

Fonctionnement d'un site marchand

PAIEMENT EN LIGNE

Sommaire

1. Les liens.....	3
2. Introduction.....	4
3. Comment se déroule le processus de validation de la commande ?.....	5
4. Quels sont les moyens de paiement off-line (hors ligne) et on-line (en ligne) possibles ?.....	6
5. Quelles sont les solutions de paiement par carte bancaire ?.....	8
6. Quelles sont les autres solutions de paiement ?.....	10
7. Qu'est-ce qu'un contrat VAD ?.....	12
8. Comment choisir les moyens de paiement proposés sur mon site ?.....	13
9. Face à la fraude, comment se protéger, quelles garanties peut-on avoir ?.....	15
10. Comment rassurer mon client ?.....	18

1. Les liens

- [Choisir une solution de paiement](#)
- [Article sur la fraude](#)
- [Obtenir un contrat de vente à distance](#)
- [Tiers de confiance pour le commerce électronique](#)
- [Mode de paiement en ligne Paypal](#)
- [Solution de micro-paiement](#)
- [Mode de paiement Receive and pay](#)

2. Introduction

Qui dit E-commerce, dit forcément commandes et paiements en ligne. Plusieurs solutions permettent aujourd'hui le paiement de commandes passées en ligne. Ces solutions ne sont pas seulement des réponses techniques au besoin de finaliser une transaction mais elles participent aussi à la construction d'un climat de confiance qui permettra de concrétiser la vente. Les moyens de paiements peuvent parfois aussi devenir des outils au service de la promotion d'une offre et du recrutement de nouveaux clients.

Attention : tous les chiffres annoncés dans les éléments développés ci-dessous sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles d'évolution : ils n'engagent en rien l'auteur, ni le directeur de la publication du présent site.

3. Comment se déroule le processus de validation de la commande ?

Les grandes étapes d'une commande en ligne sont les suivantes :

- Choix des articles
- Validation de la commande
- Entrée des coordonnées de facturation / livraison
- Choix des modes de paiements / livraison
- Saisie des coordonnées bancaires sur la solution de paiement (sur le site du commerçant ou sur le site de la banque)
- Traitement du paiement par la banque qui vérifie le numéro de carte , débite le client et crédite le marchand – La solution de paiement renvoie alors au site une information confirmant le bon traitement du paiement ou lui indiquant un code d'erreur si le paiement n'a pas été réalisé.
- Le site du commerçant ou son système de gestion commerciale récupère la commande, décrémente les stocks (en cas de stocks gérés) et édite la facture. Il peut y avoir à cette étape un contrôle humain de la qualité de la commande pour la détection de fraudes.
- La commande part alors en préparation puis en livraison
- En cas de problème (erreur, retard, casse), gestion de remboursement total ou partiel directement sur la carte du client.

Techniquement, les ventes sont créditées une fois par jour sur le compte du marchand.

4. Quels sont les moyens de paiement off-line (hors ligne) et on-line (en ligne) possibles ?

La situation n'est pas aussi simple que l'on pourrait le croire à première vue. Deux cas de figures peuvent se présenter pour le paiement d'une commande passée en ligne.

Cas n°1 – Paiement en ligne à la commande

Le cas le plus fréquent est alors l'utilisation d'une carte bancaire. Mais le client peut aussi choisir d'utiliser une carte privative (Cetelem, Cofinoga, American Express ...) ou de payer en souscrivant en ligne à une offre de crédit associée au produit (1euro.com, Franfinance ...).

Pour certains produits ou prestations de petits montants (moins de 15 €), le client peut aussi opter pour un paiement prélevé directement sur la facture de son fournisseur d'accès Internet, sur sa facture de téléphone via un appel sur un numéro surtaxé, sur une carte prépayée (Ticket Surf, Termineo...) ou via un porte monnaie électronique (Moneo).

Signalons toutefois que c'est le commerçant qui a le choix sur l'offre de solutions de paiements qu'il souhaite proposer.

