

Les solutions de paiement en ligne

Table des matières

I. Contexte	3
II. Introduction : pourquoi utiliser des solutions de paiement en ligne ?	3
A. Présentation des sites de e-commerce	3
B. Les solutions de paiement en ligne	4
C. Exercice : Quiz	4
D. Exercice	5
III. Présentation des différentes solutions de paiement en ligne	6
A. PayPal	6
B. Stripe	7
C. Payplug	9
D. HiPay	10
E. Braintree	11
F. Exercice : Quiz	12
IV. La sélection et mise en place du mode de paiement sur son site e-commerce	14
A. Comment choisir le bon mode de paiement pour son site ?	14
B. Comment mettre en place un mode de paiement sur son site internet ?	15
C. Sécuriser les transactions en ligne	15
D. Exercice : Quiz	16
V. L'essentiel	17
VI. Auto-évaluation	17
A. Exercice	17
B. Test	18
Solutions des exercices	18

I. Contexte

Durée : 1 h

Environnement de travail : PC

Prérequis : aucun

Contexte

Ces dernières années et d'autant plus depuis le Covid, la vente en ligne s'est énormément démocratisée. Aujourd'hui la majorité des commerçants proposent des prestations de vente et de paiement en ligne. Et fort heureusement ! En effet, le paiement en ligne permet de faire gagner un temps précieux, mais également de générer plus de ventes.

Grâce aux systèmes de vente en ligne, tout est simplifié. Pratique pour le consommateur qui peut faire ses achats d'où et quand il le souhaite. Pratique pour le vendeur qui n'a pas d'actions à mener pour le paiement car tout est automatisé. À noter que cela fait également gagner du temps au vendeur sur sa comptabilité. Peu de risque d'erreur humaine et les chiffres sont déjà renseignés, il n'y a qu'à les exporter.

Dans ce cours, nous introduirons en rappelant ce qu'est un site e-commerce et nous présenterons les différentes solutions de paiement en ligne qui existent.

II. Introduction : pourquoi utiliser des solutions de paiement en ligne ?

A. Présentation des sites de e-commerce

Mise en contexte

Les solutions de paiement en ligne sont présentes sur les sites de e-commerce, les sites qui proposent de la vente en ligne. Ces solutions sont pertinentes dès lors qu'un site peut proposer l'achat d'un service en ligne (par exemple, la prise de rendez-vous avec paiement d'un acompte) ou encore l'achat d'un produit en ligne (exemple : achat d'un livre).

Il existe différents formats de site e-commerce. Ceux-ci peuvent être réalisés avec différentes technologies comme WordPress ou Prestashop.

Pour tous les sites e-commerce, le but est d'amener l'utilisateur à procéder à l'acte d'achat. L'acte d'achat est l'acte final qui clôture son parcours utilisateur. Il procède aux actions suivantes pour y arriver :

- Consultation des fiches produits,
- Mise au panier du produit qui l'intéresse,
- Renseignement de ses données de facturation,
- Paiement.

Définition

Qu'est-ce qu'un site e-commerce ?

Selon le dictionnaire Larousse, le site e-commerce se traduirait exactement par « *commerce électronique* ». Sa définition est la suivante, c'est un « *mode de distribution de produits et de services par l'intermédiaire du site Web des entreprises. (On dit aussi commerce en ligne ou vente en ligne.)* »

Source : LARROUSE¹

¹ <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/commerce/17486#:~:text=Commerce%20%C3%A9lectronique%2C,ligne%2C%20vente%20en%20ligne>

Le paiement sur les sites e-commerce

Vous l'aurez donc bien compris, le paiement sur un site e-commerce est un objectif bien précis et commun à l'ensemble de ces sites.

Il est donc primordial que le système de paiement en ligne soit opérationnel, le plus fluide possible et qu'il puisse proposer différents modes de paiement.

Aujourd'hui, il existe une panoplie de solutions de paiement en ligne qui proposent différents modes de paiement, nous allons les présenter.

B. Les solutions de paiement en ligne

L'importance des solutions de paiement en ligne dans la stratégie d'un site e-commerce

Comme pour tout projet web, la stratégie d'un site e-commerce doit se travailler en amont et la conception doit se faire de manière minutieuse.

Il va sans dire que cette stratégie doit être pensée de manière encore plus précise qu'un site vitrine. En effet, les sites e-commerce ont des objectifs de conversion qui vont permettre à l'entreprise soit de booster son chiffre d'affaires, soit tout simplement de le réaliser.

Un site e-commerce doit donc absolument avoir une solution de paiement en ligne **fonctionnelle et rassurante**.

L'utilisateur va, dans certains cas, devoir rentrer ses informations de carte bancaire. Il est donc essentiel que la plateforme soit sécurisée, qu'elle accompagne l'utilisateur afin de ne pas l'induire en erreur ou le faire douter de la fiabilité de la plateforme.

Ces solutions dont nous allons parler sont non seulement conçues pour faciliter le processus de paiement, mais également pour **respecter les normes légales strictes de protection des données personnelles**, comme le RGPD dans l'Union européenne.

La solution de paiement en ligne sélectionnée doit donc répondre à tous les besoins de sa cible et proposer tous les modes paiements nécessaires pour espérer convertir le plus de prospects et inciter à l'achat en ligne en simplifiant le processus de paiement. Cela peut paraître évident mais payer en quelques clics grâce à sa carte bancaire n'est pas une technologie simple à mettre en place sans une solution « *clé en main* ». Les solutions de paiements se sont donc développées dans l'objectif de démocratiser l'acceptation des différents moyens de paiement pour tous les professionnels du e-commerce, afin de leur permettre de se concentrer sur leur cœur de métier tout en offrant une expérience de paiement sécurisée et optimale.

Listing des différentes solutions de paiement en ligne

Présentons maintenant une liste non exhaustive des solutions de paiement en ligne. Nous les verrons en détail dans la deuxième partie de ce cours.

- PayPal
- Stripe
- PayPlug
- HiPay
- BrainTree

Voyons désormais en quoi consistent ces solutions, ce qui les différencie, à qui elles s'adressent et combien elles coûtent.

