



# Extended **Monaco** pour l'Entreprise



Gouvernement Princier  
PRINCIPAUTÉ DE MONACO

LE GUIDE DU E-COMMERCE  
EN PRINCIPAUTÉ - ÉDITION 2022



**Frédéric Genta**

Délégué Interministériel chargé  
de la Transition Numérique

Le développement du numérique a profondément transformé les habitudes de consommation ainsi que les modes de production et de vente de biens et des services. L'apport du e-commerce est aujourd'hui incontournable pour toute entreprise qui souhaite informer, vendre ou même attirer ses clients dans des magasins physiques.

Il est important que la Principauté et ses entreprises puissent bénéficier de ce relais de croissance et de richesse.

C'est avec cet objectif en tête que nous avons créé ce guide. Il vous présentera les principes clés du e-commerce ainsi que les ressources et solutions pour vous permettre de vous lancer dans cette activité tout en prenant en compte les spécificités liées au contexte monégasque.

# Depuis 2020, le Gouvernement soutient les projets e-commerce des entreprises monégasques



Pour accompagner les entreprises dans leur transition numérique, le Gouvernement a lancé la plateforme Extended Monaco pour l'Entreprise. Elle permet aux entrepreneurs **d'évaluer leur maturité numérique**, de se former aux enjeux du numérique et **de trouver des partenaires** pour mener à bien leurs projets de transition numérique.

Site EME : <https://eme.gouv.mc/>

Cours sur la thématique « e-commerce » : [cliquer ici](#).

## Fonds Bleu

Le Gouvernement a mis en place le « Fonds Bleu », un fonds de soutien destiné à cofinancer les projets de transition numérique répondant à 3 objectifs :

- Développer la maturité numérique des entreprises monégasques
- Promouvoir un écosystème favorable à l'économie numérique
- Soutenir la filière monégasque des services numériques aux entreprises.

Bénéficier d'une aide Fonds Bleu : [cliquer ici](#).

# SOMMAIRE

<b>1/ Définitions et avantages du e-commerce</b>	<b>04</b>
• Qu'est-ce que le e-commerce ?	05
• Pourquoi le e-commerce ?	06
• Quel est le poids du e-commerce dans l'économie ?	07
• Quels avantages pour un commerçant monégasque ?	08
<b>2/ Se lancer dans le e-commerce</b>	<b>09</b>
• Les étapes clés pour se lancer dans le e-commerce	10
• Choisir sa solution pour créer un site e-commerce	11
• Intégrer un module de paiement en ligne dans un site e-commerce	12
• Comment fonctionne le paiement en ligne ?	13
• Autres points d'attention pour la création d'un site e-commerce	14
• Augmenter ses ventes grâce aux marketplaces	15
<b>3/ Particularités du e-commerce en Principauté</b>	<b>16</b>
• Quelles sont les particularités du cadre juridique de la Principauté ?	18
• Qu'est-ce que cela implique en termes de services de paiement en ligne ?	19
• Quelles sont les conséquences concrètes sur mon activité ?	21
<b>4/ Solution pour intégrer un module de paiement en ligne</b>	<b>22</b>
• Comment bien choisir mon module de paiement ?	23
• Je m'assure que le PSP proposant le service d'acquisition est autorisé à fournir ce service à Monaco	24
• Je vérifie que l'offre du PSP répond à mes besoins	25
• Cas particulier : je suis une marketplace	26
• Liste de PSP autorisés à fournir des services d'acquisition à Monaco	27
• Liste de solutions de paiement en ligne proposées par les banques en ligne	29
• Liste de solutions d'acceptation de paiement pouvant être utilisées à Monaco sous réserve de faire appel à un PSP acquéreur agréé par l'ACPR	30
<b>5/ Solution pour vendre sur une Marketplace</b>	<b>31</b>
• Comment savoir si une marketplace est ouverte aux entreprises monégasques ?	32
• Mise en pratique - le cas de Vinted	33
• Exemples de marketplaces ouvertes aux entreprises monégasques	34
<b>Lexique &amp; Liens utiles</b>	<b>35</b>

