ADITEL news

LE JOURNAL D'INFORMATION DE L'ASSOCIATION ADITEL | #03 | OCT. 2017

ILS NOUS ONT DIT P.03
ILS PARTICIPENT P.05
ILS EXPOSENT P.07

Bienvenue au 27e Forum

Édito de Pascal Dufour, président d'Aditel

Pourquoi nous être intéressés plus particulièrement au devenir du fiduciaire cette année ? C'est que, de toutes parts, nous arrivent des signaux contradictoires. D'un côté, la Banque de France annonce* qu'elle poursuit une politique constante d'innovation technologique dans le domaine de la fabrication des billets. De l'autre, elle présente son laboratoire qui travaille étroitement avec des sociétés innovantes (start-ups, fintechs, grands acteurs technologiques…) pour identifier, explorer et expérimenter de nouvelles solutions dans le domaine du paiement**.

* www.banque-france.fr/billets/concevoir-et-fabriquer-des-billets/le-billet-un-produit-hautement-technologique
** www.banque-france.fr/la-banque-de-france/nous-connaitre/le-lab-banque-de-france

UN VRAI DÉBAT POUR L'AVENIR

Si l'autorité la plus haute en matière de stratégie monétaire poursuit plusieurs objectifs, fiabiliser les billets, mais aussi s'intéresser aux diverses innovations technologiques dans les paiements, cela signifie qu'il y a un vrai débat aujourd'hui. Même si l'objet principal d'Aditel est la télésurveillance, il nous a paru important de réfléchir sur les perspectives du fiduciaire car, à terme, sa disparition remettrait en question toute une profession dont la pérennité tient à l'existence de billets à protéger. « *Attendre d'en savoir assez pour agir en toute lumière, c'est se condamner à l'inaction* », écrivait Jean Rostand dans *Inquiétudes d'un biologiste*. Un conseil des plus sages, à toujours garder en mémoire !

À SAVOIR

Savez-vous que Jacques Cœur a vécu plusieurs années à Montpellier ? La ville conserve de nombreux témoignages du passage du grand argentier de Charles VII, qu'il s'agisse des statues édifiées en son honneur ou des bâtiments qu'il a fait construire comme l'hôtel des Trésoriers de France. Vous pouvez profiter de votre séjour dans la ville pour vous promener sur ses traces, ou passer un bon moment en lisant le roman de Jean-Christophe Ruffin, *Le Grand Cœur*.

EN BREF

Lors de la conférence sur « Les innovations technologiques dans les paiements et au-delà », le gouverneur de la Banque de France François Villeroy de Galhau a livré ses réflexions sur les défis de la digitalisation.

« *Les innovations technologiques ouvrent de nouvelles opportunités pour les paiements, susceptibles de profiter à l'ensemble de l'économie* », a-t-il déclaré, ajoutant que leurs « *risques ne doivent pas être sous-estimés. […] Dans ce contexte les autorités publiques jouent un rôle clé pour permettre de tirer pleinement profit de l'innovation tout en prévenant les menaces qu'elle génère*. »
Ce discours montre la volonté de la Banque de France de n'écarter aucune innovation, à condition de repenser la réglementation pour parvenir au juste équilibre entre innovation et sécurité.

À lire sur :
www.banque-de-france.fr

LE CHIFFRE

49%

C'est le pourcentage de paiements par carte bancaire en France en 2016 selon l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement.

INTERVIEW

BANQUE POPULAIRE ATLANTIQUE : un nouveau modèle de traitement du cash

En fermant ses caisses centrales, la banque a opté pour une organisation plus externalisée. Les explications d'Hervé Turlure, directeur de la filière flux et moyens de paiement.

Pourquoi la Banque Populaire Atlantique a-t-elle fermé ses caisses centrales ?
Hervé Turlure : La fermeture de nos deux caisses centrales, il y a huit ans, a coïncidé avec le départ en retraite de nombreux collaborateurs et la difficulté à les remplacer. Corrélativement, les démarches achat menées par le Groupe pour optimiser la filière espèce ont conduit à des prix qui remettaient en cause le business-model de nos caisses.

