

## Cinq facteurs clés d'adoption du paiement mobile



Les paiements mobiles, c'est-à-dire les paiements effectués à l'aide d'un appareil sans fil tel qu'un téléphone intelligent ou une tablette, sont en augmentation dans le monde entier. Selon un rapport publié par Allied Market Research, le marché mondial des paiements mobiles a été estimé à 1,48 billion de dollars en 2019 et devrait atteindre 12,06 billions de dollars d'ici 2027<sup>1</sup>.

Une grande partie de cette croissance revient à l'Asie, en particulier la Chine, où l'infrastructure prend en charge les paiements mobiles. Cependant, cinq facteurs clés ont préparé le terrain pour une croissance significative des paiements mobiles au Canada.

### **Le téléphone intelligent a dépassé le téléphone.**

Les téléphones intelligents ont non seulement révolutionné nos manières de vivre et de travailler, mais aussi la façon dont nous nous connectons les uns aux autres en tant qu'individus, mais aussi avec les entreprises. Selon les statistiques les plus récentes, 84,4 % des foyers canadiens possèdent un téléphone intelligent<sup>2</sup>. Ce nombre devrait augmenter de façon constante à mesure que les Canadiens plus âgés adoptent l'utilisation des téléphones intelligents.

L'augmentation du nombre de détenteurs de téléphone intelligent a entraîné un essor du développement et de l'utilisation des applications mobiles. La boutique iOS a été lancée avec 500 applications en 2008. Maintenant, plus de sept millions d'applications sont disponibles pour les plateformes iOS et Android. Et la croissance du marché des applications mobiles a entraîné une augmentation des paiements mobiles.

Les paiements mobiles offrent aux particuliers un moyen facile et transparent d'effectuer des achats en ligne et au point de vente, de payer des factures ou d'envoyer et de recevoir de l'argent. Les particuliers et les commerçants ont adopté le commerce par application et les paiements intégrés à l'application. Les entreprises ont accéléré les investissements dans les applications mobiles avec des cas d'utilisation novateurs offrant une expérience client intégrée.



## **L'adoption du paiement mobile repose sur les jeunes générations.**

Alors que le nombre de détenteurs de téléphones intelligents a augmenté dans toutes les générations, c'est la jeune génération qui stimule le rythme croissant de l'adoption des paiements mobiles.

L'écrasante majorité des membres de la génération X et des millénariaux possèdent des téléphones intelligents. Les gens de ces générations constituent la majeure partie du volume de paiements mobiles. La possibilité de recevoir des récompenses, des rabais, des alertes et des reçus électroniques, en plus du côté pratique qu'offrent les paiements mobiles, incite souvent ces personnes à utiliser ce mode de paiement.

La génération Z, c'est-à-dire les personnes nées après 1996, fait également évoluer l'environnement des paiements vers plus de paiements entre pairs (P2P) et de paiements mobiles. La génération Z, comme les millénariaux, a des attentes élevées en matière d'expériences mobiles et est plus à l'aise que les autres générations avec le transfert numérique d'argent. Alors que la dépendance aux appareils numériques augmente, la façon dont toutes les générations interagissent avec l'argent continuera de changer, puisque de plus en plus de personnes passeront de l'argent comptant et des cartes de débit et de crédit aux paiements mobiles.

## **Les progrès technologiques augmentent le caractère pratique et sécuritaire des paiements.**

Même avant le téléphone intelligent, il a toujours fallu trouver l'équilibre entre la commodité et la sécurité des données dans l'innovation en matière de paiement. C'est ce qui a motivé l'adoption des cartes de débit et de crédit, puis l'utilisation généralisée des technologies de NIP et de la puce EMV.

Les portefeuilles mobiles offrent un moyen simple et sécuritaire de payer des biens et des services. Avec un portefeuille mobile, les particuliers peuvent stocker des renseignements sur leur carte de crédit de consommateur ou d'entreprise sur leur téléphone intelligent pour une utilisation ultérieure. La segmentation en unités permet aux individus de stocker les renseignements de leur carte de crédit dans leur portefeuille mobile en toute sécurité. Un jeton remplace le numéro de la carte de crédit, rendant ainsi les renseignements inexploitablement pour les pirates.

Grâce à une sécurité renforcée, les portefeuilles mobiles sont plus sécuritaires et plus rapides que les cartes de crédit traditionnelles en plastique. Pour les achats en magasin, il suffit de tenir son téléphone à proximité d'un dispositif de point de vente (PDV). Les renseignements relatifs aux cartes de crédit sont partagés instantanément et en toute sécurité avec le dispositif de point de vente grâce à la technologie de communication en champ proche (NFC).