Cas n°2 – Paiement hors ligne postérieur à la commande

Le client peut choisir de passer une commande en ligne et de la régler ultérieurement. Plusieurs choix sont alors envisageables :

- Paiement par chèque envoyé au commerçant
- Paiement en liquide directement auprès du commerçant ou du livreur
- Paiement en contre-remboursement avec paiement en liquide ou par chèque auprès du livreur
- Paiement par mandat postal
- Paiement par virement bancaire sur le compte du commerçant

Conclusion :

www.tpe-ecommerce.fr – Plateforme de connaissances pour vendre en ligne

Par souci de simplicité, un e-commerçant pourrait avoir tendance à limiter les moyens de paiement proposés sur son site. Il faut cependant avoir en tête que le choix du mode de paiement est aussi un service proposé au client et toutes les études montrent qu'une diversification de l'offre de paiement proposée sur un site se traduit quasi mécaniquement par un léger accroissement des taux de transformation et des chiffres d'affaires en ligne.

5. Quelles sont les solutions de paiement par carte bancaire ?

Avant de parler des solutions techniques elles-mêmes, il convient de souligner que pour pouvoir prélever des montants d'argent sur les cartes bancaires de clients distants, le commerçant devra dans la majorité des cas mettre en place avec sa banque un contrat de vente à distance.

Plusieurs solutions sont à la disposition des commerçants pour gérer les paiements sur leurs sites internet. Faisons un état des lieux des solutions des plus simples aux plus complètes :

Votre propre solution artisanale

Cela consiste sur un site de E-Commerce à proposer à vos clients de vous communiquer via un formulaire sécurisé leurs numéro de carte bancaire, dates d'expiration et cryptogramme visuel (3 derniers chiffres au dos de la carte). Le commerçant reçoit alors par email ces données qu'il va communiquer à sa banque (éventuellement via un Terminal de Paiement) pour procéder manuellement à la transaction dans le cadre d'un contrat de vente à distance signé avec sa banque.

C'est une solution économique à la mise en place mais qui a le double inconvénient de demander une procédure manuelle pour l'enregistrement de chaque paiement et qui vous demandera de garantir la confidentialité et la sécurité des coordonnées bancaires ainsi collectées. Le dernier inconvénient de cette solution est qu'elle risque d'effrayer un client qui ne saura pas comment ses informations seront traitées par vos équipes. Cette solution n'est donc pas conseillée. En effet, en cas de vol des données bancaires, l'impact sur l'image de la boutique serait très très très négatif. Mieux vaut donc laisser la sécurité à des professionnels (banques entre autres). De plus une connexion sécurisée (SSL) est assez compliquée techniquement à mettre en place (demande de sceau etc) et payante.

Les modules de paiement sécurisé proposés par les banques

Toutes les banques proposent aujourd'hui leur solution de gestion des paiements en ligne (e-transactions du Crédit Agricole, Citelis du Crédit Mutuel, SP Plus de la Caisse

d'Épargne, ...). Cela suppose de souscrire à la solution de votre banque ce qui se traduit en général par des frais de dossiers (environ 100 €), un abonnement mensuel pour l'utilisation d'un terminal de paiement virtuel (de l'ordre de 15 à 20 €) et des frais par transaction (fixe et pourcentage fonction du nombre de commandes et du montant moyen des commandes, variable selon que la carte appartient à la zone Euro ou pas). Il faudra également mettre en place avec votre banque un contrat VAD.

Il faut aussi prévoir des frais techniques d'installation avec votre prestataire de l'ordre de 500 €.

Vous disposez alors non seulement de solutions permettant de réaliser des paiements en ligne mais aussi permettant selon les options souscrites de gérer les encaissements et les éventuels remboursements.

Vous pouvez aussi sécuriser vos clients en leur précisant que vous n'avez jamais accès à leurs coordonnées bancaires et que les transactions sont gérées par une banque, ce qui est souvent de nature à créer de la confiance.

Les plates-formes de paiement

Les plateformes de paiement sont des solutions concurrentes des solutions proposées par les banques. Elles s'en distinguent par un plus grand nombre de fonctionnalités (gestion des cartes privatives, personnalisation des interfaces de paiement, service en matière de détection de fraudes...)

