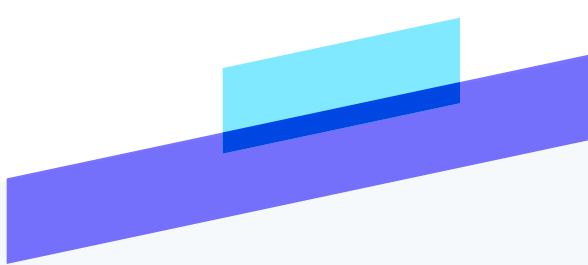


stripe

Guide pour les PME : comment choisir le bon prestataire de services de paiement



Introduction



Le traitement des paiements représente un défi de taille pour les entreprises. Pour trouver le bon prestataire de services de paiement et assurer votre succès à long terme, vous devez prendre en compte de nombreux facteurs, dont les coûts, la puissance des fonctionnalités, la fiabilité du service d'assistance et la facilité d'intégration de la solution. Et, une fois votre décision prise, vous devrez périodiquement réévaluer votre solution pour vous assurer qu'elle évolue et s'adapte aux besoins changeants de votre entreprise.

La gestion des paiements a longtemps été perçue comme un centre de coûts, mais en réalité, elle représente une opportunité stratégique. L'optimisation de ces opérations permet en effet de réduire les coûts, d'accéder à de nouvelles sources de revenus et de transformer les paiements en levier de croissance.

Face à ce choix décisif, les entreprises s'appuient souvent sur un processus formel d'appels d'offres. Ce guide vous aidera à définir les fonctionnalités clés pour mieux cibler votre recherche et trouver un partenaire de paiement adapté à vos besoins.

Fonctionnalités et flexibilité

Les entreprises doivent s'appuyer sur une infrastructure de pointe capable de proposer des expériences de paiement fluides, de prendre en charge des wallets (comme Apple Pay et Google Pay) et des options de paiement différé, d'améliorer les performances de paiement, et d'automatiser le reporting et la gestion des taxes. Malheureusement, rares sont les solutions qui incluent une large gamme de services de paiement tout en offrant une évolutivité à l'échelle internationale. C'est la raison pour laquelle nous vous conseillons de vous tourner vers une infrastructure de paiement internationale, unifiée et basée sur des API. Cela vous permettra d'accélérer vos processus de développement, et donc d'ajouter plus facilement de nouveaux moyens de paiement, d'accéder à de nouveaux marchés et d'offrir à vos clients des expériences de paiement et des services financiers inédits.

Critères d'évaluation clés :

- ✓ **Plateforme unifiée.** Une plateforme de services de paiement unifiée vous permettra de gagner en efficacité. Vous pourrez gérer les paiements vers un ou [plusieurs destinataires](#), la [facturation](#), la [fraude](#) et le [reporting](#), le tout sans avoir à intégrer et gérer de multiples systèmes.
- ✓ **Paievements unifiés.** Choisissez un prestataire capable d'assurer une [expérience de paiement](#) fluide en ligne et en personne, avec un niveau de performance, des données et des moyens de paiement identiques sur l'ensemble des canaux.
- ✓ **Expérience client homogène.** Votre prestataire doit vous permettre de générer des données et des rapports homogènes, et de proposer les moyens de paiement préférés de vos clients sur tous les canaux. Vous devez aussi pouvoir prendre en charge divers scénarios, comme les achats en ligne avec retour en magasin.
- ✓ **Exigences techniques.** Certaines solutions nécessitent une maintenance continue de la part des équipes de développement. Optez pour un prestataire qui facilite le travail des développeurs afin de pouvoir mobiliser vos ressources techniques sur des projets plus stratégiques.
- ✓ **Nouvelles fonctionnalités.** Votre prestataire de services de paiement doit disposer d'une équipe de développement active pour pouvoir régulièrement lancer de nouvelles fonctionnalités, s'adapter aux tendances du marché et rester compétitif.
- ✓ **Suite d'outils de paiement évolutive.** Choisissez un prestataire à l'architecture solide, capable d'innover en continu pour accompagner votre croissance et vous éviter d'avoir à lancer un nouvel appel d'offres.
- ✓ **Convergence des roadmaps.** Votre roadmap doit correspondre à celle de votre prestataire. Idéalement, vous devriez même pouvoir influencer ses objectifs pour qu'ils répondent à vos besoins.