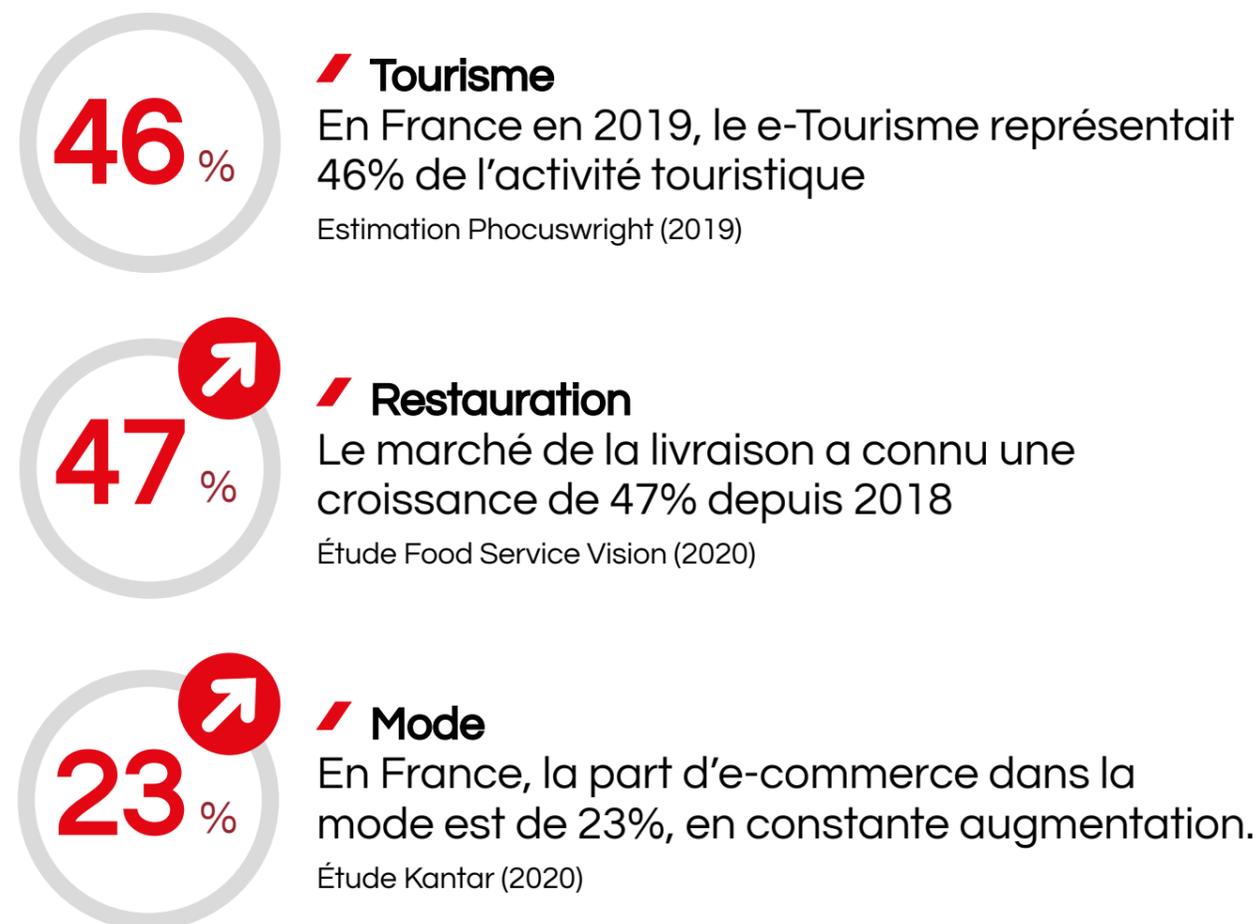


# Définitions et avantages du e-commerce

# Qu'est-ce que le e-commerce ?

Le e-commerce désigne l'ensemble des activités de vente de biens et de services ayant lieu sur internet.

Le e-commerce représente une opportunité pour **tous les secteurs d'activité et tous les business models** (B2B, B2C, B2B2C).



Il existe différents **canaux de vente en ligne** complémentaires :



**Sites e-commerce**



**Marketplaces**



**Réseaux sociaux**

**Les tendances** du e-commerce sont nombreuses et en constante évolution.

Ces dernières années ont par exemple vu l'essor de nouvelles pratiques telles que le **m-commerce**<sup>1</sup> ou le **click & collect**<sup>2</sup>.

# Pourquoi le e-commerce ?

Le e-commerce permet de répondre à de **nouveaux comportements d'achat** comme le ROPO<sup>3</sup> (Research Online, Purchase Offline) ou son opposé, le store-to-web<sup>4</sup>, qui illustrent **la complémentarité entre commerce physique et commerce en ligne**.

53%

des Français se renseignent sur le web avant d'acheter en magasin.

Étude IFOP, 2016

48%

des Français font des achats depuis leur téléphone mobile.

Étude Proximis, 2016

54%

des adeptes des réseaux sociaux les utilisent pour chercher des produits.

Étude GlobalWebIndex, 2018

Ces nouveaux comportements démontrent la nécessité de proposer **une expérience omnicanale**<sup>5</sup> fluide et cohérente au client. Pour cela il est important pour le commerçant de s'appuyer sur tous les canaux de vente dans le cadre d'une stratégie de **commerce unifié**<sup>6</sup>.



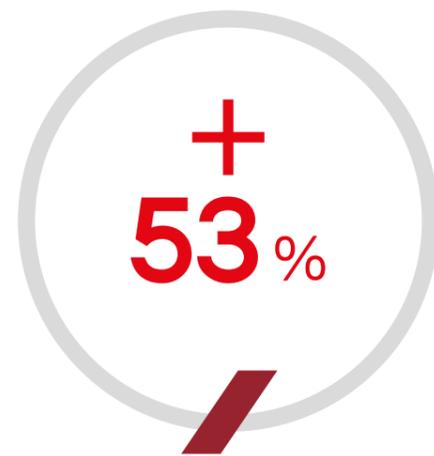
Le commerce unifié consiste à faire en sorte que les données circulent librement entre les différents canaux déployés par le marchand afin de **proposer des informations cohérentes et précises sur tous les canaux organisationnels**.

# Quel est le poids du e-commerce dans l'économie ?



En 2020, le e-commerce a connu une croissance de **25,7%** dans le monde.

Global Ecommerce Forecast, 2021



En France, les ventes en ligne des enseignes magasins ont augmenté de **53%** sur l'année 2020.

Fevad 2021



En 2020, le e-commerce représentait **4,21 trillions \$** de vente dans le monde.

Global Ecommerce Forecast, 2021



En 2020, on dénombrait plus de **3,4 milliards** d'acheteurs en ligne dans le monde.

99Firms Statistics, 2021

# Quels avantages pour un commerçant monégasque ?



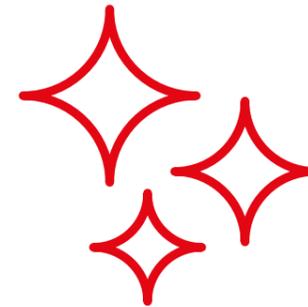
## Nouveaux marchés

Le e-commerce permet d'éliminer les frontières géographiques et d'accéder à de nouveaux marchés sans délocaliser son activité.