De plus en plus, les dispositifs et solutions de paiement modernes contribuent à atténuer le risque de violation potentielle des données et les pertes financières et de réputation qui en résultent grâce à une sécurité renforcée des données de paiement.

## La pandémie de COVID-19 a changé le comportement de paiement.

Même si les cartes sans contact gagnaient en popularité avant la pandémie, on ne pouvait pas dire la même chose des paiements mobiles. La pandémie a entraîné des changements importants dans la manière de payer les biens et les services.

À mesure que la pandémie s'est installée, de nombreuses personnes ont commencé à appréhender les risques sanitaires liés à la manipulation d'espèces et de chèques, à la remise d'une carte à un caissier ou à l'utilisation d'un distributeur automatique de billets.

Les portefeuilles mobiles, ainsi que les cartes sans contact, constituent une alternative plus sûre aux cartes de crédit en plastique traditionnelles, car ils ne nécessitent pas de toucher un distributeur automatique pour saisir un code NIP.

En raison de la pandémie et des craintes de transmission du virus, il y a eu une forte hausse de la préférence pour les solutions de paiement numérique, comme les cartes sans contact, les portefeuilles mobiles et les dispositifs portables chez les Canadiens, en particulier pour les paiements en personne.

En fait, selon The Global Payments Report de 2022, l'utilisation des cartes de crédit évolue et passe aux portefeuilles mobiles. La part des portefeuilles mobiles par rapport aux transactions mondiales au PDV a considérablement augmenté en 2021, passant à 28,6 % de la valeur des transactions mondiales au PDV, ou plus de 13,3 billions de dollars américains<sup>3</sup>. Alors que l'utilisation des portefeuilles mobiles au PDV continue de croître rapidement, il semble que les habitudes formées pendant la pandémie sont là pour rester.

## Le changement repose sur les commerçants.

Les paiements mobiles sont également favorables aux commerçants. Comme c'est le cas pour les particuliers, les paiements mobiles offrent une sécurité de paiement accrue, accélèrent le passage à la caisse et produisent des données plus précises permettant d'observer les habitudes des clients et de connaître les inventaires disponibles.

Ces avantages incitent plus de commerçants à accepter les paiements mobiles. Afin d'encourager leurs clients à utiliser les paiements mobiles, de nombreux commerçants utilisent des rabais et d'autres avantages pour faire connaître l'intérêt au consommateur. Certains commerçants ont réussi à combiner les paiements mobiles et leurs programmes de fidélité dans leurs applications de paiement mobile. Dans de tels cas, les clients peuvent recevoir des points de fidélité, des bons rabais et des avantages comme des commandes mobiles.

## L'avenir des paiements mobiles

L'état d'esprit du consommateur par rapport à l'utilisation des paiements mobiles évolue. Alors que l'innovation en matière de paiement continue de rendre les paiements mobiles plus sécuritaires et que les entreprises continuent de faciliter l'utilisation et l'intégration des paiements mobiles, on s'attend à ce que l'adoption continue d'augmenter. Il est prévu que les portefeuilles mobiles devanceront les cartes de crédit aux États-Unis et au Canada en 2022 et qu'ils devraient représenter près du tiers des dépenses régionales de commerce électronique d'ici 2025<sup>3</sup>.

Il est clair que les paiements mobiles sont voués à la croissance. L'adoption des paiements mobiles B2C et B2B va continuer à se développer, et les sociétés vont continuer à intégrer les paiements mobiles dans leur gamme de paiements. Mais c'est l'expérience utilisateur qui, ultimement, constituera le principal facteur d'adoption. Les non-utilisateurs commencent à percevoir les avantages dont bénéficient ceux qui utilisent déjà le paiement mobile et ne tarderont pas à l'adopter eux aussi.

<sup>1</sup>Global Mobile Payment Market Size to Grow \$12.06 Trillion by 2027, at 30.1% CAGR, Allied Market Research, 2020.

<sup>2</sup>Statistique Canada. Tableau : 22-10-0143-01 Utilisation de téléphones intelligents à des fins personnelles et certaines habitudes liées à leur utilisation selon le genre et le groupe d'âge.

<sup>3</sup>The Global Payments Report, Worldpay from FIS, 2022.