

## Les frais d'utilisation des terminaux de paiement, principal motif d'insatisfaction des retailers belges

### Ces frais élevés ne sont pourtant pas une fatalité !

- **Ce 9 décembre, une nouvelle législation européenne introduit une plus grande transparence dans le décompte des frais liés aux terminaux de paiement.**
- **Convaincu que ces frais élevés ne sont pas une fatalité, le bureau de conseil Bridgewater a constitué un groupe d'action pour négocier avec les fournisseurs.**
- **Objectif : réduire les coûts et augmenter la qualité du service.**

Début 2015, le bureau de conseil Bridgewater a mené une vaste enquête sur l'utilisation des terminaux de paiement auprès des grandes enseignes du secteur de la distribution en Belgique. Il en ressort que **les frais d'utilisation des terminaux de paiement constituent le principal motif d'insatisfaction des retailers belges**. Bridgewater a alors identifié les leviers de négociation auprès des principaux fournisseurs de terminaux de paiement en Belgique et constitué en mai 2015 un groupe d'action. Celui-ci rassemble désormais une vingtaine d'enseignes en Belgique et a déjà permis de réaliser d'importantes économies depuis le mois d'août 2015.

Le verdict est éloquent : malgré la situation de quasi-monopole de Worldline sur le marché belge, les frais d'utilisation élevés ne sont pas une fatalité.

#### Un groupe d'action pour poser le meilleur choix

Le groupe d'action constitué par Bridgewater rassemble une vingtaine d'enseignes comptant chacune au moins 50 terminaux de paiement. Celles-ci mandatent Bridgewater pour négocier des tarifs plus avantageux et plus transparents auprès des différents fournisseurs du marché. Bridgewater présente ensuite aux membres du groupe les solutions obtenues. Libre au client de choisir le fournisseur qui lui convient le mieux en fonction de ses propres critères techniques ou qualitatifs.

**Bridgewater ne se contente pas de réduire les coûts.** Ses experts fournissent également aux clients des **informations pertinentes** sur l'évolution de la législation, une mise à jour concernant les nouvelles offres disponibles sur les marchés, des conseils sur les durées et les types de contrats, les contraintes techniques, etc. Bref, toutes les données nécessaires pour poser le meilleur choix.

### Un marché très, voire trop, concentré

**En Belgique, le nombre total de transactions effectuées par un terminal de paiement a augmenté de 7,22% en 2014. Chaque transaction représente un coût pour les retailers qui recourent à ces terminaux.** Or, Worldline profite d'une position de quasi-monopole sur ce marché. Une telle situation de faible concurrence exerce un impact négatif sur les coûts du service mais aussi sur sa qualité. Les pannes dont ont été victimes les commerces qui utilisent les terminaux d'Atos Worldline en septembre dernier, s'ajoutent aux fréquentes défaillances lors des périodes intenses comme les fêtes de fin d'année et mettent en évidence la nécessité d'ouvrir ce marché à de nouveaux acteurs.

La plupart des professionnels de la distribution ignorent bien souvent l'existence-même de ces acteurs alternatifs. Un marché qui devient petit à petit concurrentiel ouvre pourtant la porte à une négociation sur les coûts et la qualité du service offert.

### Des coûts peu transparents

Aujourd'hui, pour facturer ses frais de transaction, Worldline applique un « blended rate », c'est-à-dire un tarif unique qui englobe les 3 composantes du prix d'utilisation d'un terminal de paiement, sans les dissocier. Les trois types de coûts sont :

- l'interchange : les frais que la banque du client facture à la banque du commerçant pour chaque transaction.
- les « scheme fees » : les frais liés aux organisations de cartes de paiement (Mastercard, Visa, etc.)
- le coût de processing : les frais liés au traitement de la transaction

Jusqu'à présent, avec l'application du « blended rate », les retailers n'avaient pas accès au détail des frais sur leur facture pour l'utilisation des terminaux de paiement. La plupart ignorent même qu'une meilleure visibilité sur le détail des frais leur permettrait de mettre en concurrence plusieurs fournisseurs sur la composante « frais de processing », pour laquelle une importante marge de négociation est possible.

### Les frais d'interchange plafonnés dès le 9 décembre 2015

Ce 9 décembre, une nouvelle législation européenne imposera plus de visibilité sur le détail des frais de transaction et les frais d'interchange pour les transactions seront désormais plafonnés à 0,30% pour toutes les transactions effectuées à partir d'une carte de crédit, et à 0,20% pour les cartes de débit. Ces restrictions ne valent que pour les cartes détenues par des particuliers.

Cette nouvelle législation vise à réduire les coûts pour les commerçants – et donc également pour les clients – et à harmoniser ce marché au niveau européen.

Pour les utilisateurs des terminaux de paiement, la nouvelle législation européenne introduit plus de transparence dans les coûts de transaction et ouvre une fenêtre pour négocier de meilleurs tarifs auprès des fournisseurs.

**Le groupe d'action créé par Bridgewater entend s'appuyer sur cette nouvelle législation européenne pour obtenir des tarifs plus avantageux auprès des fournisseurs de terminaux de paiement.**

---

### **A propos de Bridgewater**

Bridgewater Consulting est une société de consultance basée à Bruxelles, spécialisée dans la réduction des coûts et l'optimisation opérationnelle dans les entreprises. Nos experts se concentrent sur les frais non stratégiques que l'on retrouve généralement dans toutes les entreprises : énergie, assurances, RH, logistique, IT, marketing, facility, etc.

Bridgewater travaille selon le principe du « No cure – No Pay ». La société est rémunérée selon un pourcentage des économies réalisées par le client au cours de la première année d'implémentation. Bridgewater est 100% indépendante et ne perçoit aucune commission de la part des fournisseurs.

Le client est toujours libre d'accepter ou rejeter les solutions proposées. Dans 90% des cas, la formule présentée est appliquée par le client.

### **CONTACTS PRESSE:**

Florent Hainaut  
02 681 00 40  
[info@bridgewater.be](mailto:info@bridgewater.be)  
<http://www.bridgewater.be/payments>

Laure Simon  
ORIGAMI PR  
[laure@origami.be](mailto:laure@origami.be)  
02/539 07 04