L'utilisation de ces solutions demande la mise en place d'un contrat de vente à distance avec votre banque et la souscription d'un contrat de service auprès d'une plateforme de paiement (exemple : Paybox, Ogone ...). Ces plates-formes facturent généralement des frais d'activation (300 € environ) et un abonnement mensuel (20 € environ) ainsi qu'un coût fixe par transaction traitée (quelques cents). La banque prélève également une commission sur les transactions enregistrées (fixe et / ou pourcentage selon le panier moyen et le nombre de commandes)

6. Quelles sont les autres solutions de paiement ?

Les solutions en mode ASP

Ces solutions proposent d'externaliser la fonction de paiement à un tiers en contrepartie d'une commission plus importante perçue sur les ventes. Exemple, dans le cas de Paypal, les commissions sont de 3.4 % + 0,25€ sur les premières tranches de CA (le tarif est dégressif). Elles peuvent constituer une bonne solution pour faire un test à moindre frais dans la mesure où elles s'installent en général simplement.

Par contre, elles peuvent se révéler très onéreuses si le site enregistre des bonnes performances (elles sont considérées comme compétitives jusqu'à 1000 € de transactions par mois). Autre inconvénient : certains internautes seront moins mis en confiance par ces solutions que par les solutions proposées par les banques.

Les micro-paiements

Les solutions de micro-paiements permettent de gérer des paiements qui n'excèdent pas 15 €. En fonction du mode de micro-paiement retenu (carte type Neosurf, paiement sur facture fournisseur d'accès via Internet +, paiement par téléphone type Allopass ...), le commerçant devra alors procéder à l'installation et au paramétrage de la solution technique correspondante.

Les frais techniques liés à l'utilisation de ces solutions sont en général limités (de l'ordre de 200 à 1000 € pour la mise en place des solutions). Par contre, les frais par transaction peuvent être élevés. Il est important de comprendre à ce sujet qu'il est presque aussi compliqué d'effectuer une transaction sécurisée pour un montant de 1 € que pour un montant de 100 € ou de 1000 €. Selon les solutions, le coût minimal de gestion d'une transaction sera de l'ordre de 20-30 cents ce qui pour certaines transactions de 1 ou 2 € peut représenter un lourd pourcentage. Certains opérateurs prélèvent jusqu'à 50% des montants sur certains paliers au titre des frais de transaction (Allopass).

Notons aussi que les plates-formes de paiement citées plus haut intègrent la gestion de plusieurs solutions de micro-paiements.

Les chèques électroniques

Ce sont des équivalents du chèque papier à part que la signature est numérique au lieu d'être manuscrite. Leur utilisation se limite à la France et aux États-unis.

La cybercarte

Il s'agit d'une carte de crédit virtuelle proposée par la majorité des banques. Son utilisation est semblable à celle d'une carte normale si ce n'est que son numéro ne vaut que pour une transaction d'un montant donné. L'acheteur souscrit le service auprès de sa banque et installe un logiciel sur son ordinateur. Lors d'un achat en ligne, il lance le logiciel et indique le montant de la commande. Le logiciel génère un numéro similaire à un numéro de carte bancaire classique. C'est ce numéro que l'acheteur saisira dans le formulaire de paiement par carte.

Notons enfin qu'il est conseillé de proposer sur un même site plusieurs solutions de paiement en ligne.

7. Qu'est-ce qu'un contrat VAD ?

Un contrat de Vente à Distance est un contrat négocié avec un organisme de paiement, par exemple une banque, et qui permet d'utiliser le terminal de paiement en ligne de cet organisme pour le paiement par carte bancaire.

Une banque peut refuser de vous accorder un VAD. Dans ce cas, il est possible :

- d'aller voir une autre banque
- d'obtenir un contrat VAD avec un autre organisme de paiement comme Paypal, billingFrance etc.
- de choisir des moyens de paiement qui ne nécessitent pas ce contrat

L'avantage de passer par une banque est qu'elle inspire plus de confiance au client. Pour mettre toutes les chances de votre côté lors de votre rendez-vous à la banque, munissez-vous d'un petit dossier présentant votre projet et un business plan et prenez rendez-vous avec la personne chargée du commerce électronique à la banque.

Pourquoi est-ce dur d'obtenir un contrat VAD auprès d'une banque ?

La norme 3D Secure impose aux banques d'authentifier les utilisateurs de carte de crédit : elles sont donc responsables des mauvais paiements si elles donnent leur accord et remboursent donc la victime à la place du e-commerçant en cas de fraude. Elles prennent un petit pourcentage des transactions mais se portent garantes pour la totalité d'entre elles. En fonction de votre secteur d'activité, les banques seront plus ou moins réticentes et le pourcentage pris sur les transactions plus ou moins intéressant.