C. Exercice : Quiz

[solution n°1 p.19]

Question 1

Les solutions de paiement en ligne servent à pouvoir payer directement via un site e-commerce.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

Il n'existe qu'un seul mode de paiement en ligne.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

La sécurité d'un site internet e-commerce n'est pas plus importante qu'un site vitrine sans traitement de données.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

Parmi les outils suivants, lesquels sont des solutions de paiement en ligne ?

- ☐ PayPal
- ☐ HiPay
- ☐ Stripe
- ☐ Figma
- ☐ Miro

D. Exercice

[solution n°2 p.19]

Il est important de comprendre à quel moment intervient l'acte d'achat. Remettre dans l'ordre les différentes actions d'un utilisateur dans son processus d'achat en ligne.

Remettez dans l'ordre les étapes suivantes :

1. Mise au panier du produit qui l'intéresse
2. Renseignement de ses données de facturation
3. Consultation des fiches produits
4. Paiement

Réponse : ____

III. Présentation des différentes solutions de paiement en ligne

A. PayPal

Présentation de PayPal

On ne présente plus PayPal, c'est un des leaders sur le marché. Il détient 56,55 % du marché des paiements en ligne. Autre fait important : les dernières études montrent que les utilisateurs sont 54 % plus enclins à acheter en ligne si le site marchand propose une solution PayPal. (Source : Moneyzine¹)

Parmi les fonctionnalités que PayPal propose, on trouve :

- **La possibilité de faire payer ses clients en ligne** : vous pouvez paramétrer PayPal sur votre site internet pour proposer ce mode de paiement sur les produits/services. Il est même possible de générer une facture professionnelle via l'application PayPal.
- **Gestion d'entreprise** : en plus du service de paiement, PayPal met à disposition un gestionnaire de litiges entre commerçants et consommateurs. Il est également possible de consulter des statistiques de vente. Très utile pour optimiser une stratégie webmarketing.

Fondamental À qui s'adresse PayPal ?

Cette solution de paiement s'adresse autant aux commerçants en ligne qu'aux particuliers !

Combien ça coûte ?

PayPal fonctionne à la commission sur les transactions. Pour une transaction commerciale nationale, PayPal prendra 2,9 % de la transaction + une commission qui reste fixe de 35 centimes.

Pour une transaction internationale, il faudra compter entre 0,50 et 2 % du montant de la transaction en fonction du pays.

Exemple PayPal en image

PayPal permet de procéder à un acte d'achat très facilement et surtout rapidement ! Idéal pour convertir les prospects rapidement et pour les actes d'achat spontanés.

En cliquant sur le bouton de paiement « *Paypal* », une fenêtre de connexion s'ouvre et il est possible de procéder à l'achat directement en quelques clics.

¹ <https://moneyzine.com/personal-finance-resources/paypal-statistics/?ref=marketsplash.com>

Source : PayPal¹

Source : PayPal Demo²

B. Stripe

Présentation de Stripe

Plateforme déjà bien reconnue sur le marché des solutions de paiement en ligne (20 % des parts de marché du paiement en ligne, deuxième leader après PayPal), Stripe est une solution plus que complète pour les e-commerçants !

En effet, il est possible grâce à Stripe d'accepter des paiements, mais aussi de faire des virements et de gérer toutes les activités de l'entreprise en ligne.

Stripe a prévu sa plateforme pour qu'elle soit la plus intuitive possible pour les développeurs lors de la conception des sites e-commerce en proposant 2 services :

- La possibilité de concevoir un formulaire de paiement personnalisé de A à Z,
- La possibilité de partir sur une page de paiement déjà créée avec l'option « *Stripe Checkout* ».

1 <https://www.paypal.com/fr/business>

2 <https://demo.paypal.com/us/demo/home>

Pour ceux qui souhaitent aller plus loin, Stripe propose d'autres fonctionnalités telles que :

- La génération de factures personnalisables
- La création d'une page de paiement personnalisée avec possibilité de partage via un lien
- La connexion de Stripe avec d'autres services tiers (tels que des plug-in par exemple)

À qui s'adresse Stripe ?

Vous l'aurez compris, la cible principale sont les e-commerçants !

Combien coûte Stripe ?

Pour les transactions avec une carte européenne, Stripe prendra une commission de 1,4 % + 25 centimes. Pour une carte non européenne, cela sera une commission de 2,9 % + 25 centimes.

Il est intéressant de noter que pour les entreprises qui génèrent un grand volume de paiement, Stripe peut proposer une solution sur mesure. Il faut les contacter directement.

Exemple Stripe en image

The screenshot shows a Stripe checkout page for a product named 'Coffret Pure' by 'Powdur'. The price is 55,00 €. The page includes a back button, a product image, and a list of payment methods. The 'Apple Pay' button is highlighted. Below it, there is a link to 'Ou utilisez un autre moyen de paiement'. The form fields include 'E-mail' (isabelle.martin@exemple.fr), 'Informations de la carte' (card number 4242 4242 4242 4242, expiration date 12/24, and cardholder name Isabelle Martin), and 'Pays ou région' (France). A 'Payer 55,00 €' button is at the bottom right. The footer mentions 'Propulsé par stripe' and links to 'CGU' and 'Confidentialité'.

Exemple de mise en forme du paiement avec Stripe

Source : stripe¹

Source : STRIPE PAYEMENTS DEMO²

C. Payplug

Présentation de Payplug

Payplug est une plateforme proposant une solution de paiement en ligne mais pas seulement. Elle propose également une solution de paiement en magasin, ce qui peut être un choix stratégique à faire si le site e-commerce sur lequel vous souhaitez mettre une solution de paiement en ligne détient également une boutique physique.

À qui s'adresse Payplug ?

Payplug s'adresse aux commerçants et plus globalement aux PME (Petites et Moyennes Entreprises).

Combien coûte Payplug ?

Au même titre que Stripe, Payplug peut proposer des tarifs sur mesure en fonction du nombre de ventes réalisées ou du type de paiement utilisé.