Fiabilité

La fiabilité et le temps de disponibilité sont des facteurs clés pour les entreprises : les temps d'arrêt peuvent avoir un impact négatif sur leurs revenus et leur réputation. La continuité du service est essentielle pour préserver la confiance des clients et maintenir l'efficacité opérationnelle. Avec des milliers de transactions par jour, toute indisponibilité, même très courte, peut générer des pertes considérables. Parmi les principaux prestataires de services de paiement, Stripe est le seul à faire preuve de transparence sur le temps de disponibilité de sa plateforme, qui atteint un niveau record de [99,999 %](#). Un facteur d'autant plus important que les temps d'arrêt ne vous font pas simplement perdre des ventes : ils affectent aussi la valeur à vie de vos clients, et peuvent ternir l'image de votre marque.

Le meilleur taux de disponibilité du secteur

Pendant le Black Friday et le Cyber Monday 2023, l'API de Stripe a maintenu une [disponibilité supérieure à 99,999 %](#) malgré un pic à 27 395 requêtes par seconde et plus de 300 millions de transactions traitées.

Critères d'évaluation clés :



Performances prouvées. Votre prestataire de services de paiement doit travailler activement à optimiser son temps de disponibilité et faire preuve de transparence sur les indicateurs de performance de sa plateforme.



Gestion des pics d'activité. Votre prestataire saura-t-il gérer les volumes élevés ? Demandez aux candidats comment ils réalisent leurs tests de charge et vérifiez leur niveau de performance lors des précédents pics de trafic.

Expérience d'intégration

Une intégration bien réalisée permet de gagner en efficacité opérationnelle et d'optimiser l'expérience client. L'intégration directe de la solution de paiement avec des systèmes tiers permet d'obtenir un écosystème cohérent, avec des applications et des logiciels connectés. Elle favorise une circulation fluide des données en évitant leur cloisonnement, et offre un accès en temps réel aux informations. Lorsque vous évaluerez les prestataires, veillez à déterminer s'ils offrent des options d'intégration simplifiée. Recherchez un prestataire qui propose les outils, les technologies et les services nécessaires à un déploiement efficace, adapté à votre calendrier et à vos besoins.

En tête de classement

Dans le rapport The Forrester Wave™ : Merchant Payment Providers du 1^{er} trimestre 2024, Stripe est le seul prestataire de services de paiement à avoir reçu un score de [5/5 sur le critère de l'intégration](#).

Critères d'évaluation clés :

- ✓ **Vitesse de développement.** Une bonne solution doit inclure une documentation claire et exhaustive concernant les API. Optez pour un prestataire qui propose des API et des événements de webhook. Il doit également proposer des options low-code et no-code, ainsi que des outils permettant aux développeurs de réaliser leurs mises en production en toute confiance.
- ✓ **Intégrations préconfigurées.** Pour éviter les silos et ainsi pouvoir accéder aux données en temps réel, choisissez un prestataire proposant les interfaces d'intégration dont vous avez besoin, dont des connecteurs préconçus pour les CRM (comme Salesforce), les ERP (comme Netsuite) et les entrepôts de données les plus connus. Ces éléments amélioreront l'efficacité des développeurs et la rapidité du déploiement.
- ✓ **Une seule intégration pour tous les canaux.** Votre prestataire de services de paiement doit vous permettre d'exploiter de nouvelles sources de revenus et d'accéder à de nouveaux marchés et moyens de paiement (comme Tap to Pay ou un nouveau lecteur de carte) sans devoir passer par une nouvelle plateforme.
- ✓ **Documentation technique.** Ciblez un prestataire qui propose une documentation complète, avec des extraits de code, des instructions détaillées et des guides faciles à comprendre. Une communauté de développement active constitue également un atout supplémentaire.

Service de support

Les entreprises recherchent des solutions incluant un grand nombre de fonctionnalités, mais elles attendent aussi un service de support client fiable et disponible 24 heures sur 24. Elles doivent pouvoir compter à tout moment sur un personnel compétent capable de résoudre leurs problèmes et de leur expliquer comment utiliser ou déployer un produit. De nombreuses offres de support Premium proposent ce niveau de service, mais pour éviter toute confusion, les entreprises doivent clairement présenter les caractéristiques et les tarifs associés à chaque niveau.



