



Guide du paiement en plusieurs fois

ÉDITION 2024



**Un levier de
croissance établi**

01 Le paiement en plusieurs fois : un avantage concurrentiel — p.04

Qu'est-ce que le paiement en plusieurs fois ?
Comment fonctionne le paiement en plusieurs fois ?
Paiement échelonné garanti et non garanti : deux notions à distinguer
Paiement en 3 ou 4 fois vs paiement en 10, 12 ou 36 fois : quelles différences ?
Les tendances clés liées au paiement échelonné

02 Paiement en plusieurs fois : pourquoi le proposer à vos clients ? — p.10

Pour obtenir un avantage concurrentiel
Pour augmenter le panier moyen
Pour déclencher l'acte d'achat et accroître le taux de conversion
Pour améliorer l'expérience d'achat
Pour fidéliser la clientèle
Pour bénéficier d'un paiement 100 % garanti

03 Le paiement en plusieurs fois : des avantages pour le client et le commerçant — p.17

04 FLOA, leader du paiement en plusieurs fois — p.21

Quelques références clients



Longtemps réservé aux achats conséquents, le paiement en plusieurs fois se démocratise de plus en plus et accompagne le quotidien des consommateurs. Commerces en ligne et commerces physiques proposent aujourd'hui le paiement échelonné à leurs clients.

Près d'un quart des Européens¹ qui achètent en ligne effectuent fréquemment des paiements en plusieurs fois. Toutefois, le paiement en plusieurs fois ne se cantonne plus aux secteurs du high-tech ou de l'électroménager. Voyage, retail, habillement, l'option du Buy Now Pay Later (littéralement « achetez maintenant, payez plus tard ») se trouve partout. Quels sont les intérêts pour les commerçants de proposer une solution de paiement en plusieurs fois ? En quoi cette pratique profite-t-elle aussi aux consommateurs ? Notre livre blanc vous dévoile toutes les raisons pour lesquelles vous devriez proposer cette solution devenue incontournable.

¹ Voir conditions en page 26

01

**Le paiement
en plusieurs fois :
un avantage
concurrentiel**

Qu'est-ce que le paiement en plusieurs fois ?

Le paiement en plusieurs fois, aussi connu sous le nom de BNPL (Buy Now Pay Later²), est un mode de financement qui permet aux particuliers de régler le montant d'un achat en plusieurs mensualités (généralement trois ou quatre mensualités, que ce soit en boutique ou en ligne).

Selon les structures, ce service peut être proposé avec ou sans frais au client.

Historiquement employé dans certains secteurs bien spécifiques uniquement (l'ameublement, par exemple), le BNPL est aujourd'hui utilisé dans toutes les branches d'activité : boutiques de vêtements, grands magasins ou même agences de voyages.

Comment fonctionne le paiement en plusieurs fois ?

Le fonctionnement du BNPL est simple. Concrètement, lorsqu'un client est prêt à régler son achat, le commerçant lui propose une solution de financement en plusieurs fois en plus des moyens de paiement traditionnels (paiement immédiat par carte bancaire, espèces, chèque, etc.).



En magasin, si le client décide de régler en 3 ou 4 fois, il doit :

Transmettre ses informations personnelles au commerçant (nom, prénom et numéro de téléphone portable), afin que ce dernier puisse créer le dossier.

Valider son paiement en plusieurs fois par le biais du lien sécurisé qu'il aura reçu par SMS sur son smartphone.

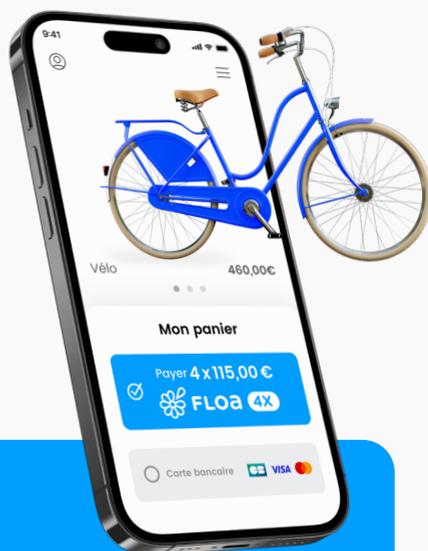
² Voir conditions en page 26

Notez que si l'achat se fait en ligne, le consommateur doit simplement renseigner ses nom, prénom, informations de carte bancaire, et cocher l'option du paiement en plusieurs fois afin de bénéficier de cette solution de paiement.