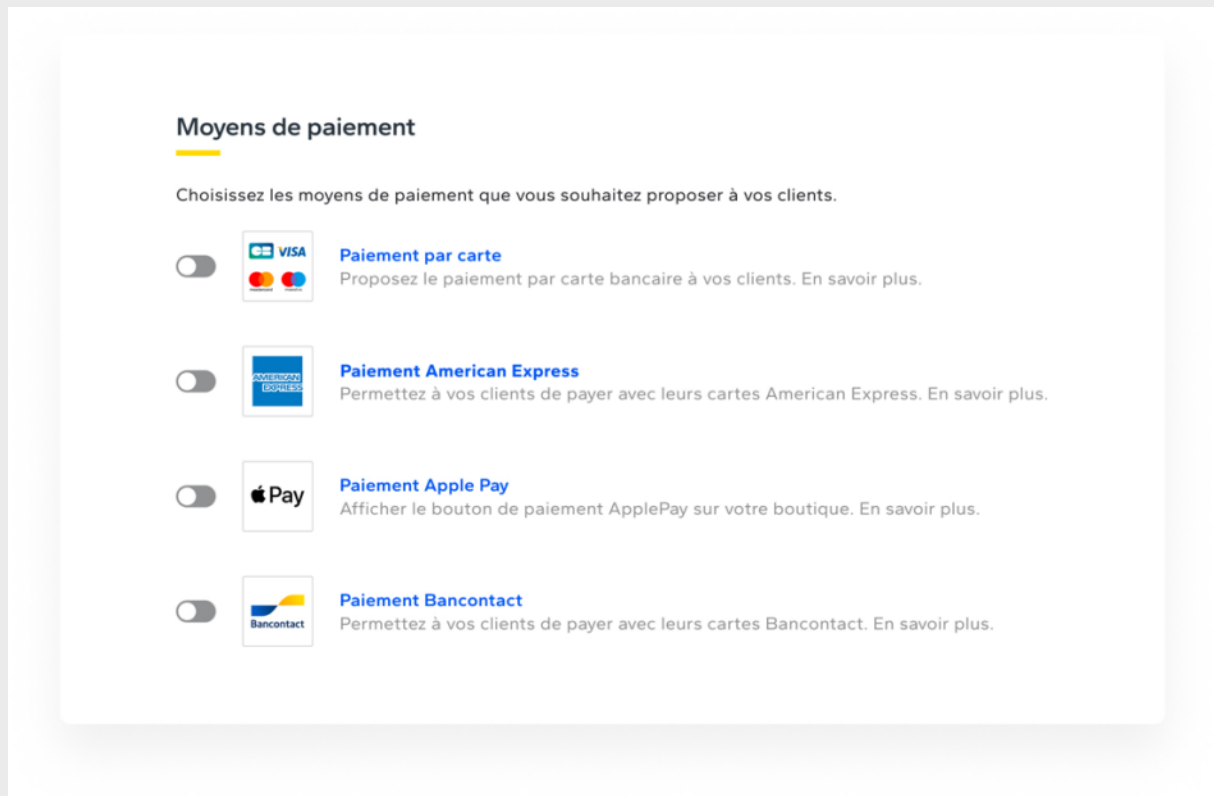
À titre indicatif, voici un exemple de tarif : si le chiffre d'affaires de l'entreprise est situé entre 100 000 € et 1 000 000 € par an, alors Payplus appliquera le tarif suivant : 0,8 % + quinze centimes par transaction + un abonnement de 30 € par mois.

¹ <https://stripe.com/fr/payments>

² <https://stripe-payments-demo.appspot.com/>

Exemple Payplug en image

Voici un exemple d'étape qui propose la sélection des moyens de paiement à mettre en place sur un site e-commerce avec le module Playplug.



Sélection des moyens de paiement avec
Playplug

Source : Payplug¹

D. HiPay

Présentation de HiPay

HiPay est une plateforme proposant des solutions de paiement en ligne. Très complet et abouti, ce ne sont pas moins de 200 méthodes de paiement qui sont proposées telles que les paiements suivants : PayPal (on le retrouve ici), Visa, Mastercard, Maestro, American Express ou encore Apple Pay.

Comme ses concurrents, cette solution permet la personnalisation des pages de paiement. Idéal pour les mettre aux couleurs d'une entreprise et respecter sa charte graphique.

Elle propose également un tableau de bord qui permet d'avoir une vue d'ensemble de toutes les transactions en temps réel.

À qui s'adresse HiPay ?

HiPay s'adresse à toutes les entreprises, elle est purement axée BtoB.