Réduisez vos coûts techniques

Avec Stripe, les entreprises font des économies sur leurs ressources techniques : en moyenne, elles constatent une **hausse de 59 %** de la productivité de leurs développeurs.*

Critères d'évaluation clés :

- ✓ **Niveau de support adapté.** Si de nombreux prestataires de services de paiement assurent un service d'assistance gratuit, le niveau de support dépend généralement du volume de paiement traité. Cela se traduit souvent par un accompagnement insuffisant. Pour obtenir un meilleur niveau de support, privilégiez un prestataire qui propose des offres Premium, généralement associées à une disponibilité permanente et à des délais de réponse réduits.
- ✓ **Ressources techniques.** Si vous ne disposez pas de ressources de développement suffisantes en interne, demandez au prestataire s'il propose des services aux entreprises ou un réseau d'intégrateurs certifiés. Pour fluidifier la transition, privilégiez les prestataires qui collaborent avec des partenaires d'intégration et de conseil avec lesquels vous travaillez déjà, le cas échéant.

* IDC, The Business Value of the Stripe Payments Platform, Doc #US43596118, mars 2018

Optimisation des coûts

Chaque transaction génère des coûts de réseau qui varient selon sa nature. Dans le cas d'un tarif forfaitaire, le prestataire de services de paiement règle ces frais en votre nom, et prélève un montant fixe sur chaque transaction. Cette approche offre un niveau de contrôle limité, mais permet d'anticiper les coûts. Dans le cas d'une offre à prix coûtant majoré, parfois appelée « cost plus » ou « interchange plus », vous vous acquittez vous-même de ces frais, ainsi que de la commission du prestataire. Vous disposez alors d'un niveau de contrôle et de détail qui peut vous permettre d'identifier les principaux facteurs de coûts et de les optimiser. Malheureusement, ce fonctionnement implique également un certain niveau d'imprévisibilité et de complexité : les facteurs qui influent sur les coûts de réseau sont variables, parfois difficiles à prédire, et dépendent des décisions des réseaux de carte.

Votre prestataire doit veiller à ce que vos coûts d'acceptation soient aussi bas que possible et assurer une transparence totale sur les frais en question, notamment en vous fournissant des données précises sur les [frais de réseau et d'interchange](#).

Critères d'évaluation clés :

- ✓ **Visibilité sur les coûts de réseau.** Votre prestataire doit vous permettre de visualiser les fluctuations de vos coûts de réseau pour vous aider à mieux les comprendre.
- ✓ **Prévention des déclassements.** Votre prestataire de services de paiement doit vous permettre d'éviter les déclassements en vous fournissant des stratégies et des outils adaptés. (Les déclassements se produisent lorsque des frais de réseau supplémentaires sont appliqués à une transaction en raison d'informations insuffisantes sur l'achat ou le client.) Il doit par exemple aider votre entreprise à améliorer ses tunnels de paiement pour capturer les informations nécessaires, sans nuire à la fluidité du processus.
- ✓ **Rapports détaillés sur les frais.** Vous devez pouvoir consulter le détail des frais d'interchange, de réseau et de système pour chaque transaction. Vous pourrez ainsi rapprocher vos rapports de fin de mois, transaction par transaction, et identifier rapidement les éventuels problèmes. Ces données peuvent également vous aider à repérer les optimisations de coûts possibles.

Couverture mondiale

Si votre entreprise est présente dans plusieurs pays, vérifiez que votre prestataire peut répondre à vos besoins sur ces différents marchés, et vous permettre d'activer de nouveaux moyens de paiement facilement, tant sur le plan technique que réglementaire. Cela vous permettra d'accélérer votre mise sur le marché et d'exploiter de nouvelles sources de revenus plus rapidement.

Critères d'évaluation clés :

- ✓ **Personnalisation géociblée.** Votre prestataire doit afficher la langue, les moyens de paiement, les devises et les formulaires adaptés au pays de vos clients.
- ✓ **Expertise locale.** Votre fournisseur doit posséder une connaissance approfondie de vos marchés prioritaires pour pouvoir vous aider à gérer toute évolution réglementaire. L'acquisition locale est un avantage à la fois en matière de taux d'autorisation et de coûts.
- ✓ **Règlement asynchrone.** Si votre entreprise est une *marketplace* ou une plateforme, demandez au fournisseur s'il peut régler les fonds de l'entreprise localement, et couvrir les fluctuations de taux de change entre la facturation et le règlement.