Dans un cas comme dans l'autre, lorsque le consommateur choisit le BNPL, il peut échelonner le règlement du montant de l'achat sur plusieurs mois (dans le respect des conditions contractuelles).

Lorsqu'il s'agit d'un paiement en quatre fois, la première mensualité est réglée immédiatement. Les deuxième, troisième et quatrième mensualités interviennent les mois suivants. Dans le cas d'un paiement en trois fois, la première échéance peut avoir lieu dès l'achat ou être reportée au mois suivant.

Le paiement échelonné ou comment le paiement n'est plus un problème, mais une solution pour vos clients !



Bon à savoir

53%

des Européens se servent du paiement échelonné¹

En France, 66% des consommateurs ont déjà utilisé cette solution de paiement.

¹ Voir conditions en page 26

Paiement échelonné garanti et non garanti : deux notions à distinguer

Le paiement fractionné en trois ou quatre fois vous permet d'offrir plus de flexibilité à vos clients et de jouir d'un réel avantage concurrentiel. Toutefois, il est important de bien distinguer le paiement échelonné garanti du non garanti.

Avec le paiement échelonné garanti, vous recevez l'intégralité de la somme due dès la passation de la commande. Autrement dit, en tant que vendeur, vous touchez le montant de la vente par l'intermédiaire de votre partenaire de paiement. Vous pouvez ainsi vous prémunir contre les éventuels fraudes ou impayés.

A contrario, avec le paiement échelonné non garanti, vous ne recevez pas l'intégralité de la somme due au moment de la transaction, mais devez représenter la carte du client à chaque échéance. Cela implique que le compte du client soit provisionné pour que vous puissiez effectivement obtenir vos paiements mois après mois. Vous vous exposez ici davantage au risque d'impayé et devez supporter le manque de trésorerie en cas d'arriéré.

Bon à savoir

Paiement échelonné garanti

En proposant le paiement échelonné garanti à vos clients, vous ne prenez aucun risque financier. Ce dernier est assumé par le prestataire de service de paiement en plusieurs fois. De votre côté, vous recevez votre paiement dans un délai contractuellement fixé (avec FLOA c'est 48h pour le paiement fractionné et jusqu'à 8 jours pour le paiement en 10 fois ou plus) sans qu'il puisse être révoqué en cas de défaut de paiement du client.

Paiement en 3-4 fois ou paiement en 10, 12 ou 36 fois : quelles différences ?

Lorsque l'échéance du paiement en plusieurs fois est inférieure à 3 mois, il est considéré comme un paiement fractionné. C'est ce mode de financement que l'on retrouve chez la grande majorité des commerçants, en ligne ou en magasin, à travers leur offre de paiement en 3 ou 4 fois. Chez FLOA, cette solution est valable pour des achats allant de 50 à 6000 €.

En revanche, lorsque l'échelonnement est plus long, et qu'il s'étale sur 10, 12 voire 36 mois, il s'agit juridiquement d'un crédit à la consommation, qui est encadré par le Code de la consommation. Ces financements sont adaptés aux achats aux montants plus élevés (jusqu'à 75 000 € conformément à la loi).

En revanche, les formalités sont plus importantes et impliquent...

Une obligation d'informer et de mettre en garde le consommateur.