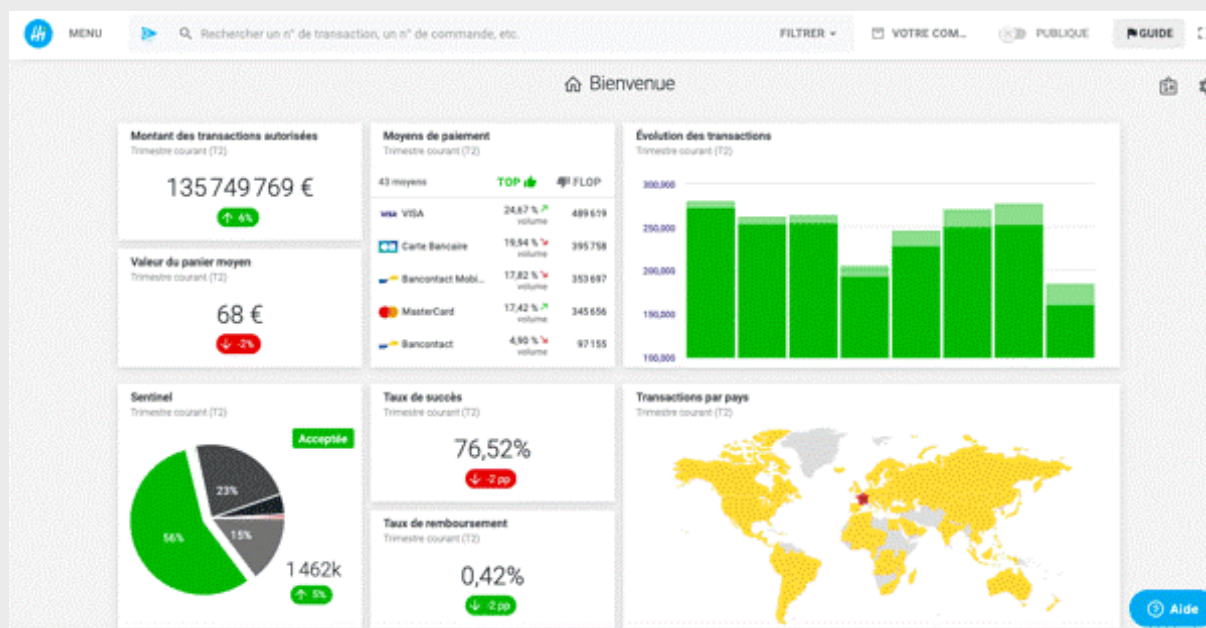
¹ <https://www.payplug.com/fr/>

Combien coûte HiPay ?

HiPay fonctionne aussi au pourcentage sur les transactions. Pour vous donner une idée : pour un règlement par carte, HiPay prend 1,60 % par transaction européenne (2,50 par transaction dans le reste du monde) + 25 centimes par transaction.

Exemple HiPay en image

Voici un exemple d'un tableau de bord d'HiPay. Vraie plus-value pour les entreprises qui souhaitent suivre de près les ventes et leurs statistiques de vente !



Un tableau de bord HiPay

Source : HiPay¹

E. Braintree

Présentation de Braintree

Solution de paiement en ligne tout-en-un ! Idéal pour les moyens de paiement Apple Pay, Google Play, PayPal et carte bancaire !

La plus-value de Braintree est justement de proposer une solution qui rassemble plusieurs types de paiement. Braintree permet également de se greffer facilement à un outil de facturation pour simplifier la gestion de la comptabilité.

À qui s'adresse Braintree ?

Braintree s'adresse aux professionnels.

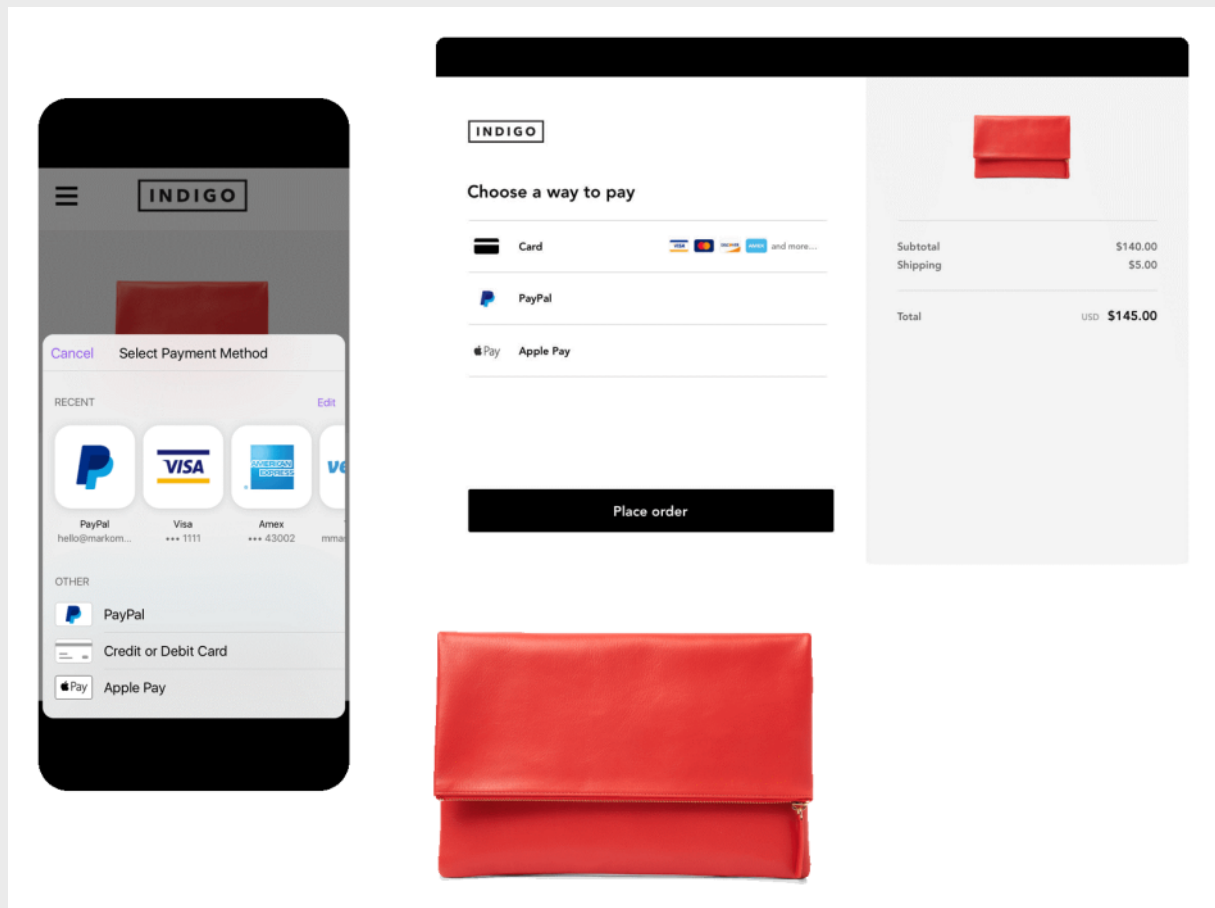
Combien coûte Braintree ?

Braintree se rémunère en prenant une commission de 1,9 % + 30 centimes par transaction.

¹ <https://blog.hipay.com/fr/hipay-continue-dinnover-avec-son-tout-nouveau-back-office>

Exemple Braintree en image

Voici un exemple des méthodes de paiement proposées par Braintree dans sa version mobile et dans sa version desktop.



