements entre les quatre acteurs d'une transaction – la banque ou établissement financier émetteur, l'acquéreur, le porteur de la carte, et les commerçants. Devenue autonome et sans liens capitalistiques avec Visa Inc. depuis 2007, Visa Europe opère dans 36 pays en Europe, et possède une licence d'utilisation exclusive, perpétuelle et irrévocable de la marque Visa. Son siège social est au Royaume-Uni. Depuis sa fusion avec la SAS Carte Bleue début 2010, la société est présente à Paris sous la forme d'une succursale, Visa Europe France, qui emploie une centaine de personnes.

² La carte de paiement est devenue le premier moyen de paiement scriptural en France, en termes de volume d'utilisation - en 2009, plus de 6,7 milliards de paiements ont été effectués par carte, ce qui représente 42,2 % des paiements scripturaux réalisés en France, et 340 milliards d'euros. Source : Banque de France.

³ « La confiance des Français dans le numérique », Baromètre Caisse des Dépôts/ACSEL, 11 mars 2010. <http://www.slideshare.net/LucMandret/la-confiance-des-francais-dans-le-numerique>

Question 3.1 – Quelles actions seraient les plus utiles pour stimuler le e-commerce au cours de la prochaine décennie ?

Visa Europe et sa filiale française sont fortement engagées dans le développement du e-commerce. Les deux organisations œuvrent en effet pour que les paiements en ligne soient toujours plus sûrs.

- Visa Europe a participé à l'élaboration des normes de sécurité aujourd'hui reconnues dans le monde entier : en association avec Mastercard, elle a défini les standards de sécurité que les e-commerçants doivent adopter pour préserver la confidentialité et l'intégrité des informations communiquées par le porteur de carte au moment de la transaction – on parle de Data Security Standard (DSS), un ensemble de règles gérées par le Payment Card Industry Security Standards Council. Elle a également introduit le système le cryptogramme visuel "CVV2 » - les chiffres figurant au verso de la plupart des cartes Visa - ainsi que le système « Verified by Visa » - nom commercial du 3-D Secure, qui permet de vérifier l'identité du porteur de la carte pendant le processus d'autorisation.
- Visa Europe crée par ailleurs des produits qui sécurisent les paiements en ligne :
 - o Visa CodeSure est une carte avec mot de passe dynamique, qui utilise la technologie de la puce et du code confidentiel pour générer un code à usage unique. Ce code confirme la présence du vrai porteur et de la vraie carte au moment où la transaction s'effectue. Visa CodeSecure est aujourd'hui disponible dans toute l'Europe.
 - o E-Carte Bleue quant à elle permet qu'un nouveau numéro de carte soit généré à chaque transaction. Créée en 2002, et destinée aux consommateurs les plus réticents à acheter en ligne, ce produit est désormais utilisé par un million de Français.

Or, aujourd'hui, les particuliers et de nombreux commerçants sont insuffisamment informés de l'utilité et de l'efficacité de ces outils de sécurisation. Ceci explique largement que certains d'entre eux peinent à se généraliser – aujourd'hui environ 50% des sites de e-commerce ont installé 3-D Secure en France, ce qui représente moins de 15% des volumes échangés.

A terme, cela pourrait nuire au développement des ventes en ligne - d'après le rapport 2010 de l'Observatoire de la sécurité des cartes de paiement, les paiements à distance (téléphone compris) représentent 8,6 % de la valeur des transactions nationales, mais 62 % du montant de la fraude. Cela pourrait aussi handicaper les ventes via téléphone mobile ou supports « sans contact ».