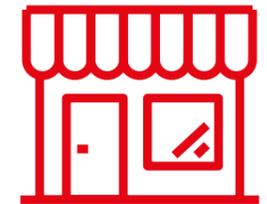
## Croissance du CA

Accéder à de nouveaux marchés, faciliter l'accès à ses produits, (...), sont autant d'avantages qui permettent d'augmenter ses ventes, donc son chiffre d'affaires.



## Image de marque

Un site de e-commerce est une vitrine de votre marque et peut vous permettre de travailler sur l'image que vous véhiculez à l'ensemble de vos clients potentiels.



## Commerce physique

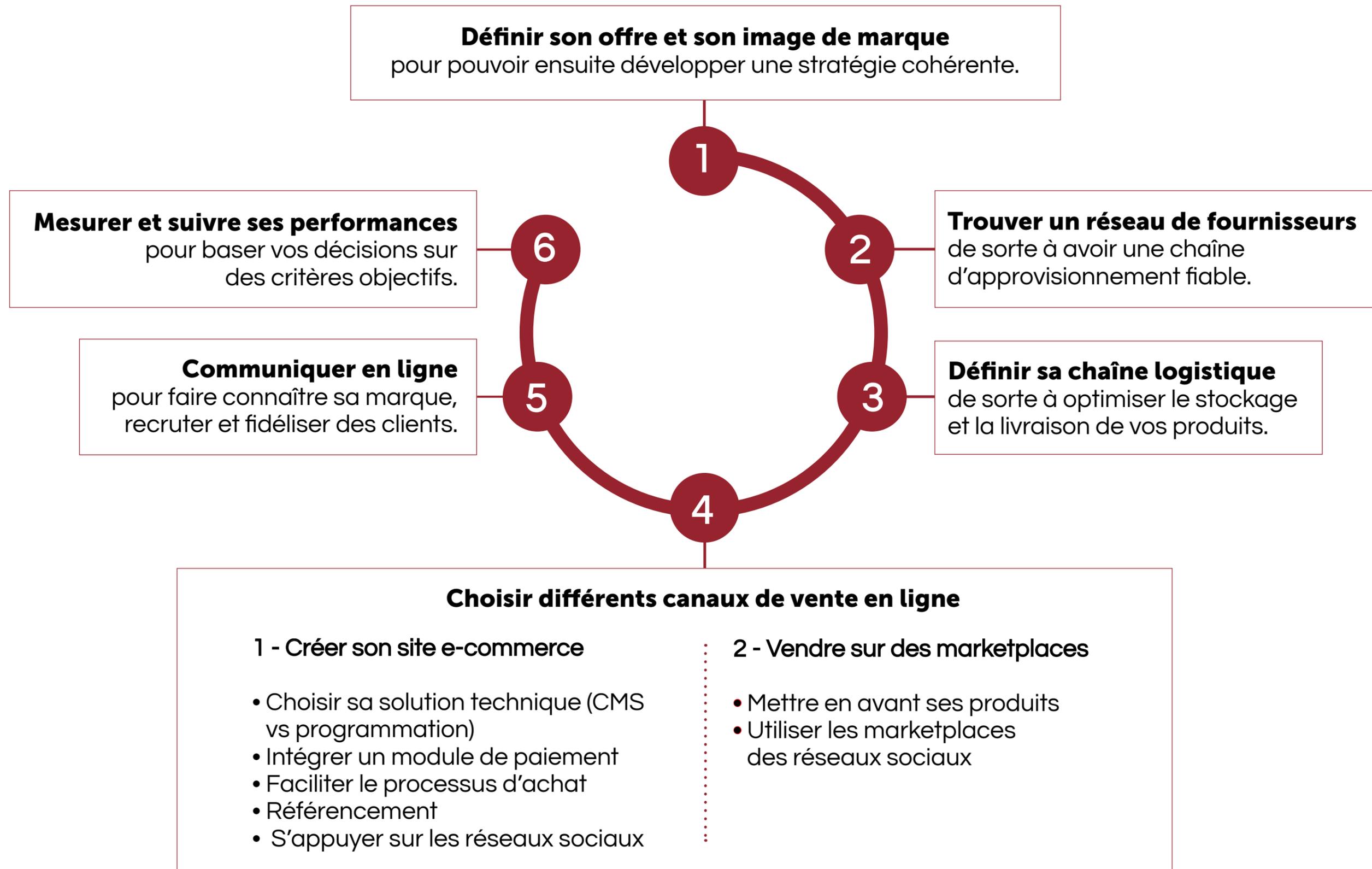
L'activité en ligne est souvent génératrice de ventes en physique. Plusieurs pratiques comme le click & collect permettent ainsi d'attirer les clients dans votre magasin.

Et d'autres encore...

# 2

## Se lancer dans le e-commerce

# Les étapes clés pour se lancer dans le e-commerce



# Choisir sa solution pour créer un site e-commerce

## Programmation web

Utilisation de langages de programmation pour développer le front-office<sup>7</sup> (HTML, Javascript, CSS) et le back-office<sup>8</sup> (MySQL, PHP, etc) de votre site e-commerce.

- Entière liberté dans la création du site e-commerce
- Compétences en programmation requises
- Coût de développement

## Utilisation d'un Content Management System (CMS)

Un CMS<sup>9</sup> est un système de gestion de contenu qui permet de créer un site internet et d'y ajouter des modules en un clic (plug-and-play) sans passer par un développeur, rendant la création de sites e-commerce plus accessible.