Méthodes de paiement proposées par Braintree

Source : Braintree¹

F. Exercice : Quiz

[solution n°3 p.20]

Question 1

PayPal propose la possibilité de consulter ses statistiques de vente.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

PayPal s'adresse aux :

- ☐ Commerçants
- ☐ Particuliers
- ☐ Aucun des deux

¹ <https://www.braintreepayments.com/fr/products/braintree-direct>

Question 3

Stripe propose la possibilité de créer un formulaire de paiement personnalisé.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

À qui s'adresse principalement Stripe ?

- ☐ Aux e-commerçants
- ☐ Aux particuliers

Question 5

Par quelle fonctionnalité Payplug se différencie-t-il ?

- ☐ Payplug propose une solution de paiement en magasin
- ☐ Payplug propose un système d'envoi d'espèces par la poste

Question 6

À qui s'adresse principalement Payplug ?

- ☐ Aux commerçants
- ☐ Aux PME
- ☐ Aux particuliers

Question 7

HiPay propose les modes de paiement suivants :

- ☐ Visa
- ☐ ApplePay
- ☐ PayPal
- ☐ Chèque

Question 8

À qui s'adresse principalement HiPay ?

- ☐ Aux entreprises
- ☐ Aux particuliers

Question 9

Braintree se démarque par :

- ☐ Le rassemblement de plusieurs types de paiement
- ☐ Sa gratuité

Question 10

À qui s'adresse principalement Braintree ?

- ☐ Aux professionnels
- ☐ Aux particuliers

IV. La sélection et mise en place du mode de paiement sur son site e-commerce

A. Comment choisir le bon mode de paiement pour son site ?

Méthode Définir le type de site et le type de projet

Nous l'avons vu, il existe une panoplie de solutions de paiement en ligne. Il faut sélectionner celle qui propose les meilleures expériences utilisateur par rapport à la cible du projet dans l'idée de convertir le plus de prospects et de générer le plus de vente.

Le comparatif des différents modes de paiement

Nous avons listé les différentes solutions de paiement en ligne disponibles pour les sites e-commerce. Il y a des similitudes parmi elles, notamment en fonction des moyens de paiement. Globalement, nous retrouvons toujours l'option de paiement par carte bancaire. Il est primordial aujourd'hui de proposer cette option. Tous les utilisateurs ne souhaiteront pas payer via un compte PayPal, il faut laisser l'option d'un mode de paiement dit « classique » et le paiement par carte bancaire en fait partie.

Vous vous demandez sûrement : pourquoi passer par un mode de paiement tel que PayPal ? Pour la simple et bonne raison que certains consommateurs préféreront procéder au paiement sans communiquer leurs coordonnées bancaires. Il leur suffira de se connecter à leur compte PayPal pour procéder au paiement.

Dans le cas d'un site en ligne de vente d'abonnement, il peut être intéressant de prendre une solution en ligne qui permet les prélèvements bancaires récurrents (s'il doit y avoir un règlement tous les mois par exemple). Il faudra dans ce cas de figure particulier demander l'autorisation au consommateur via un mandat de prélèvement SEPA. En clair, il s'agit d'un prélèvement bancaire. Cette autorisation permet au vendeur de prélever la somme définie par le mandat sur le compte du consommateur.

Fondamental Comment choisir une solution plutôt qu'une autre ?

Tout d'abord, il faut commencer à analyser le nombre de ventes moyen que va générer le site e-commerce. Cela donnera déjà une idée de ce que la solution va coûter à l'entreprise.

Ensuite, il faut analyser la cible, par exemple : est-elle sensible à PayPal ? Préfère-t-elle payer par carte bancaire ?

Pour finir, il faut se renseigner sur la compatibilité des solutions de paiement par rapport à la technologie du site. Il est judicieux de se poser les questions suivantes :

- Si c'est un WordPress : existe-t-il un module PayPlug pour intégrer leur solution de paiement ?
- Si c'est un Drupal : PayPal est-il une solution facile à mettre en place ? Combien de temps est-ce que cela va prendre et quelles sont les contraintes ?
- Si c'est un Prestashop : Stripe a-t-il développé une extension pour faciliter l'installation ou suis-je contraint de passer par les outils que Prestashop met à ma disposition ? Plus globalement : ai-je des ressources de développement pour mettre en place les systèmes de paiement en ligne ?
- Ai-je déjà un compte entreprise sur une plateforme de paiement ou devrai-je en créer un ?

B. Comment mettre en place un mode de paiement sur son site internet ?

Exemple

En pratique : un exemple sur un site WordPress avec WooCommerce et le choix de paiement par PayPal

Dans cette vidéo, découvrons pas à pas les paramétrages et les options à mettre en place pour proposer une solution de paiement sur son site e-commerce.

Le site présenté est développé via le CMS WordPress et son extension WooCommerce (plug-in de vente en ligne).

C. Sécuriser les transactions en ligne

Texte légal

La norme PCI DSS

Qu'est-ce que la norme PCI DSS ? En voici la définition : « *La norme PCI DSS est une norme relative à la sécurité multifacette. Elle inclut des exigences pour la gestion de la sécurité, les politiques, les procédures, l'architecture du réseau, la conception des logiciels et d'autres mesures de protection essentielles. Elle existe pour accompagner les entreprises à protéger les données de leurs clients.* »

Source : pci¹

Il s'agit d'une norme à respecter pour pouvoir garantir la confidentialité et la sécurité de toutes les transactions. Ce cadre est prévu pour protéger les données bancaires.

Varonis, une société de protection des données bancaires, nous liste les 12 exigences principales de la norme PCI DSS :

1. Installer et mettre à jour un pare-feu,
2. Éliminer les paramètres par défaut,
3. Protéger les données stockées des titulaires de carte,
4. Chiffrer la transmission des données de paiement,
5. Mettre à jour les logiciels antivirus régulièrement,
6. Déployer des systèmes et applications sécurisés,
7. Limiter les accès aux données des titulaires de carte aux personnes qui en ont besoin,
8. Identifier les accès des utilisateurs,
9. Restreindre l'accès physique aux données,
10. Suivre et surveiller les accès au réseau,
11. Procéder à des tests continus des systèmes et processus,
12. Créer et mettre à jour une stratégie de sécurité de l'information.

