

## SOMMAIRE

# Rapport sur les tendances 2022 en matière de commerce et de paiements

### Contexte et objectifs

Notre Rapport sur les tendances 2022 en matière de commerce et de paiements a comme principal objectif de fournir des renseignements concrets sur les plus importantes tendances en matière de commerce et de paiements susceptibles d'avoir une incidence sur les entreprises et les émetteurs au cours de la prochaine année afin de les aider à mieux exploiter et à faire croître leur entreprise.

### Méthodologie du rapport

Les constatations et les recommandations énoncées dans notre rapport sont tirées d'entrevues approfondies avec des experts de l'industrie de Global Payments, American Express, Mastercard et Visa, de réponses obtenues à un sondage mené auprès d'entreprises et d'émetteurs du monde entier et de recherches complémentaires. Le sondage a été mené entre septembre et octobre 2021 et met en lumière cinq tendances imposantes qui façonneront l'avenir du commerce en 2022.

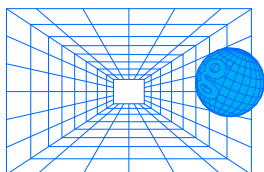
### Constatations et recommandations

Bouleversé par le virage numérique provoqué par la pandémie en 2020, le commerce poursuit son évolution. Les consommateurs ont dès lors adopté de nouveaux modes de magasinage et de paiement. La simplicité et la facilité du commerce électronique ont contribué à l'augmentation des attentes des consommateurs qui exigent une expérience omnicanale de plus en plus fluide. Grâce à l'automatisation des services administratifs, les entreprises font maintenant plus avec moins tout en servant leurs clients plus efficacement. L'économie axée sur le numérique s'est imposée en tant que nouvelle norme pour les entreprises et les consommateurs.

Les tendances et les recommandations suivantes peuvent aider les entreprises et les émetteurs à se préparer au paysage du commerce et des paiements pour l'année à venir.

#### TENDANCE N° 1

Évolution des attentes de la clientèle



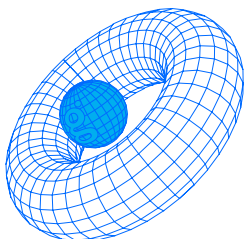
Après deux ans de télétravail et de magasinage en ligne, les consommateurs se sont habitués à naviguer dans l'univers virtuel. Les habitudes numériques qu'ils ont adoptées pendant la pandémie sont ancrées pour de bon. Comme de nombreux consommateurs se considèrent plus que jamais comme des adeptes du numérique, les entreprises n'auront d'autre choix que de redéfinir leur expérience numérique pour répondre à l'évolution des attentes des consommateurs à chaque étape de leur parcours d'achat.

#### Recommandations:

Premièrement, assurez-vous d'accepter les modes de paiement que vos clients préfèrent. Ensuite, assurez-vous que votre boutique en ligne est conviviale et optimisée tout au long du cheminement client.

#### TENDANCE N° 2

Croissance des paiements par versements



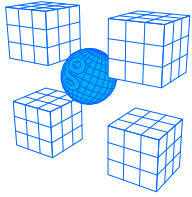
Autrefois réservées aux gros achats, les options de paiements par versements de type « achetez maintenant, payez plus tard » sont maintenant offertes pour les plus petits achats. L'augmentation récente de la popularité de ce mode de paiement peut être attribuée à sa disponibilité comme option de paiement en ligne, à son adoption accrue par les commerçants, à son attrait pour les personnes au revenu modique ou aux antécédents de crédit limités ainsi qu'à sa simplicité et à sa prévisibilité.

#### Recommandations:

Envisagez sérieusement les différentes options de paiements par versements et prenez en considération tout ce dont vous pourriez avoir besoin pour sensibiliser vos employés et votre clientèle au mode de fonctionnement de cette option de paiement. Établissez ensuite un partenariat avec un fournisseur stable et digne de confiance et restez à l'affût des changements réglementaires possibles à mesure que ce mode de paiement évolue.

#### TENDANCE N° 3

### Accélération du commerce connecté



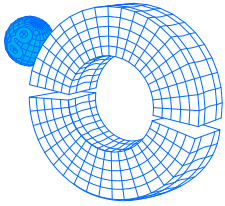
Les entreprises commencent à envisager le commerce électronique de manière holistique, comme un écosystème, et comme un moyen de maintenir l'engagement des clients durant tout le parcours d'achat, du premier contact jusqu'au prochain achat. La combinaison de solutions comme les programmes de fidélisation, les rendez-vous en ligne, l'enregistrement en ligne, les communications automatisées, les paiements omnicanaux, le marketing par courriel et plus encore peut aider les entreprises à créer une expérience client personnalisée et à générer des revenus supplémentaires.