L'envoi de justificatifs de la part du client pour les achats à financer d'un montant important

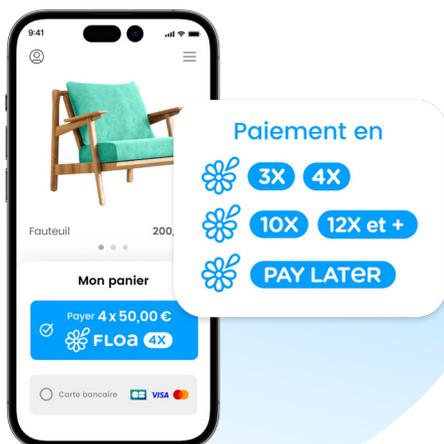
Pièce d'identité, justificatif de domicile et, pour les montants supérieurs à 3000€, l'avis d'imposition.

Les tendances clés liées au BNPL

Près d'un Européen sur trois¹ a déjà payé en plusieurs fois ou profité d'un différé de paiement.

Le paiement en plusieurs fois est le plus souvent envisagé pour les montants inférieurs à 500 €.

Les chiffres sont sans équivoque : le BNPL² est aujourd'hui pleinement installé comme mode de consommation du quotidien.



En France

54%⁽¹⁾

des Français déclarent s'en servir pour financer leurs appareils électroménagers.

53%⁽¹⁾

s'en servent pour payer leurs équipements high-tech.

38%⁽¹⁾

l'utilisent pour payer l'ameublement et la décoration de la maison.

48%⁽¹⁾

l'emploient pour financer des séjours ou des voyages.

¹⁻² Voir conditions en page 26

02

**Le paiement
en plusieurs fois :
pourquoi le
proposer
à vos clients ?**

Pour obtenir un avantage concurrentiel

Le *Buy Now Pay Later*² aide à renforcer la fidélité et attirer de nouveaux clients.

Ce service est devenu confortable et bon nombre de consommateurs ne peuvent plus s'en passer. Une entreprise peut ainsi se démarquer de ses concurrents simplement en proposant des solutions de paiement. Cette offre est à elle seule un atout pour convaincre les internautes d'acheter dans une enseigne plutôt qu'une autre.

53%⁽¹⁾

des Européens ont déjà réalisé un paiement en plusieurs fois

Et ce chiffre ne fait qu'augmenter d'année en année.

En France,

57%⁽¹⁾

des utilisateurs déclarent s'en servir dans le but de se faire plaisir ou faire plaisir à un proche.

Bon à savoir

6/10

Français qui utilisent les solutions de paiement en plusieurs fois sont prêts à changer d'enseigne pour pouvoir en bénéficier¹.

¹⁻² Voir conditions en page 26

Pour augmenter le panier moyen

L'option du Buy Now Pay Later² permet aux consommateurs d'augmenter leur panier moyen, qui peut doubler dans les meilleurs cas, comme c'est le cas avec notre partenaire SFR³.

Les clients, en effet, sont davantage tentés de remplir leur panier sans attendre et de rembourser leurs achats en plusieurs fois.



En offrant la possibilité à nos clients de payer en plusieurs fois, on a amélioré la conversion, surtout sur les paniers élevés. Et la deuxième conséquence, c'est une amélioration du panier moyen.

Julien Habib Drouot, Directeur e-commerce et service client
Go Sport - avril 2022

²⁻³ Voir conditions en page 26

Pour déclencher l'acte d'achat et accroître le taux de conversion

Les moyens de paiement acceptés par une enseigne sont souvent passés au crible par les consommateurs. En effet, 38 % d'entre eux¹ déclarent que le mode de paiement proposé par le magasin influe sur leur décision d'achat. Concrètement, le paiement en plusieurs fois peut déclencher l'acte d'achat d'un client hésitant.

À terme, cela permet d'accroître le taux de conversion, à condition, bien sûr, de bien informer le client à ce sujet. Il est important d'indiquer clairement que cette solution de paiement est proposée sur le site e-commerce ou dans le/les magasins de votre entreprise, que ce soit grâce à des bannières, sur les pages produits ou dès la page d'accueil.



On a constaté notamment que quand on mettait dans les cartouches la mention CB4X, on gagnait jusqu'à +20% de conversion.