Source : VARonis²

Il est donc important de s'entourer des personnes techniquement compétentes pour respecter toutes ces règles. Il faut également vérifier que les services tiers par lesquels vous souhaitez passer (par exemple, PayPal) soient aux normes de leur côté.

Méthode

La double authentification

Il faut être vigilant à ce que la double authentification soit bien mise en place pour toutes les transactions. Depuis quelques années déjà, la procédure d'authentification de paiement avait évolué. En effet, tout achat supérieur à 250 € faisait l'objet d'une authentification supplémentaire pour pouvoir valider le paiement en ligne en 2021.

1 <https://www.pcisecuritystandards.org/minisite/fr-fr/>

2 <https://www.varonis.com/fr/blog/exigences-pci-dss#requirements>

Le gouvernement a mis en place ce processus pour lutter contre les fraudes par carte bancaire, qui sont de plus en plus nombreuses avec le développement du e-commerce.

La DSP2 (directive sur les services de paiement) prévoit :

- La mise en place (obligatoire) de l'authentification forte (double authentification)
- La protection des droits des consommateurs en la renforçant
- L'interdiction d'appliquer des frais en plus en cas de paiement par carte bancaire

Pour aller plus loin concernant la double authentification : comment se manifeste-t-elle ?

En plus des informations bancaires, le consommateur doit valider son achat par l'un de ces moyens :

- Son empreinte digitale (si l'achat est fait via son téléphone par exemple),
- Un mot de passe complémentaire,
- Un code envoyé par SMS,
- Un acte de validation via son application de banque directement.

Méthode Le certificat SSL

Un certificat SSL permet d'authentifier l'identité même d'un site web et permet une connexion chiffrée, ce qui :

1. Rassure le visiteur du site par sa sécurité.
2. Permet de protéger les données et les traces que laisse derrière lui le visiteur. Pour faire clair, sur un site de vente en ligne, cela renforce la sécurité et permet que les informations renseignées ne soient pas déchiffrées, interceptées ou détournées.

Concrètement SSL veut dire « *Secure Sockets Layer* ». C'est un certificat numérique et il est facile de vérifier la mise en place de ce certificat sur n'importe quel site en regardant la barre de recherche du navigateur, à gauche de l'URL : il faut tout simplement **vérifier que le cadenas qui précède l'URL est bien fermé.**

D. Exercice : Quiz

[solution n°4 p.22]

Question 1

Pourquoi est-il intéressant de proposer un paiement par PayPal ?

- ☐ PayPal a le monopole des solutions de paiement en ligne
- ☐ Certains utilisateurs préfèrent ne pas renseigner leurs coordonnées bancaires sur un site internet

Question 2

Que dois-je prendre en compte pour choisir une solution de paiement en ligne ?

- ☐ L'objectif du nombre de ventes
- ☐ Le comportement de ma cible
- ☐ Le chiffre d'affaires de la solution de paiement en ligne

Question 3

WooCommerce est un plug-in de vente en ligne qui peut être mis en place avec quelle technologie ?

- ☐ WordPress
- ☐ Drupal
- ☐ Prestashop

Question 4

Qu'est-ce que la norme PCI DSS ?

- ☐ Une norme à respecter pour garantir la confidentialité et la sécurité des transactions
- ☐ Une norme à respecter pour garantir une politique de prix plus juste en ligne

Question 5

Que prévoit la DSP2 ?

- ☐ L'obligation d'une authentification renforcée
- ☐ L'obligation de renseigner un mot de passe supplémentaire dès 5 € d'achat

V. L'essentiel

Dans ce cours, nous avons présenté une panoplie de différentes solutions de paiement en ligne à mettre en place sur des sites e-commerce.

Il est important de retenir qu'il faut avant tout privilégier une solution de paiement en ligne sécurisée. Toutes les solutions présentées sont à ce jour sécurisées et ont déjà conquis un grand nombre de consommateurs (dont certainement vous !).

Pour le choix d'une solution, il faut se centrer sur les objectifs du client, son objectif de ventes quantifié et faire un comparatif de prix par rapport au nombre de ventes. Chaque solution propose des solutions adaptées sur mesure en fonction des entreprises. Il ne faut pas hésiter à les contacter pour qu'ils vous fassent une démonstration et présentent toutes les options disponibles en fonction de la technologie du site.

Pour finir, il faut également prendre en compte la contrainte de la gestion des stocks et la comptabilité. En fonction de la solution choisie, toutes ne proposent pas les mêmes prestations quant à la gestion comptable. Il peut être intéressant de sélectionner une solution qui servira de tableau de bord pour gérer sa comptabilité et donc faire gagner davantage de temps au commerçant.

VI. Auto-évaluation

A. Exercice

Vous travaillez en agence de communication digitale et vous êtes actuellement en train de travailler sur la création d'un site e-commerce pour un commerçant de livres et de vinyles qui possède une boutique physique dans le centre de Marseille.

Afin de prévoir le périmètre du projet et d'anticiper les éventuelles contraintes techniques que vous pourriez rencontrer, votre équipe projet décide de se pencher sur les moyens de paiement à conseiller au client. Vous commencez donc une veille des différentes solutions de paiement en ligne qui existent sur le marché.

Question 1

[solution n°5 p.23]

Vous avez effectué une veille sur les différentes solutions de paiement en ligne : il vous est demandé de faire une synthèse de ce qui ressort de vos recherches en apportant quelques détails et précisions sur chaque solution. L'idée ici est que vous puissiez guider le client dans le choix de la solution de paiement en ligne idéale pour lui.

Question 2

[solution n°6 p.23]

Maintenant que vous avez identifié la solution de paiement idéale pour votre client. Décrivez plus précisément les offres, mais expliquez également au client combien cela va lui coûter de passer par cet outil.