- Faible coût
- Aucune compétence requise
- Modules prêt à l'emploi
- Possibilité d'ajouter des modules indépendants
- Moins de liberté dans la création du site e-commerce



# Intégrer un module de paiement en ligne dans un site e-commerce

## Intégrer un module de paiement en ligne

Les modules de paiement en ligne permettent aux marchands de proposer des moyens de paiement sur leur site, et à l'acheteur d'effectuer un paiement en ligne.

### Programmation – API <sup>10</sup>

Intégration du module de paiement par un développeur se référant à la documentation technique (les API) fournie par le fournisseur de la solution de paiement.

### Modules plug-and-play <sup>11</sup>

Intégration du module de paiement en un clic via un module directement mis à disposition par le CMS utilisé lors de la création du site e-commerce.

## Sélectionner les options de paiement

### Moyens de paiement



### Méthodes de paiement



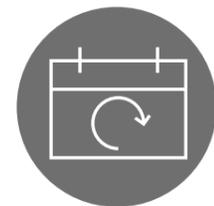
Paiement en une fois



Paiement en plusieurs fois



Paiement récurrent  
Abonnement



Paiement différé

# Comment fonctionne le paiement en ligne?

Afin de proposer le paiement en ligne sur son site, le commerçant doit conclure au préalable un contrat de vente à distance sécurisé<sup>14</sup> (VADS) avec un prestataire de services de paiement<sup>15</sup> (PSP).

## / Achat en ligne

### Acheteur - Payeur

L'acheteur renseigne ses informations bancaires sur le module de paiement intégré au site internet du vendeur.

## / Acceptation du paiement

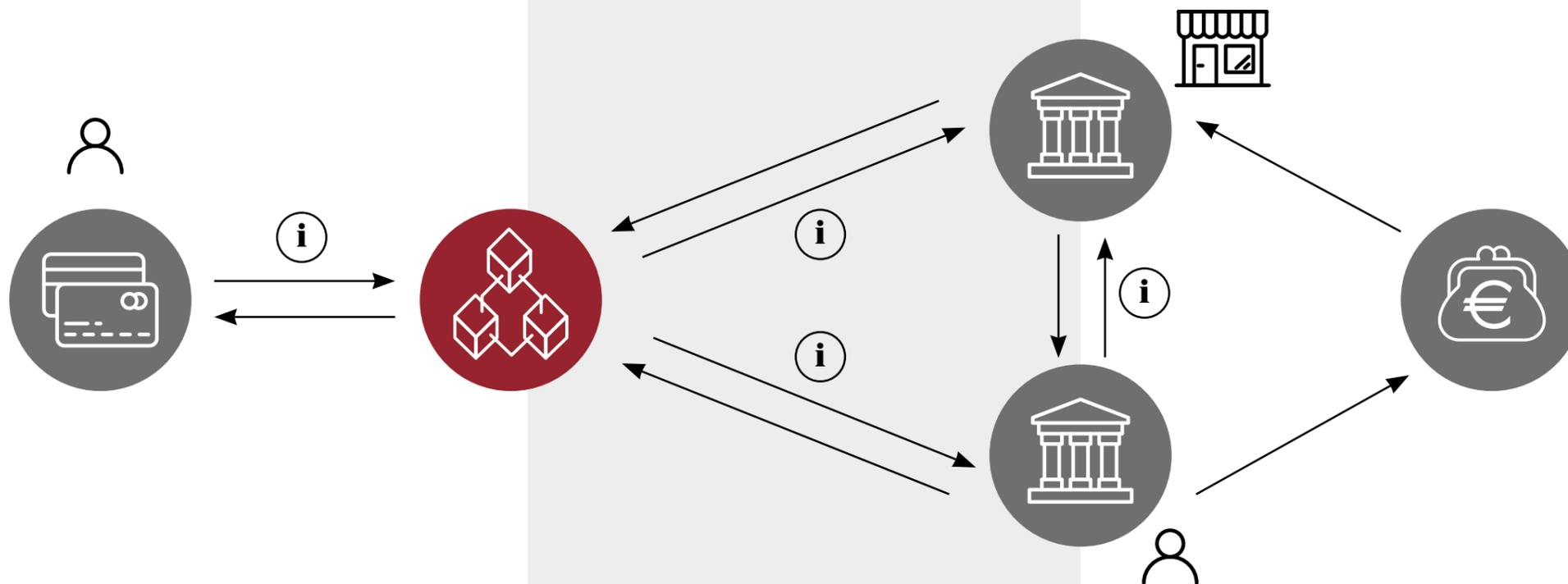
### Prestataire de services techniques Accepteur

L'accepteur transfère des informations de paiement (numéro de carte, montant du paiement, etc) aux banques de l'acheteur et du vendeur, qui vérifient que la transaction peut bien avoir lieu.

## / Acquisition du paiement

### PSP - Acquéreur du paiement

Une fois la transaction validée par les banques, le PSP du vendeur encaisse les fonds puis les transfère vers le compte du vendeur.



## BON À SAVOIR

Quels sont les types de prestataires impliqués dans le processus de paiement en ligne ?

### L'accepteur<sup>12</sup>

Il gère l'acceptation du paiement. C'est lui qui propose le module de paiement qui sera intégré au site internet. C'est un prestataire de services techniques venant à l'appui de la fourniture d'un service de paiement (traitement, enregistrement et authentification des données).

### L'acquéreur<sup>13</sup>

Il gère l'acquisition du paiement c'est-à-dire le transfert des fonds en faveur du bénéficiaire (vendeur). L'acquéreur peut être une banque ou un autre acteur agréé à cet effet (établissement de paiement ou de monnaie électronique).