Anais Schumm, Head of Ecommerce
Groupe PVPC – octobre 2019

¹ Voir conditions en page 26

32%⁽¹⁾

des Européens déclarent que les moyens de paiement proposés influent sur leur choix d'enseigne, que ce soit en ligne ou en point de vente.



Pour améliorer l'expérience d'achat

De nombreux consommateurs n'hésitent pas à abandonner leur panier lorsque l'entreprise ne leur offre pas suffisamment de choix en matière de méthodes de paiement.

Pour éviter de générer de l'insatisfaction, mieux vaut donc proposer plusieurs solutions de paiement, incluant le BNPL.

BNPL² : le mode de paiement tant attendu par vos clients !



Nous avons mis en place le paiement en plusieurs fois CB4X pour répondre aux attentes de nos clients (souplesse budgétaire, possibilité d'étaler les prélèvements) et pour offrir une alternative à nos clients en cas de dépassement du plafond de leur carte bancaire.

Grégory Sion,
Senior Vice Président, Digital, Sales & Innovation
Pierre et Vacances – octobre 2019



Déjà utilisateur du paiement en 4 fois, la mise en place du 10 fois a été simple et rapide. Grâce au paiement en 10 fois, nous avons pu toucher une clientèle plus large, notamment des consommateurs plus jeunes.

Arnof Haddouk, CEO
Vélobécane – juin 2020

² Voir conditions en page 26

Pour fidéliser la clientèle

Cela n'est aujourd'hui plus un secret : en matière de commerce, il est nettement plus simple de fidéliser vos clients que d'acquérir de nouveaux prospects.

En 2023, 59 %⁽¹⁾ des utilisateurs du paiement en plusieurs fois seraient prêts à changer d'enseigne pour pouvoir en bénéficier. Le paiement en plusieurs fois représente donc un atout de taille pour créer de l'attachement à la marque et instaurer une relation à la fois durable et inaltérable avec les clients. Il s'agit, en outre, d'un marqueur de crédibilité et d'image de marque.

59%⁽¹⁾

des utilisateurs du paiement en plusieurs fois seraient prêts à changer d'enseigne pour pouvoir en bénéficier.



¹ Voir conditions en page 26

Pour bénéficier d'un paiement 100% garanti pour le commerçant



Comme expliqué précédemment, lorsque le paiement en plusieurs fois est garanti, cela signifie qu'en tant que commerçant, vous évitez tout risque d'impayé. C'est en effet le partenaire de paiement qui prend en charge la totalité de la somme due par le client. De votre côté, vous obtenez le versement total du montant des ventes sous un délai fixé contractuellement (généralement 48 heures).

Vous n'avez donc pas à réaliser une avance de trésorerie ni à gérer le suivi administratif inhérent. De la même manière, vous êtes (sauf rares exceptions) dispensé des éventuelles démarches de contentieux. En cas de litige, vous n'avez absolument rien à faire : c'est le prestataire de services de paiement qui est lui-même responsable du recouvrement du montant impayé.

Bon à savoir

Les avantages du BNPL² sont nombreux :

Fidélisation de la clientèle, simplicité d'intégration en ligne ou en magasin et augmentation du chiffre d'affaires.

² Voir conditions en page 26

03

**Le paiement
en plusieurs fois :
des avantages
pour le client
et le commerçant**

Avantages pour le client

- > Étaler une dépense sur plusieurs mois
- > Acquérir des produits haut de gamme grâce au lissage du paiement
- > Bénéficier d'offres promotionnelles (Black Friday⁴, soldes d'été ou d'hiver, promotion de Noël, etc.) et les rembourser en plusieurs fois
- > Ajouter des articles au panier et réaliser des économies sur les frais de livraison
- > Améliorer la gestion des imprévus (frais d'entretien du véhicule, matériel électroménager en panne, etc.)