B. Test

Exercice 1 : Quiz

[solution n°7 p.23]

Question 1

Votre client connaît PayPal et se demande si ce dernier propose l'ajout d'un bouton « *Paiement avec PayPal* » qui permet de payer directement avec son compte PayPal sur une fiche produit. Est-ce possible ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Question 2

Votre client a entendu l'outil Stripe dans votre liste et souhaiterait connaître les fonctionnalités qui pourraient lui être utiles en termes de marketing :

- ☐ La possibilité de concevoir un formulaire de paiement personnalisé
- ☐ La génération de factures personnalisables
- ☐ La création d'une landing page de promotion

Question 3

Concernant Payplug, votre client se demande s'il est possible d'avoir des tarifs personnalisés.

- ☐ Oui
- ☐ Non

Question 4

Votre client vous demande ce que vous allez faire pour garantir la sécurité de son site internet ?

- ☐ Installation d'un certificat SSL
- ☐ Vous lui conseillerez d'être vigilant quand il publiera du contenu

Question 5

Votre client vous demande ce qu'est la DSP2.

- ☐ La directive sur les services de paiement
- ☐ La directive sur les solutions de partenariat en ligne


Solutions des exercices

Exercice p. 4 Solution n°1**Question 1**

Les solutions de paiement en ligne servent à pouvoir payer directement via un site e-commerce.

☒ Vrai

☐ Faux


 Les solutions de paiement en ligne permettent de proposer l'achat d'un produit ou d'un service directement via un site internet.

Question 2

Il n'existe qu'un seul mode de paiement en ligne.

☐ Vrai

☒ Faux


 Il existe différents modes de paiement proposés par différentes solutions.

Question 3

La sécurité d'un site internet e-commerce n'est pas plus importante qu'un site vitrine sans traitement de données.

☐ Vrai

☒ Faux

 Un site vitrine qui ne traite pas de données personnelles ou bancaires doit tout de même être sécurisé, mais il faut apporter encore plus de vigilance sur un site internet e-commerce qui va traiter des données bancaires ! Les données bancaires sont considérées comme des données sensibles.

Question 4

Parmi les outils suivants, lesquels sont des solutions de paiement en ligne ?


☒ PayPal

☒ HiPay

☒ Stripe

☐ Figma

☐ Miro

 PayPal, HiPay, Stripe sont des solutions de paiement en ligne, au même titre que PayPlug et Braintree. En revanche, Figma et Miro sont des outils de conception de site internet.

Exercice p. 5 Solution n°2

Il est important de comprendre à quel moment intervient l'acte d'achat. Remettre dans l'ordre les différentes actions d'un utilisateur dans son processus d'achat en ligne.

Remettez dans l'ordre les étapes suivantes :

Consultation des fiches produits

Mise au panier du produit qui l'intéresse

Renseignement de ses données de facturation

Païement

Q Ces 4 étapes sont celles d'un utilisateur qui navigue sur un site e-commerce jusqu'à son acte d'achat final. En effet, en termes de parcours utilisateur sur un site internet, le paiement correspond à la dernière action du tunnel de conversion.

Exercice p. 12 Solution n°3

Question 1

PayPal propose la possibilité de consulter ses statistiques de vente.

☒ Vrai

☐ Faux

Q Cela fait partir de l'option « *Gestion d'entreprise* » proposée par PayPal, en plus du service de paiement.

Question 2

PayPal s'adresse aux :

☒ Commerçants

☒ Particuliers

☐ Aucun des deux

Q La force de PayPal est que c'est une solution de paiement en ligne qui s'adresse à tous !

Question 3

Stripe propose la possibilité de créer un formulaire de paiement personnalisé.

☒ Vrai

☐ Faux

Q C'est une option appréciable sur Stripe, qui permet de personnaliser une page de paiement et donc de la mettre aux couleurs de son entreprise.

Question 4

À qui s'adresse principalement Stripe ?

☒ Aux e-commerçants


☐ Aux particuliers

Q Stripe s'adresse principalement aux e-commerçants. En effet, toute son offre et ses fonctionnalités tournent autour de la vente en ligne pour les professionnels.

Question 5

Par quelle fonctionnalité Payplug se différencie-t-il ?


- ☒ Payplug propose une solution de paiement en magasin
- ☐ Payplug propose un système d'envoi d'espèces par la poste

 En plus de sa solution de paiement en ligne, Payplug propose l'option de solution de paiement en magasin. Cela peut être très intéressant pour les commerçants qui ont une boutique physique et qui souhaitent mettre leurs produits en vente en plus sur leur site.

Question 6

À qui s'adresse principalement Payplug ?


- ☒ Aux commerçants
- ☒ Aux PME
- ☐ Aux particuliers

 Les solutions proposées par Payplug correspondent aux activités des commerçants et des PME : usage principalement pour les professionnels.

Question 7

HiPay propose les modes de paiement suivants :


- ☒ Visa
- ☒ ApplePay
- ☒ PayPal
- ☐ Chèque

 HiPay est une solution complète et propose jusqu'à 200 modes de paiement. Parmi eux : PayPal, Visa, Mastercard, Maestro, American Express mais aussi Apple Pay !

Question 8

À qui s'adresse principalement HiPay ?


- ☒ Aux entreprises
- ☐ Aux particuliers

 Hipay propose une offre axée en BtoB. Leur offre s'adresse à tout type d'entreprise.

Question 9


Braintree se démarque par :

- ☒ Le rassemblement de plusieurs types de paiement
- ☐ Sa gratuité

 Braintree se démarque par le fait de proposer une solution de paiement en ligne qui rassemble plusieurs moyens de paiement tels que Google Play, ApplePay, PayPal ou encore la carte bancaire, ce qui laisse un large choix aux utilisateurs.

Question 10


À qui s'adresse principalement Braintree ?

- ☒ Aux professionnels
- ☐ Aux particuliers
-  Braintree s'adresse aux professionnels de la vente en ligne.

Exercice p. 16 Solution n°4


Question 1

Pourquoi est-il intéressant de proposer un paiement par PayPal ?