Or, l'instauration d'une réelle confiance dans les nouvelles modalités de paiement est la condition pour que plusieurs écosystèmes s'engagent dans une dynamique de création d'emplois à long terme :

- L'écosystème du « sans contact »: en France, plus de 80% des paiements de moins de 20 euros sont réalisés en espèces. Simplifier et sécuriser ces 19 milliards de transactions annuelles (127 milliards d'euros par an) serait alors un levier de croissance pour les opérateurs de téléphonie mobile, les banques et les établissements financiers, les opérateurs de transport, les acteurs industriels fournisseurs de technologie – PME innovantes et grands groupes industriels de la carte à puce et terminaux de paiement. Après une expérimentation réussie à Nice en 2010, il est prévu de déployer le sans contact dans neuf villes françaises.
- L'écosystème du commerce en ligne : la sécurisation des paiements sur le web, évidemment, serait porteuse pour l'ensemble des fournisseurs de produits et services en ligne. Le paiement en ligne permettrait en effet à l'écosystème des prestataires de services de paiement de se développer et de créer des services à valeur ajoutée.
- L'écosystème des services mobiles : d'après l'Association Française du Multimédia mobile, ces services représentent déjà près de 10 000 emplois en France, essentiellement offerts par des petites entreprises (éditeurs de contenus et services mobiles, acteurs du marketing mobile - agences de marketing mobile et régies publicitaires mobiles - concepteurs de sites et d'applications mobiles, fournisseurs de solutions techniques proposant services et

technologies à intégrer dans les solutions mobiles). Le potentiel de création d'emplois directs serait de 1500 dans les 3 ans d'après l'Association.

Pour Visa Europe France, il serait donc particulièrement utile que le gouvernement – via la Banque de France par exemple – mène une campagne de communication pédagogique à l'attention des commerçants et des particuliers sur les différents outils de sécurisation des paiements à distance (signification des logos, fonctionnement des outils, incitation à privilégier les sites qui ont mis en place les solutions les plus sécurisées).

Visa Europe France s'inquiète par ailleurs d'une possible autorisation de la surfacturation en France. Dans son avis du 24 mars 2009, le Comité Consultatif du Secteur Financier s'était prononcé en faveur de l'interdiction d'une telle pratique, qui consiste à faire payer au consommateur des frais supplémentaires pour l'utilisation de certaines cartes de paiement. Cependant, à la suite de la transposition de la directive sur les services de paiement, la possibilité de recourir à la surfacturation a été prévue dans la loi, tout en étant soumise à des conditions strictes qui « devraient faire l'objet d'un décret »⁴.

Il nous semble qu'offrir aux commerçants la possibilité de recourir à la surfacturation, quelles que soient les conditions d'application, pourrait conduire à une augmentation des prix, et pénaliserait avant tout les publics les plus défavorisés qui ne disposeraient pas de moyens de paiement alternatifs – la surfacturation est aujourd'hui essentiellement pratiquée par les transporteurs aériens à bas coût.

De ce fait, si d'aventure l'interdiction de surfacturer ne pouvait être maintenue, Visa Europe France suggère au gouvernement de veiller à ce que les conditions définies par décret soient les plus strictes possibles (pas de frais additionnels sur les transactions par carte, obligation pour le commerçant de mentionner que la surfacturation n'est pas liée au coût de la transaction effectuée par carte bancaire etc. y compris lorsque la banque du commerçant se situe en dehors de la France et possiblement soumise à une réglementation différente)

Question 4-2 – Organisation du secteur du numérique – Comment penser le mode d'organisation ?

Visa Europe France approuve la volonté du gouvernement de créer une instance de consultation dédiée à l'économie numérique.

Néanmoins, au regard des enjeux associés à la sécurité des systèmes de paiement, il nous semble que le Conseil National du Numérique aurait intérêt à admettre en son sein les représentants des systèmes de paiement – et notamment Visa Europe, acteur majeur en la matière.

Il nous semble en effet que toute notion d'économie doit nécessairement intégrer la dimension de paiement qui se complexifie avec l'évolution des technologies et des comportements d'achat.

Contact : Charlotte Desbons, Directrice de la Communication, Visa Europe France
Desbonch@visa.com

⁴ Source : rapport 2009-2010 du CCSF