*Certains acteurs sont aussi bien accepteurs qu'acquéreurs.*

 L'acquéreur est nécessairement un acteur agréé par une autorité de contrôle.

# Autres points d'attention pour la création d'un site e-commerce



## **Faciliter le processus d'achat**

Différentes méthodes permettent de faciliter le parcours utilisateur sur votre site internet et d'augmenter vos ventes. Il est par exemple important de soigner l'UX<sup>16</sup> de son site internet pour rendre la navigation fluide.



## **Améliorer son référencement**

Les stratégies de référencement permettent à votre site e-commerce d'apparaître dans les résultats mis en avant sur Internet, donc de gagner en visibilité et d'attirer plus de clients potentiels.



## **S'appuyer sur les réseaux sociaux**

Les réseaux sociaux sont un excellent canal pour fidéliser vos clients autour de votre image de marque et d'augmenter leur confiance. Ils sont également un moyen efficace de rediriger les internautes vers votre site e-commerce.



Faites-vous accompagner par des experts partenaires en prenant contact avec eux via le site EME : <https://eme.gouv.mc/trouver-un-partenaire/>

# Augmenter ses ventes grâce aux marketplaces

Les marketplaces sont des sites internet qui mettent en relation **un grand nombre d'acheteurs et de vendeurs indépendants**.

Les marketplaces présentent **deux avantages majeurs** :

1

Gain important de visibilité pour les marchands, qui proposent leurs produits et services à un grand nombre d'acheteurs potentiels.

2

Mise à disposition d'outils et fonctionnalités permettant de gérer son activité, d'augmenter ses ventes et de suivre sa performance.

Il existe différents types de marketplaces :

## Les généralistes



## Les spécialisées



## Les marketplaces des réseaux sociaux



# 3

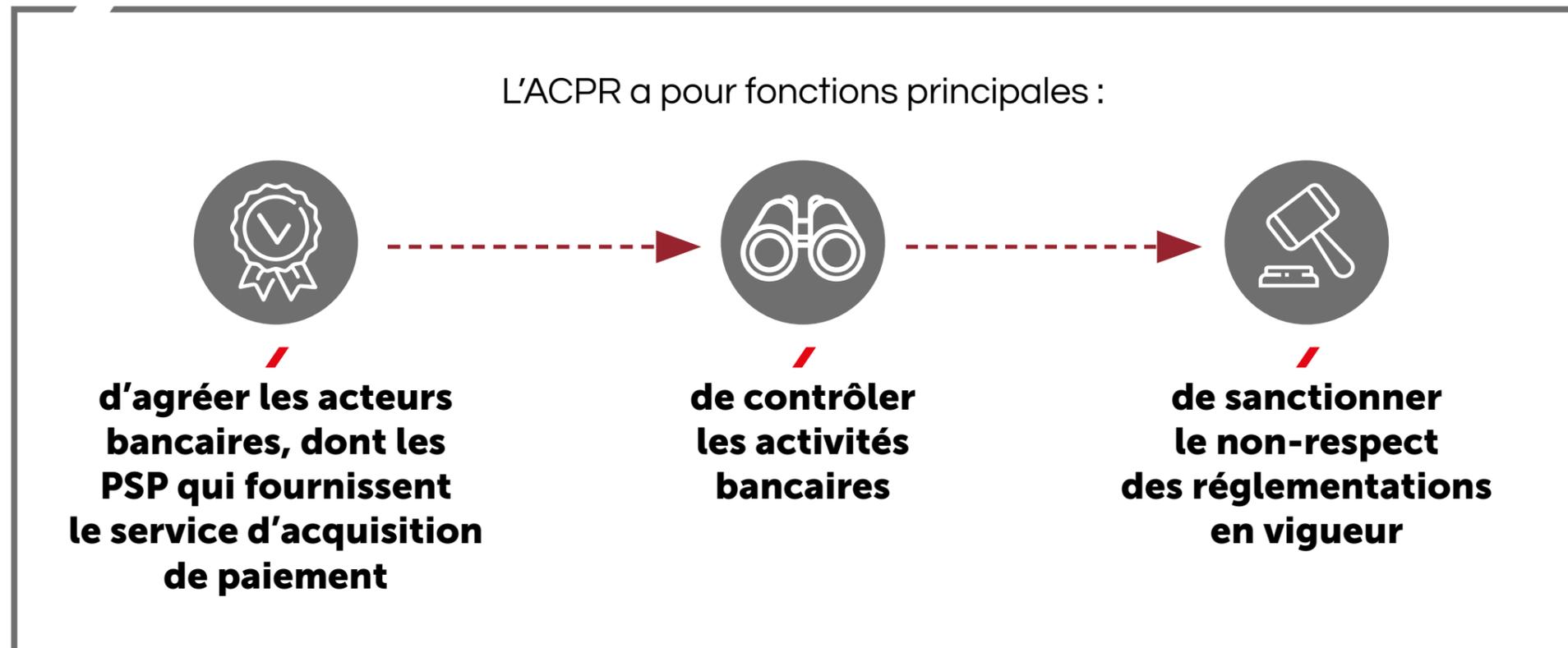
## Particularités du e-commerce en Principauté

Le paiement en ligne faisant l'objet d'une réglementation locale, la pratique du e-commerce répond à certaines règles spécifiques à Monaco.

# Quelles sont les particularités du cadre juridique de la Principauté ?

À Monaco, les activités bancaires et financières sont encadrées, d'une part, par **les accords bancaires franco-monégasques** et, d'autre part, par **l'Accord monétaire signé avec l'Union Européenne**.