8. Comment choisir les moyens de paiement proposés sur mon site ?

Voici quelques pistes pour vous aider à faire votre choix.

Quel sera le volume de transactions à gérer ?

Si vous envisagez un faible montant mensuel de transactions, les solutions en mode ASP de type Paypal peuvent être suffisantes et éviter le paiement de frais mensuels qui seraient importants en regard du CA réalisé.

A l'extrême, dans ces cas, un simple contrat de vente à distance et un formulaire sécurisé peuvent être suffisants.

Au delà de 1000 € par mois, les solutions des banques ou des plateformes de paiement s'imposeront.

De quelles fonctionnalités ai-je besoin ?

Avez vous seulement besoin de procéder à un encaissement ou souhaitez vous disposer de services annexes (gestion des encaissements, gestion des remboursements, enregistrement des adresses IP des commandes, indice de sécurité des commandes ...). La réponse à ces questions vous aidera à définir avec votre banque ou avec votre contact chez un prestataire gérant une plateforme de paiement la solution la plus adaptée à votre besoin.

Quel sera mon panier moyen ?

Si ce panier est de quelques euros, il faudra opter pour un solution de micro-paiement, au delà de 10 -15 € les autres solutions sont recommandées.

Quel type de client va visiter le site ?

Par exemple, si votre site propose des produits de luxe, inutile de proposer le paiement en 3 fois sans frais, ça ne collera pas avec l'image de luxe. Si la population visée fait partie de celles qui sont réticentes à donner leur numéro de carte, il est important de leur proposer un paiement par chèque.

Quelle est la zone de vente ?

Pour les sites qui visent l'international, il faut prendre en compte les différentes habitudes

en fonction des pays. Par exemple, en France, la carte bancaire est utilisée en majorité alors qu'au Pays Bas c'est le virement électronique Idéal qui représente la majorité des transactions.

Prendre en compte les coûts de gestion

Certains moyens de paiement sont plus ou moins onéreux à mettre en place puis au niveau des commissions prises par les organismes de paiement.

Prendre en compte les coûts cachés

Par exemple : la complexification de la comptabilité, l'encaissement « réel » du paiement plus ou moins différé en fonction du moyen de paiement choisi par l'acheteur...

Prendre en compte les risques de fraude

Certains moyens de paiement sont plus ou moins sujets à la fraude ou à la répudiation d'un paiement (chèque sans provision, fraude à la carte bancaire...).

9. Face à la fraude, comment se protéger, quelles garanties peut-on avoir ?

Quand on parle de paiement en ligne, revient sans cesse la polémique qui a fait rage aux débuts du web de la sécurité des paiements sur le net. Il est utile à ce sujet de préciser les risques de fraudes que l'on peut rencontrer en ligne et les solutions pour s'en prémunir.

Paiement par carte bancaire

Le risque lié aux paiements par carte en ligne correspond au cas où une personne mal intentionnée arrive à récupérer le numéro de carte bancaire d'autres personnes (mais aussi une date d'expiration et un cryptogramme visuel). Cela peut se produire par exemple lors de la prise d'un paiement par carte avec un système à sabot que l'on trouve dans différents pays. Cela peut aussi arriver plus simplement chez un commerçant mal intentionné.

Le pirate va alors pouvoir utiliser ce numéro de carte pour faire un achat en ligne et se faire livrer. En fin de mois, le porteur de la carte va constater la transaction et va normalement la contester auprès de sa banque. Il sera alors automatiquement remboursé dans un délai de 48h. Par contre le commerçant chez qui l'achat frauduleux aura été effectué se verra dans le même temps débité du même montant par sa banque (dans le cadre des dispositions imposées par les contrats de vente à distance des banques). S'il veut récupérer son argent, le commerçant devra alors porter plainte et fournir pour cela les informations en sa possession (nom et adresse de l'acheteur présumé mais aussi adresse IP et date et heure de la commande). L'objectif peut être de prouver que c'est bien le propriétaire du compte qui a effectué le paiement en ligne ou de permettre de retrouver le fraudeur. L'e-commerçant attendra ensuite que la plainte soit instruite et si la procédure aboutit et que le fraudeur est solvable il retrouvera après plusieurs mois / années les montants engagés.