Gestion du risque

Fraude

Un taux de fraude élevé peut avoir des conséquences importantes sur votre entreprise : pertes financières, atteinte à la réputation, baisse de la confiance des clients, etc. Par conséquent, votre prestataire devra vous proposer une solution avancée de lutte contre la fraude. Les plus sophistiquées sont directement intégrées au tunnel de paiement et utilisent des modèles d'apprentissage automatique entraînés sur des milliards de transactions pour bloquer les paiements frauduleux.

Critères d'évaluation clés :

- ✓ **Modèles d'apprentissage automatique.** Les algorithmes adaptatifs doivent être entraînés en continu sur des données détaillées issues de transactions et de litiges pour pouvoir s'adapter aux dernières tendances et faire face aux nouveaux vecteurs de fraude.
- ✓ **Limitation des faux positifs.** Choisissez un prestataire offrant une solution complète de lutte contre la fraude pour améliorer vos taux d'autorisation sans multiplier les contestations de paiement.
- ✓ **Règles et logique flexibles.** Privilégiez une solution dotée d'un outil de lutte contre la fraude flexible, avec des règles et une logique personnalisables. Vous pourrez ainsi traiter les transactions en fonction de leur score de risque, conformément aux besoins de votre entreprise.
- ✓ **Test des règles.** La fraude évolue constamment. Les meilleurs acteurs du secteur vous permettront de modifier et de tester a posteriori vos règles anti-fraude, sans travail de développement supplémentaire.
- ✓ **Traitement des scores de risque.** Un bon prestataire doit vous permettre de comprendre comment il détermine les scores de risque et la légitimité des transactions, mais aussi de passer en revue les transactions jugées à haut risque.
- ✓ **Informations et analyses.** Votre prestataire doit vous fournir des informations sur l'évolution de vos indicateurs de fraude (volume concerné, facteurs associés à la fraude, etc.) pour vous permettre d'adapter efficacement votre stratégie.

Litiges

Bien que les litiges soient fréquents, vous pouvez en atténuer les répercussions sur vos opérations et votre expérience client : un prestataire efficace intégrera les outils et l'expertise nécessaires pour optimiser la prévention et le traitement des contestations.

Critères d'évaluation clés :

- ✓ **Limitation des contestations de paiement.** Les prestataires de services de paiement doivent prévenir les litiges en exploitant des libellés dynamiques et en s'intégrant directement aux principaux systèmes de gestion des réclamations, comme Visa Claims Resolution et Mastercom.
- ✓ **Automatisation des réponses.** Certains litiges étant inévitables, votre prestataire doit être en mesure de limiter au maximum les tâches manuelles associées. Il doit pour cela inclure des fonctionnalités d'automatisation (pour la mise en forme et l'envoi des preuves, par exemple).
- ✓ **Optimisation du taux de litiges remportés.** Lorsqu'une intervention manuelle est incontournable, le prestataire doit vous suggérer des actions adaptées pour améliorer vos chances de réussite.
- ✓ **Gestion programmatique des litiges.** La plupart des prestataires vous permettront de répondre aux litiges depuis un portail ou un tableau de bord, mais les plus sophistiqués vous proposeront de les gérer de manière programmatique via des API. Vous pourrez ainsi envoyer des preuves et recevoir des événements liés aux litiges via des webhooks.

Rapprochement

Le rapprochement est une tâche essentielle pour assurer l'exactitude des indicateurs financiers, des contrôles de conformité et des audits, et pour fournir une vision unifiée de votre activité. Souvent manuelle et inutilement complexe, cette opération est propice aux erreurs.