Le contrôle du respect des dispositions de ces accords en Principauté est assuré par **l'ACPR<sup>17</sup>** (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), autorité française rattachée à la Banque de France, et par **le Comité mixte** institué par l'Accord monétaire.



# Qu'est-ce que cela implique en termes de services de paiement en ligne ?

Seuls les acquéreurs agréés par l'ACPR peuvent faire de l'acquisition de paiement à Monaco (registre des acteurs autorisés disponible ici).

Monaco ne faisant partie ni de l'Union Européenne ni de l'Espace Économique Européen, l'exercice d'activité en Libre Prestation de Service (LPS) n'est pas autorisé en Principauté et le « passeport européen »<sup>18</sup> n'y est pas reconnu.

Pour cette raison, plusieurs PSP n'ont pas l'autorisation de proposer leurs services à des entreprises monégasques, car ils ne sont pas agréés par l'ACPR. Quelques exemples de PSP non autorisés :

 stripe

 PayPal

 MANGOPAY



## BON À SAVOIR

Il est important de vérifier systématiquement qu'un PSP a bien l'agrément requis à cette fin. Les PSP agréés dans un État membre de l'UE peuvent opérer en France mais pas à Monaco.

Compte tenu de ces spécificités, il est important de se renseigner sur l'éligibilité des entreprises monégasques avant d'utiliser les services proposés par les acteurs du paiement ou les marketplaces.

# Quelles sont les conséquences concrètes sur mon activité ?



## Contrainte dans le choix d'un PSP lors de la création d'un site d'e-commerce ou d'une marketplace

- Seules les solutions de paiement faisant appel à un acquéreur agréé par l'ACPR peuvent être utilisées.
- Une liste de prestataires autorisés est disponible en annexes de ce guide.



## Accès non-autorisé à certaines marketplaces

- Certaines marketplaces utilisent des solutions de paiement non autorisées à Monaco.
- Cela rend le cash out<sup>19</sup> impossible vers des comptes en banque monégasques.
- Les marchands monégasques ne peuvent donc pas vendre sur ces marketplaces.

A large, stylized number '4' in a dark red color is positioned on the left side of the page. It is surrounded by thick, bright red diagonal stripes that create a sense of movement and depth. The stripes extend from the top-left and bottom-left corners towards the center of the page.

# 4

Solution pour intégrer  
un module de paiement en ligne

# Comment bien choisir mon module de paiement ?



**S'assurer que le PSP proposant le service d'acquisition dispose bien d'un agrément pour exercer en Principauté et est en capacité de transférer les fonds sur mon compte monégasque.**



**Vérifier que l'offre répond bien à mes besoins et est adaptée à ma structure.**

# Je m'assure que le PSP proposant le service d'acquisition est autorisé à fournir ce service à Monaco

Veillez à ce que l'acquéreur qui vous délivrera un contrat de VADS possède un agrément ACPR. Cette entité peut être le prestataire lui-même ou un partenaire « acquéreur » (votre banque, la banque du prestataire, etc).

Le cas échéant, il faut également s'assurer que le partenaire acquéreur est capable de gérer les transferts de fonds vers des comptes bancaires monégasques.

## EXEMPLES DE QUESTIONS À POSER :

**Vous occupez-vous de l'acquisition des paiements en Principauté ?  
Si oui, possédez-vous l'agrément ACPR ?**

Si le PSP n'est pas lui-même agréé ACPR, vérifiez que le contrat de VADS est bien émis par un partenaire acquéreur possédant l'agrément.

**Assurez-vous les transferts de fonds vers les comptes en banque monégasques ?**

Vérifiez que le PSP agréé ACPR a bien pris les mesures nécessaires pour transférer des fonds sur un compte monégasque.

**Avez-vous déjà des clients monégasques ?**

Privilégiez un PSP ayant déjà des clients monégasques.

# Je vérifie que l'offre du PSP répond à mes besoins

Renseignez-vous sur les fonctionnalités proposées par le PSP :

- Moyens de paiement
- Méthodes de paiement
- Devises prises en charge

Contactez un commercial afin de vous assurer que le PSP agréé est en capacité de transférer les fonds sur votre compte bancaire monégasque.

## EXEMPLES DE QUESTIONS À POSER :

**Je souhaiterais laisser la possibilité à mes clients de payer en plusieurs fois. Proposez-vous cette option ?**

Le paiement en plusieurs fois incite vos clients à acheter vos produits en leur permettant de lisser le coût de leurs achats sur plusieurs mois.

**Mes clients hollandais paient principalement avec iDeal. Proposez-vous ce moyen de paiement ?**

Adoptez les moyens de paiement attendus par vos clients pour augmenter vos taux de conversion.

**Proposez-vous les paiements en devises étrangères ? Si oui, lesquelles et à quels frais ?**

Permettez à vos clients étrangers de payer dans leur propre devise pour leur éviter de payer des frais de transaction et de convertir vos prix.

# Cas particulier : je suis une marketplace

Les marketplaces ont des structures de paiement différentes de celles des sites d'e-commerce traditionnels, impliquant des problématiques plus complexes. Exemple : partager un paiement unique entre différents vendeurs.

Pour répondre à ces problématiques, **les modules de paiement pour marketplaces utilisent des technologies différentes** que tous les prestataires ne sont pas nécessairement en mesure de prendre en charge.

Dans la liste qui suit, les prestataires proposant une offre à destination des marketplaces sont marqués par l'icône « boutique ».

## EXEMPLES DE QUESTIONS À POSER :

### **Proposez-vous une offre à destination des marketplaces ?**

Certains prestataires ont des modules de paiement spécifiques à destination des marketplaces. D'autres ne sont pas capables de gérer ces cas de figure.

