

Twint ponctionne davantage les petits commerces que Migros et Coop

Application de paiement Les frais retenus font l'objet d'une plainte – sans l'appui des deux géants.

Les Suisses l'adorent. Tant qu'ils ne passent pas derrière la caisse. Marque la plus populaire du pays – devant Zweifel ou Ricola, selon GFK – Twint suscite une révolte grandissante parmi les commerçants.

Enfin, pratiquement tous les commerçants. Les plus gros d'entre eux – Migros et Coop – bénéficient de conditions nettement plus avantageuses de la part de l'application de paiement nationale, révèlent ce samedi nos confrères du «Tages-Anzeiger». Tout comme les CFF.

Un traitement de faveur qui n'étonne guère les petits détaillants interrogés samedi. Face à la montée de la contestation, des né-

gociations avec les représentants du commerce restent «incontournables pour Twint», ajoute Laurent Terlinchamp, président de la Société des cafetiers, restaurateurs et hôteliers de Genève.

La révolte contre le système de paiement par téléphone aux 5 millions d'utilisateurs a été portée en début de semaine par la Swiss Retail Federation, avec plainte auprès de la Commission de la concurrence. Elle accuse Twint d'abuser de sa position. Et d'exiger des frais excessivement élevés – dépassant ceux des cartes à débit immédiat, parfois même des cartes de crédit.

«Accepter les cartes, les apps? Cela dépend du produit et de la

marge que je fais dessus. Elle varie entre 2 et 25% et, contrairement à Migros ou à Coop, ce n'est pas moi qui fixe les tarifs», balaie un commerçant du centre de Genève qui refuse le paiement par Twint.

Une «autre ligue»

«Comme eux, je fais mes calculs, c'est la base du métier pour durer», grince le marchand de journaux. Et si sa marge est faible, comme sur le paquet de tabac à rouler que pointe un client, «je ne vais pas, en plus, en laisser la moitié à Twint», s'agace notre interlocuteur, qui tient la barre depuis trois décennies.

Ni Coop ni Migros ne se sont joints à la plainte déposée de-

vant la Comco. Et pour cause. Selon plusieurs sources jointes par le «Tages-Anzeiger», les géants orange – qui ont commencé à accepter l'application peu de temps après son lancement, en 2017 – bénéficient d'un «accord spécial» leur garantissant des commissions nettement inférieures. Ce serait également le cas des CFF. Aucun de ces grands groupes n'a souhaité faire de commentaire.

«Évidemment que Coop et Migros jouent dans une autre ligue sur les frais de cartes. Là n'est pas le problème», souffle le dépanneur du boulevard de Saint-Georges, à Genève. «Twint n'est pas le premier et ne sera pas le

dernier à ajuster ses conditions en fonction du volume d'affaires, les géants des cartes le font depuis longtemps», note en écho le représentant de la restauration et de l'hôtellerie genevoise.

«Ce qui n'est pas normal, c'est cette façon de fonctionner, qui devient insupportable. Ces applications de paiement ne peuvent être en guerre permanente avec des commerces qui restent... leurs partenaires», poursuit Laurent Terlinchamp. Twint n'est plus ce système balbutiant forcé de prendre des commissions élevées. «Pour être acceptées, il faut que les conditions exigées soient justes», martèle cette figure du secteur.

À ses yeux, la fronde du début de semaine est «un appel de détresse» des commerçants. «Pour l'instant, le ton monte mais, à la sortie, il sera impossible pour Twint de ne pas engager de discussion constructive avec nos représentants au niveau national», poursuit Laurent Terlinchamp. Sinon, «les commerces seront forcés de communiquer à leur clientèle pourquoi ils ne peuvent plus utiliser cette application». De son côté, l'entreprise de paiement assure au «Tages-Anzeiger» qu'elle reste ouverte aux discussions sur les frais.

Pierre-Alexandre Sallier