Avantages pour le commerçant

- > Paiement immédiat et en intégralité, car 100 % du risque est supporté par le prestataire de BNPL²
- > Acquisition de nouveaux clients
- > Accroissement des chances de conversion des paniers
- > Augmentation du chiffre d'affaires
- > Compatibilité du service avec toutes les plateformes e-commerce
- > Fidélisation de votre clientèle



Près de 40 % de nos clients choisissent le paiement en 3 ou 4 fois CB4X pour réaliser leurs achats et sur certaines places de marchés nous frôlons même les 75%. C'est un véritable levier de conversion.

Frédéric Pilloud, Directeur e-commerce

Mister Fly – novembre 2018

²⁻⁴ Voir conditions en page 26

Par ailleurs, certains prestataires offrent la possibilité aux commerçants de paramétrer les options du paiement en plusieurs fois selon leurs besoins. Il est, par exemple, possible de décider de la répartition des frais de financement (à la charge du client ou du commerçant). Le BNPL² peut ainsi être proposé sans frais aux clients à certaines périodes de l'année propices aux pics de vente (les soldes, la période de Noël, le Black Friday⁴, etc.), devenant un véritable argument promotionnel. Ce que l'on appelle le « 4 fois sans frais » est un concept marketing très utilisé (et particulièrement efficace) lors des campagnes promotionnelles. Enfin, il s'agit d'une solution facile à intégrer. Il n'est pas nécessaire de jouer d'une expertise pointue et spécifique ni de revoir l'infrastructure du site Internet pour

proposer aux clients l'option du paiement fractionné. Son intégration est facile et est disponible sur tous les canaux exploités par le marchand.



Depuis que nous proposons ces paiements en 3 à 4 échéances, on a vu l'élargissement de la cible de voyageurs potentiellement intéressés et on a pu le faire aussi d'une façon extrêmement fluide pour le client.

Benoît Panel, Président et cofondateur
Yescapa - avril 2022



L'impact de l'implémentation du paiement en 3 et 4 fois est infime sur la structure IT du e-commerçant. Bon nombre de prestataires de règlement de paiement disposent de modules spécifiques qui s'intègrent sur le CMS⁸ du marchand et qui simplifient l'intégration du BNPL sur le site Internet de l'entreprise. C'est notamment le cas de FLOA. À titre d'exemple, intégrer l'API (interface de programmation) FLOA pour pouvoir proposer le BNPL à ses clients ne prend que quelques heures à quelques jours tout au plus.

Alexandre Joie, Directeur du développement et des partenariats
FLOA - janvier 2023



²⁻⁴⁻⁷ Voir conditions en page 26

**Concrètement,
si vous souhaitez
proposer le paiement
en plusieurs fois en passant
par FLOA, vous pourrez
opter pour différents
modes d'intégration.**

01

L'installation d'une API⁵ en direct

(Programmation d'application)

02

Le téléchargement d'un module plug and play⁶ sur votre CMS⁷

WooCommerce, Prestashop, etc

03

L'emploi d'une solution d'orchestration de paiement

Intégrée par FLOA

04

Le partenariat avec un Prestataire de Services de Paiement (PSP)

Pour une intégration de nos solutions
simple et fluide, au sein de vos
parcours

⁵⁻⁶⁻⁷ Voir conditions en page 26

04

FLOA,
leader du
paiement en
plusieurs fois

FLOA est l'un des leaders français des paiements en plusieurs fois. Avec plus de 15 000 partenaires et points de vente à ce jour, nous simplifions à la fois le quotidien des clients et des commerçants. Notre objectif est de rendre le paiement en plusieurs fois accessible à tous les professionnels et à tous les business (commerce, e-commerce, marketplace, call center, etc.).

Le paiement est également garanti et immédiat pour le commerçant. FLOA vous avance les sommes et gère seul les éventuels problèmes d'impayés.

Chez FLOA, nous proposons différentes formules de BNPL² qui s'adaptent à tous les besoins.

CB		PAYLATER	30 €	1 000 €		Aucun justificatif
CB		3X 4X	50 €	6 000 €		Aucun justificatif
CB		10X	200 €	3 000 €		Pièce d'identité
RIB		12X et +	200 €	75 000 €		Pièce d'identité Justificatif de domicile Avis d'imposition si > 3 000 €

FLOA est également présent quotidiennement auprès des commerçants afin de leur offrir un accompagnement client personnalisé.