# Liste de PSP autorisés à fournir des services d'acquisition à Monaco (1/2)

Entreprise	Solution de paiement	Module CMS*	Conditions	Adapté aux marketplaces
	Online	  	Aucune	
	Dalenys Payment	  	ETI et grands groupes uniquement	
	Planet Payment		Aucune	
	Limonetik		CA : 5M € / an minimum 15M € / an pour les marketplaces	
	Payplug	   	TPE et PME uniquement	

Liste non exhaustive, susceptible d'évoluer

\* Ces solutions sont intégrables à tous les CMS par API

# Liste de PSP autorisés à fournir des services d'acquisition à Monaco (2/2)

Entreprise	Solution de paiement	Module CMS*	Conditions	Adapté aux marketplaces
	Lyra	 Magento  WOO COMMERCE  PrestaShop  shopify	Aucune	
	Checkout		CA : 200K € / mois minimum	
	Lemonway		CA : 1M € / an	
	HiPay <a href="mailto:clemon@hipay.com">clemon@hipay.com</a>	 Magento  WOO COMMERCE  PrestaShop  shopify	CA : 500k € / an marketplaces minimum	

Liste non exhaustive, susceptible d'évoluer

\* Ces solutions sont intégrables à tous les CMS par API

# Liste de solutions de paiement en ligne proposées par les banques

Entreprise	Solution de paiement	Module CMS*	Conditions	Adapté aux marketplaces
	Axepta	   	Avoir un compte en banque BNP Paribas	
	Clic&Pay	  	Avoir un compte en banque Crédit du Nord	
	Sherlock's		Avoir un compte en banque LCL	
	E-Transactions		Avoir un compte en banque Crédit Agricole	

Liste non exhaustive, susceptible d'évoluer

\* Ces solutions sont intégrables à tous les CMS par API

# Liste de solutions d'acceptation de paiement pouvant être utilisées à Monaco sous réserve de faire appel à un PSP acquéreur agréé par l'ACPR

Entreprise	Solution de paiement	PSP acquéreur	Module CMS*	Conditions	Adapté aux marketplaces
	Ogone Gateway	Banque ou acquéreur tiers du marchand	 Magento  WOO COMMERCE  PrestaShop  shopify	Aucune	
	Paybox	Banque ou acquéreur tiers du marchand	 Magento  WOO COMMERCE  PrestaShop  shopify	Aucune	
	Nepting	Banque ou acquéreur tiers du marchand		Petites et moyennes structures seulement	
	PayZen	Banque ou acquéreur tiers du marchand	 Magento  WOO COMMERCE  PrestaShop  shopify	Aucune	
	Paynum	MONEXT / eZyiness		Aucune	

Liste non exhaustive, susceptible d'évoluer

\* Ces solutions sont intégrables à tous les CMS par API



5

# Solution pour vendre sur une Marketplace

# Comment savoir si une marketplace est ouverte aux entreprises monégasques ?

✓ Au moment de s'inscrire sur une marketplace, les marchands monégasques doivent s'assurer qu'ils pourront **transférer les fonds résultant de leurs ventes vers leur compte en banque monégasque** (cash out).

✓ Pour cela, il est important de savoir quel est le prestataire de paiement chargé de ce transfert de fonds. Cette information est généralement disponible dans les Conditions Générales de Vente (CGV) des marketplaces.

✓ Il faut ensuite s'assurer que ce prestataire **possède un agrément ACPR**, en vérifiant qu'il est bien référencé dans le **registre Regafi**.



**En cas de doute, nous vous invitons à contacter les équipes de la marketplace pour discuter de ces points avec eux.**

# Mise en pratique – le cas de Vinted

1

En bas de page, je clique sur les Conditions de Vente pour les Professionnels.

Politique de Confidentialité Politique de cookies Paramètres des cookies Termes et Conditions Notre plateforme **Conditions de vente Pro** Conditions d'utilisation

2

Dans les CGV, je lis la partie relative au paiement de la commande. Il y sera probablement mentionné le nom du prestataire utilisé par Vinted pour transférer les fonds vers les comptes en banque des marchands. Ici, le paiement est traité par **MANGOPAY**.

## 3. CONDITIONS DE VENTE AVEC LE VENDEUR PROFESSIONNEL

### 3.2 Paiement du Prix

Le Prix sera débité **sur votre carte, votre compte bancaire et/ou votre Solde Vinted** une fois que vous aurez cliqué sur le bouton « Payer maintenant ». **Le paiement est traité par MANGOPAY SA**, qui stocke également les informations concernant votre carte de crédit ou de débit ou toute autre méthode de paiement. Vous êtes seul responsable de la transmission des informations associées à la carte de crédit ou de débit. Le Vendeur Professionnel et VINTED déclinent toute responsabilité à cet égard, dans toute la mesure permise par la législation applicable.

3

Je vais vérifier sur le registre Regafi que le prestataire est bien agréé par l'ACPR. Dans ce cas, MANGOPAY n'apparaît pas dans le registre. Il n'est donc pas agréé par l'ACPR et **Vinted ne peut pas être utilisé par une entreprise monégasque.**

Recherche simple

Dénomination / Nom : mangopay

→ Recherche avancée

Lancer la recherche

Activité d'agrément des banques

L'agrément des entreprises du secteur financier

Les types d'agrément

Résultat de votre recherche

Rappel des critères que vous avez saisis :  
Dénomination / Nom : mangopay  
Nombre de résultats : 0

Aucun résultat n'a été trouvé. Nous vous invitons à effectuer une nouvelle recherche ou à consulter la page d'aide ?