La conclusion est de vérifier avec soin chaque commande. On pourra vérifier si elle émane d'un client déjà connu et dans la négative si la personne figure bien dans l'annuaire et répond bien au n° de téléphone indiqué. Dans le doute, il est toujours possible d'appeler sa banque pour une demande de vérification de l'identité du porteur,

voire d'annuler le paiement par CB et de demander au client un paiement par virement (les virements sont eux irréversibles et donc sans risque pour le commerçant).

Les tiers assureurs

Il existe également des tiers assureurs comme Fia-net qui permettent de lutter contre ce type de fraude. Leur rôle est de s'assurer de la fiabilité de l'acheteur pour chaque transaction par carte bancaire. En cas de litige, si la transaction a été validée par ce type d'organisme, l'e-commerçant est donc assuré : c'est le tiers assureur qui prend en charge le montant de la fraude. Cela a bien sûr un coût par transaction.

Le fonctionnement technique est le suivant : au moment du paiement, le débit n'est pas effectué tout de suite sur le compte de l'acheteur, ces coordonnées bancaires sont envoyées à l'assureur pour qu'il vérifie la fiabilité via un algorithme pré-défini. Ensuite, l'assureur envoie un feu rouge ou un feu vert au e-commerçant et ce dernier décide alors d'annuler la transaction ou de la réaliser quand même à ses risques et périls si elle n'a pas été validée.

Une petite mise en garde cependant, les forums regorgent de messages d'internautes mécontents car leur fiabilité a été remise en cause. Ce qui implique :

- qu'ils doivent produire des justificatifs d'identité (copie de la carte d'identité, justificatif de domicile...)
- un retard sur la livraison de leur commande
- leur compte est quand même débité du montant de la commande, si le e-commerçant le décide (dans ce cas la transaction n'est pas assurée).

Globalement, ce type de service revient tout de même assez cher sachant :

- que certaines vérifications de base peuvent être faites facilement : regarder le numéro de téléphone et l'adresse fournis suffit parfois à se rendre compte que la commande n'est pas sérieuse.
- qu'en cas de remise en cause de la fiabilité d'un client honnête, l'impact peut être négatif sur l'image du site.

Pour finir, il est utile de savoir que certaines solutions de paiement en ligne proposent un outil de détection des fraudes intégré ou en option. Par exemple : Blue Paid (option de

vérification de cohérence), Cashtronics etc.

Paiement par chèque

Il en va pour les commandes en ligne comme pour tous les autres paiements par chèque : les risques de chèques sans provision et autres chèques volés sont les mêmes. Ils restent cependant faibles. Traditionnellement, le commerçant attend le bon encaissement du chèque au risque d'allonger la durée de traitement de la commande concernée. Les acheteurs utilisant le paiement par chèque s'attendent à ce genre d'inconvénient et si le site propose plusieurs moyens de paiement ils acceptent cette conséquence de leur choix.

10. Comment rassurer mon client ?

Tout marchand sait qu'une commande implique une certaine confiance entre un client et un marchand. Il est donc important de donner un certain nombre de signes rassurants et d'explications à l'internaute qui vient acheter sur votre site.

Lui expliquer que les paiements sont sécurisés : mentionner la technique de sécurisation utilisée (SSL/SSH...) par votre solution de paiement et le nom de cette solution. Deux petits indices permettent de savoir qu'une page internet est sécurisée :

- au niveau de l'adresse du site on voit apparaître `https://` au lieu de `http://` ce qui signifie que SSL est utilisé,
- un petit cadenas apparaît en bas de votre navigateur, ce qui confirme l'utilisation du protocole `https`

Attention cependant, l'utilisation de pages sécurisées n'est pas réservée aux personnes honnêtes et les indications précédemment citées permettent juste de s'assurer de la sécurité du transport des données bancaires et non de la sécurité du destinataire à qui elles sont transmises. C'est pourquoi il est toujours rassurant pour l'acheteur de savoir que les paiements sont gérés par une banque.

L'informer sur votre politique en matière de données personnelles : préciser que vos bases sont bien enregistrées à la CNIL... Si vous utilisez une solution fournie par une banque, l'informez que vous ne conservez pas ses coordonnées bancaires ...

Faire figurer sur votre site les informations obligatoires prévues par la Loi pour la Confiance en l'Economie Numérique (LCEN) : n° SIRET, nom du responsable du site et ses coordonnées,

Informez vos clients sur les services et garanties que vous leur assurez : rétractation au moins de 7 jours, satisfait ou remboursé...