En effet, nous restons disponibles afin de répondre à vos questions sans tarder, nous vous offrons des services digitaux accessibles et l'intégration de nos outils à vos plateformes est fluide et rapide.

**Être bien accompagné :
c'est la clé !
Nos équipes se
mobilisent afin de vous
offrir une intégration
simple et rapide.**

² Voir conditions en page 26

Notre accompagnement se poursuit après l'intégration de nos solutions. Nos expertises métiers se mobilisent selon vos besoins et vous accompagnent sur bien d'autres sujets :

Atelier 1

Data, Score, Risque

En fonction des données collectées (panier, paiement, client, etc.), nos équipes IT et data chiffront les résultats de vos ventes avec FLOA Pay.

Atelier 2

Fraude

Afin de limiter le risque de fraude, nos experts définissent un modèle spécifique à chaque client grâce à un outil adapté.

Atelier 3

Marketing

Un kit marketing est défini selon vos besoins. Il contient les logos FLOA, des renseignements sur la réglementation en vigueur et des éléments graphiques pour mettre en avant les nouvelles solutions de paiement proposées sur votre site Internet ou dans votre magasin.

Atelier 5

Finance

Nos experts finances vous expliquent clairement les détails du fonctionnement du financement des achats avec FLOA Pay.

Atelier 4

Technique

Nos équipes techniques restent disponibles afin de vous expliquer le fonctionnement de l'API⁵ FLOA Pay.

Grâce à ces efforts, FLOA a été élu Service Client de l'Année 2024 dans la catégorie « Solutions de paiement », ce qui témoigne de l'efficacité du travail de nos équipes.



*Étude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [escca.fr](https://www.escca.fr)

⁵ Voir conditions en page 26



De nouvelles façons de payer émergent. Chez FLOA, nous souhaitons rendre le paiement en plusieurs fois universel. Cette solution est simple d'accès, que ce soit pour le commerçant ou le client, tout en étant sécurisée.

Damien Lacroix, Directeur de l'innovation et de l'évolution de l'offre
FLOA – janvier 2023



Le paiement en plusieurs fois est aujourd'hui indispensable à tous les commerçants, que ce soit en point de vente ou en ligne. Les chiffres sont parlants : il s'agit d'un mode de paiement apprécié et prisé des consommateurs. Ces derniers ne cachent pas leur engouement et s'en servent pour des achats de tous types, qu'importe le montant de la facture.

Le *Buy Now Pay Later*² est aujourd'hui un service attendu par les acheteurs au même titre que la livraison à domicile. En offrant à vos clients la possibilité de régler leurs achats en plusieurs fois, vous participez activement à leur satisfaction. Saisissez cette opportunité, prenez de l'avance sur la concurrence, et augmentez votre chiffre d'affaires grâce au BNPL.

² Voir conditions en page 26

www.floapay.fr

¹Source : Floapay, étude réalisée du 13 au 22 décembre 2023 par Kantar auprès de 4916 répondants représentatifs des populations en France, Allemagne, Belgique, Espagne, Italie, aux Pays-Bas et au Portugal. / ²Traduction : Achetez maintenant, payez plus tard / ³Déclaré par Maxime Gannier, responsable marketing offres mobile chez SFR, en novembre 2022 lors d'une intervention à l'événement LSA Live (<https://www.youtube.com/watch?v=457OeajFQws>) / ⁴Traduction : Vendredi Noir / ⁵Traduction : Application programming interface ou « interface de programmation d'application » / ⁶Traduction : Connecter ou jouer / ⁷Traduction : Content Management System ou Système de gestion de contenu

Société Anonyme au capital de 72 297 200€ - Siège social : Immeuble G7, 71 rue Lucien Faure, 33300 Bordeaux - RCS Bordeaux 434 130 423. Soumis au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris. N° : 07 028 160 (www.orias.fr)