Critères d'évaluation clés :

- ✓ **Automatisation des opérations.** Votre prestataire de paiements doit simplifier vos opérations et optimiser vos fonctions de back-office en favorisant l'automatisation, la cohérence et le contrôle, pour un rapprochement précis et rapide. Il doit garantir un délai aussi court que possible entre un règlement et la mise à disposition des données correspondantes.
- ✓ **Création rapide de rapports sur les transactions.** Un prestataire compétent proposera des rapports agrégés et des rapports individuels sur les transactions. Ces rapports doivent contenir des informations claires sur les remboursements, les contestations de paiement, les compensations et les frais, faciliter le rapprochement, et fournir rapidement les informations pouvant expliquer d'éventuelles incohérences.
- ✓ **Rapports personnalisés et intégration de données consolidées.** Le prestataire doit consolider les moyens de paiement (cartes, virements bancaires, etc.) pour simplifier le rapprochement, intégrer les données dans les CRM, ERP et autres systèmes personnalisés, et permettre la création de rapports sur mesure. Dans l'idéal, il doit offrir des options répondant à divers besoins : récapitulatifs prédéfinis, rapports personnalisés portant sur des indicateurs spécifiques, et intégration des données aux outils de comptabilité et de veille stratégique afin de garantir un accès aux données clés de paiement.
- ✓ **Vue unifiée des paiements.** Un prestataire proposant une plateforme unifiée et des intégrations directes aux réseaux de carte doit pouvoir générer une vue unifiée de l'ensemble des données liées paiements, le tout dans le format et avec le niveau de détail dont vous avez besoin.
- ✓ **Rapports sur les transactions.** Un prestataire axé sur les données doit fournir des détails sur chaque transaction, notamment les frais associés, dans les formats requis. Il doit également offrir des options de reporting personnalisé, de requêtes sur mesure, et d'intégration aux systèmes existants.
- ✓ **Données et rapports consolidés.** Optez pour un prestataire qui vous permettra de passer en revue et d'analyser les données des canaux en ligne et en personne depuis un seul et même tableau de bord, ou d'exporter ces données facilement vers le référentiel de votre choix.

Comment Stripe peut vous aider

Les entreprises font appel à Stripe pour résoudre des difficultés de paiement spécifiques à leur secteur et créer de meilleures expériences client. La plateforme d'automatisation des paiements et des finances de Stripe leur permet de réduire leurs coûts en optimisant leurs opérations de paiement et de back-office (comme la facturation et la gestion des taxes) à l'aide d'API flexibles, conçues pour faciliter l'intégration avec l'infrastructure technique existante.



Réduction des coûts et optimisation des revenus

Réduisez vos coûts opérationnels en améliorant vos processus de paiement, et boostez votre taux de conversion en activant rapidement de nouveaux moyens de paiement.



Commerce unifié

Faites appel à un seul prestataire pour consolider les paiements, le reporting, le rapprochement et la gestion des données, en ligne comme en personne, afin de créer une expérience client parfaitement fluide.



Des fonctionnalités modernes et évolutives

Profitez d'une vue unifiée de vos données et allégez la charge de travail de vos équipes en vous appuyant sur des fonctionnalités de pointe, comme l'automatisation des opérations, la création de rapports détaillés, la gestion des taxes, la lutte contre la fraude, les paiements par chat ou serveur vocal interactif, et bien d'autres, au sein d'une même plateforme.



Un service d'assistance de premier ordre

Avec nos offres d'assistance Premium personnalisées, vous disposez d'un gestionnaire dédié qui assurera un dépannage rapide ou vous fournira des conseils pratiques.



Le meilleur temps de disponibilité du secteur

Simplifiez la gestion des paiements avec une plateforme qui prend en charge plus de 135 devises, et plus de 100 moyens de paiement au sein de 47 pays via une seule intégration, tout en offrant une fiabilité inégalée et un temps de disponibilité de [99,999 %](#). Vous pourrez ainsi réduire les coûts liés aux temps d'arrêt et gagner la confiance de vos clients.



Conception, lancement et développement rapides

Grâce à notre approche axée sur la technologie, à nos API puissantes et à notre documentation détaillée, vous pourrez créer votre solution et la déployer partout dans le monde. Consultez des rapports financiers structurés, créez des requêtes sur mesure ou transférez les données Stripe vers votre entrepôt de données pour clôturer votre comptabilité plus rapidement et accéder à de précieuses informations concernant votre entreprise.

Pour commencer à accepter des paiements avec Stripe,
[créez un compte](#) ou [contactez notre équipe commerciale](#).