#### Recommandations:

Si possible, intégrez vos données de paiement, de marketing, de fidélisation et d'exploitation pour offrir une expérience client uniforme dans tous les marchés et canaux. Vous pouvez également choisir un seul fournisseur de solutions numériques pour permettre un accès facile aux données connectées et aux renseignements.

#### TENDANCE N° 4

### Numérisation des paiements interentreprises



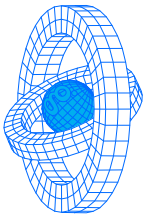
Les entreprises continuent d'utiliser massivement les chèques et la facturation papier, un processus manuel exigeant. Contraintes au télétravail pendant la pandémie, de nombreuses entreprises ont compris la nécessité de se tourner rapidement vers la numérisation des paiements interentreprises (comptes créditeurs, comptes clients, remboursements des frais et des dépenses des employés) afin de traiter les paiements en temps opportun et de façon efficace, et ce, de pratiquement n'importe quel endroit. Au-delà des économies évidentes découlant de la numérisation des paiements, les entreprises obtiennent une plus grande transparence et un plus grand contrôle pour optimiser les flux de trésorerie, réduire le nombre d'erreurs et atténuer les activités frauduleuses liées aux paiements.

#### Recommandations:

Si vous ne l'avez pas déjà fait, amorcez une transition des paiements interentreprises et de la facturation papier vers des solutions numériques. Faites affaire avec un fournisseur de confiance pour trouver la solution idéale pour votre entreprise unique.

#### TENDANCE N° 5

### Souci de la confidentialité des données de bout en bout



La sécurisation de la protection des données est un processus complexe et multidimensionnel dans une économie axée sur le numérique, où les modes de paiement n'ont cessé de s'éloigner des canaux traditionnels. Bien qu'une attention particulière ait été portée à la réduction de la fraude liée au commerce électronique pendant cette transition vers le numérique, il sera essentiel pour les entreprises en 2022 de mettre davantage l'accent sur la protection des renseignements personnels et de la vie privée des consommateurs. Alors que de nombreuses entreprises et émetteurs visent à élargir leurs activités de commerce électronique partout sur la planète, les droits sur les données transfrontalières prennent une place de plus en plus importante dans l'industrie.

#### Recommandations:

Assurez-vous que vos partenaires technologiques prennent la protection de la vie privée au sérieux et tirez pleinement parti de leurs solutions. Veillez également à bien comprendre les obligations qui vous incombent. Même si la protection des renseignements personnels n'est pas votre tasse de thé, elle peut tout de même être votre responsabilité.

À mesure que les consommateurs et les entreprises continueront de s'adapter aux nouvelles façons de magasiner et de payer, l'adoption d'une stratégie axée sur le commerce numérique sera un avantage concurrentiel qui se traduira par une augmentation des ventes et une confiance accrue de la part des consommateurs. L'adoption de modes de paiement numériques, des paiements par versements, d'une expérience de commerce connectée, des paiements interentreprises numérisés et des pratiques strictes en matière de protection des données vous aidera à joindre les consommateurs là où ils se trouvent aujourd'hui afin que vous puissiez mieux les servir demain.

Consultez le rapport complet ici: [Rapport sur les tendances 2022 en matière de commerce et de paiements de Global Payments](https://www.globalpayments.com/fr-ca/commerce-payment-trends)

<https://www.globalpayments.com/fr-ca/commerce-payment-trends>

#### Notre entreprise

Global Payments Inc. (NYSE: GPN) est un chef de file en technologies de paiement dont les logiciels et les services innovants sont utilisés dans le monde entier. Grâce à nos technologies, à nos services et à l'expertise de notre équipe, nos entreprises clientes, actives dans une foule de secteurs, gagnent sans cesse en efficacité.

Global Payments, dont le siège social se trouve en Géorgie, est une entreprise Fortune 500<sup>MD</sup> comptant près de 24 000 membres dans son équipe à travers le monde; étant membre du S&P 500, elle est présente dans plus de 170 pays en Amérique du Nord, en Europe, en Asie-Pacifique et en Amérique latine. Pour en savoir plus, visitez [www.globalpayments.com](https://www.globalpayments.com) et suivez Global Payments sur Twitter [@globalpayinc](https://twitter.com/globalpayinc), LinkedIn et Facebook.

**globalpayments**