# Exemples de marketplaces ouvertes aux entreprises monégasques

Exemples de marketplaces leaders en France et **ouvertes aux entreprises monégasques** représentant de réelles opportunités pour le e-commerce :

## Cdiscount

**Le leader français Généraliste**

- 10,2 millions d'acheteurs
- 8,1% de parts de marché
- +15% de vendeurs en 2021

*Chiffres 2021 communiqués par Cdiscount*

## FNAC DARTY

**Le leader français spécialisé High-tech / électroménager / maison**

- 36 millions d'acheteurs
- 2<sup>e</sup> destination e-commerce française
- 2500+ vendeurs actifs

*Chiffres 2021 communiqués par Fnac Darty*

Exemples de marketplaces utilisant des PSP **non-autorisés à Monaco**, donc ne pouvant pas être utilisées par des entreprises monégasques :



Liste non exhaustive, susceptible d'évoluer

**1 / M-commerce ou mobile commerce** = ensemble des transactions commerciales réalisées sur terminaux mobiles (smartphones et tablettes).

**2 / Click & Collect** = méthode d'achat dans laquelle le consommateur passe commande sur un site e-commerce et se rend en point de vente physique pour récupérer son achat.

**3 / Research Online Purchase Offline** = comportement d'achat où le consommateur commence sa recherche sur internet et effectue l'achat physiquement en magasin. Cette tendance grandissante illustre le fait qu'être présent en ligne permet d'augmenter ses ventes en physique.

**4 / Store-to-web** = ensemble des pratiques qui visent à renvoyer le client d'une enseigne vers le site e-commerce de l'enseigne, par exemple pour l'achat d'un produit qui n'est pas ou plus disponible dans le point de vente.

**5 / Omnicanal** = caractérise une stratégie e-commerce dans laquelle tous les canaux de contact et de vente possibles entre l'entreprise et ses clients sont utilisés et mobilisés.

**6 / Commerce unifié** = stratégie qui vise à faire en sorte que les données circulent librement entre les différents canaux déployés par le marchand afin de proposer des informations cohérentes et précises sur tous les canaux organisationnels.

**7 / Front Office** = partie d'un site internet qui est visible par les internautes, celle que l'on consulte et que l'on atteint par l'adresse internet (URL) ou une recherche Google.

**8 / Back Office** = partie du site internet qui n'est visible que par le ou les administrateur(s) du site et qui permet de gérer le contenu, les fonctionnalités, etc.

**9 / CMS** = applications visant à faciliter la création, l'édition, la publication et la diffusion d'informations sur les sites web, les blogs et les portails internet.

**10 / API** = ensemble de définitions et de protocoles techniques qui simplifient la façon dont les développeurs intègrent de nouveaux composants à des applications ou autres architectures déjà existantes.

**11 / Modules plug-and-play** = modules mis à disposition par les CMS permettant d'intégrer de nouvelles fonctionnalités à son site internet en un clic et sans aucune ligne de code.

**12 / Accepteur** = acteur fournissant des services techniques à l'appui de la fourniture d'un service de paiement (traitement, enregistrement, authentification des données).

**13 / Acquéreur** = acteur qui prend en charge l'encaissement et le transfert des fonds vers le compte bancaire du vendeur. A Monaco, cette activité ne peut être effectuée que par des PSP agréés par l'ACPR.

**14 / Contrat VADS** = contrat passé entre un commerçant et un PSP pour pouvoir utiliser une passerelle de paiement servant à traiter les transactions en ligne et vérifier la validité des moyens de paiement utilisés.

**15 / PSP** = Prestataire de Services de Paiement. Acteur proposant des services de paiement, comme défini par le Code monétaire et financier (cliquer ici pour en savoir plus)

**16 / UX** = Le terme UX (acronyme de l'anglais : **User eXperience**), **expérience utilisateur** en français, désigne la qualité de l'expérience vécue par l'utilisateur dans toute situation d'interaction avec un outil digital.

**17 / ACPR** = Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, organisme rattaché à la Banque de France et ayant pour mission d'encadrer les activités bancaires en France et à Monaco.

**18 / Passeport Européen** = agrément obtenu auprès d'une autorité financière européenne et reconnu dans l'ensemble des pays de l'Union Européenne et de l'Espace Économique Européen. Le passeport européen n'est pas reconnu à Monaco.

**19 / Cash out** = opération qui consiste à retirer l'argent présent dans une application pour le transférer vers un compte en banque. Désigne également le fait de retirer de l'argent en liquide depuis son compte en banque.

## Services de paiement & PSP – définitions juridiques

<https://acpr.banque-france.fr/autoriser/procedures-secteur-banque/agrement-autorisation-ou-enregistrement/etablissement-de-paiement-et-prestataire-de-service-dinformation-sur-les-comptes>

## Registre Regafi

Vérifier qu'un acteur possède un agrément ACPR

## Acceptation et acquisition de paiement – définitions juridiques

[https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/sp5\\_0.pdf](https://acpr.banque-france.fr/sites/default/files/medias/documents/sp5_0.pdf)

## Liste des partenaires EME

Trouver un partenaire pour lancer sa transformation numérique

<https://eme.gouv.mc/trouver-un-partenaire/>

## Catalogue de formations Coopacademy

Pour se former aux enjeux du numérique

<https://eme.gouv.mc/se-former-au-numerique>



Extended  
**Monaco**  
pour l'Entreprise

[www.extendedmonaco.com](http://www.extendedmonaco.com)

 **Gouvernement Princier**  
PRINCIPAUTÉ DE MONACO