- ☐ PayPal a le monopole des solutions de paiement en ligne
- ☒ Certains utilisateurs préfèrent ne pas renseigner leurs coordonnées bancaires sur un site internet
-  Certains utilisateurs seront rassurés à l'idée de ne pas avoir à remplir leurs coordonnées bancaires. Avec PayPal, il leur suffit de se connecter à leur compte et PayPal se charge du reste.


Question 2

Que dois-je prendre en compte pour choisir une solution de paiement en ligne ?

- ☒ L'objectif du nombre de ventes
- ☒ Le comportement de ma cible
- ☐ Le chiffre d'affaires de la solution de paiement en ligne
-  Les deux premiers points à identifier pour commencer à réfléchir à la bonne solution de paiement en ligne sont l'objectif de ventes en ligne, mais également le comportement de sa cible par rapport aux achats en ligne.


Question 3

WooCommerce est un plug-in de vente en ligne qui peut être mis en place avec quelle technologie ?

- ☒ WordPress
- ☐ Drupal
- ☐ Prestashop
-  Woocommerce est un plug-in open source créé pour Wordpress. Il permet de créer des boutiques en ligne.


Question 4

Qu'est-ce que la norme PCI DSS ?

- ☒ Une norme à respecter pour garantir la confidentialité et la sécurité des transactions
- ☐ Une norme à respecter pour garantir une politique de prix plus juste en ligne
-  La norme PCI DSS est une norme à respecter pour garantir la confidentialité et la sécurité des transactions. Cela permet de protéger les données bancaires et donc d'offrir un cadre de confiance en luttant contre la fuite des données.

Question 5

Que prévoit la DSP2 ?

- ☒ L'obligation d'une authentification renforcée
- ☐ L'obligation de renseigner un mot de passe supplémentaire dès 5 € d'achat
-  La DSP2 oblige à la mise en place d'une authentification renforcée pour le paiement (par exemple, une double authentification avec validation sur le téléphone du consommateur).

p. 17 Solution n°5

Nous avons identifié plusieurs solutions de paiement en ligne. Toutes sont viables et fiables, et permettront de proposer un moyen de paiement sur les fiches produits du futur site internet.

Voici les solutions identifiées : PayPal, Stripe, PayPlug, HiPay et Braintree.

Toutes ces solutions sont destinées aux professionnels et permettent de vendre en ligne.

Au vu de la typologie du projet et du commerce, il pourrait être judicieux de sélectionner la solution de paiement PayPlug, car elle propose également une offre de paiement en magasin. Cela permettra de centraliser tous les paiements de la boutique sur un seul et même outil, ce qui fera gagner un temps très précieux sur la comptabilité mais pas seulement. Cela permettra d'avoir des données centralisées sur la vente et donc de voir les typologies de produits qui se vendent le plus. En ayant ces données, il sera possible par la suite d'optimiser les actions webmarketing autour du site de vente en ligne !

p. 18 Solution n°6


Tout d'abord, il est important de prendre en compte le coût de la solution de paiement en ligne, mais pas seulement. Il faut préciser que le temps d'installation et de paramétrage sera également du temps à passer sur le projet.

Pour revenir plus précisément à PayPlug qui est la solution en ligne que nous préconisons, il faut savoir que c'est une solution qui fait son chiffre d'affaires sur des pourcentages de chaque transaction (comme la majorité des solutions).

Pour donner une idée, voici un exemple de commission : si le chiffre d'affaires de l'entreprise est situé entre 100 000 € et 1 000 000 € par an, alors Payplug appliquera le tarif suivant : 0,8 % + 0,15 € par transaction + un abonnement de 30 € par mois. À noter qu'avec l'option de paiement en magasin, il faudra également prévoir un budget complémentaire pour pouvoir souscrire à cette option. C'est un investissement qui sera rentable sur le long terme : cela va permettre de faire gagner du temps, et donc de débloquer du temps pour se concentrer sur des actions marketing pour générer encore plus de ventes !


Exercice p. 18 Solution n°7**Question 1**

Votre client connaît PayPal et se demande si ce dernier propose l'ajout d'un bouton « *Paiement avec PayPal* » qui permet de payer directement avec son compte PayPal sur une fiche produit. Est-ce possible ?

- ☒ Oui
- ☐ Non
-  Cela permet d'afficher deux boutons sur les fiches produits : un bouton de paiement classique et un bouton « *Paiement Paypal* ». Au clic sur le bouton « *paiement PayPal* », un pop-up de connexion s'ouvre pour se connecter et procéder au règlement.


Question 2

Votre client a entendu l'outil Stripe dans votre liste et souhaiterait connaître les fonctionnalités qui pourraient lui être utiles en termes de marketing :

- ☒ La possibilité de concevoir un formulaire de paiement personnalisé
- ☒ La génération de factures personnalisables
- ☐ La création d'une landing page de promotion
-  Stripe propose la fonctionnalité de pouvoir générer des factures personnalisées avec un logo, ce qui mettra les factures aux couleurs de son commerce. Idem pour le formulaire de paiement personnalisé.


Question 3

Concernant Payplug, votre client se demande s'il est possible d'avoir des tarifs personnalisés.

- ☒ Oui
- ☐ Non
-  Payplug propose des tarifs sur mesure. Ces tarifs sont définis en fonction du nombre de ventes réalisées et du moyen de paiement utilisé. Il faut les contacter directement.


Question 4

Votre client vous demande ce que vous allez faire pour garantir la sécurité de son site internet ?

- ☒ Installation d'un certificat SSL
- ☐ Vous lui conseillerez d'être vigilant quand il publiera du contenu
-  L'installation d'un certificat SSL est obligatoire pour un site de vente en ligne ! En plus de la vérification de la norme PCI PSS et de la DSP2.

Question 5

Votre client vous demande ce qu'est la DSP2.

- ☒ La directive sur les services de paiement
- ☐ La directive sur les solutions de partenariat en ligne
-  La DSP2 correspond à la directive sur les services de paiement. Elle a été votée en 2015 et est entrée en vigueur en septembre 2019.