Quelles solutions avez-vous mises en place pour accompagner cette fermeture ?
H. T. : En 2012, nous avons décidé d'externaliser le traitement du cash dans le cadre de la réorganisation de notre réseau, ce qui répondait aussi à la volonté de réduire les risques pour nos collaborateurs. L'externalisation s'est accompagnée d'une refonte de nos LSB (libre-service bancaire), de la mise aux normes des ETS (enceinte technique sécurisée) et de l'automatisation de la fonction dépôt. La principale difficulté a été la gestion des commandes de monnaie, que nous avons dû inscrire dans un processus entièrement sous-traité aux transporteurs de fonds ou automatisé via des distributeurs de rouleaux de monnaies (DRM).

L'externalisation pose le problème des délais d'encaissement par rapport à un service immédiat en caisse. En outre les DRM ne nous donnent pas entière satisfaction pour des raisons de coûts, de fiabilité, d'encombrement et de maîtrise des flux.

Vers quel modèle souhaitez-vous aller ?
H. T. : Nous réfléchissons à externaliser cette prestation auprès des transporteurs de fonds au sein d'une prestation plus globale. Parallèlement nous réfléchissons à des stratégies pour réduire le cash chez nos commerçants. Sur la partie LSB, nous allons démarrer le recyclage automatique. Pour cela, nous avons équipé certaines agences d'automates qui ne fonctionnent qu'en dépôt valorisé. Leur taux d'utilisation n'est pas encore satisfaisant même si la fiabilité et le temps de transaction sont acceptables.

LA MONNAIE SONANTES GAGNE DU TERRAIN

© Istock

Comme beaucoup de banquiers, Pascal Dufour, directeur de la Sécurité/Assurances à la Banque Populaire Atlantique, a vu se développer localement la nouvelle monnaie SoNantes. Il livre son analyse… avec quelques réserves.

Lancée officiellement le 28 avril 2015, la nouvelle monnaie SoNantes veut favoriser les échanges entre les acteurs économiques de la région de Nantes. Elle doit aussi intensifier les liens sociaux sur le territoire et entre les membres du réseau SoNantes. Le principe de cette monnaie locale est qu'elle circule en permanence, il ne s'agit pas d'une monnaie spéculative.

AGRÉÉE PAR L'ACPR

Pour pouvoir fonctionner, cette monnaie a dû obtenir l'approbation de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) qui dépend de la Banque de France. Le directeur de So Nantes, Frédéric Perrin, affirme que plus de 200 entreprises utilisent aujourd'hui ce moyen de paiement alternatif. Pour les professionnels, la monnaie locale doit contribuer à accélérer les transactions interentreprises et ainsi créer une véritable communauté de partenaires, permettant de développer leur activité, d'optimiser leur trésorerie et de valoriser leur image. C'est le pari que fait par exemple l'entreprise Isocom, spécialisée dans les objets publicitaires.

Sur les 200 entreprises adhérentes, tous les types d'activité sont représentés : services, artisans, commerçants, fournisseurs…
Les SoNantes ne peuvent être utilisés qu'en Loire-Atlantique et avec des entreprises adhérentes. L'idée est de faire circuler l'argent sur tout le territoire nantais, aussi vite que possible, afin de renforcer les liens entre les acteurs locaux.

UN SYSTÈME QUI NE REPOSE QUE SUR LA CONFIANCE

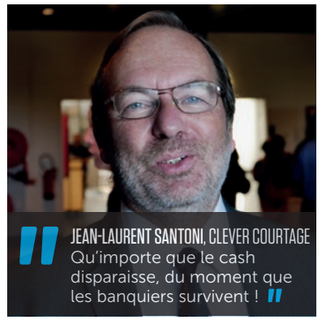
Que faut-il en penser ? Les monnaies locales ont vraisemblablement des vertus, mais la garantie de ce système repose d'abord dans la confiance tissée entre les membres et leur engagement à jouer le jeu. Un tel fonctionnement, même s'il tend à se généraliser, ne pose pas pour l'instant de problème de sécurité car les communautés qui utilisent les monnaies sont encore restreintes. Tant que la confiance règne, tout fonctionne correctement, mais l'homme de sécurité que je suis, confronté au quotidien à toutes sortes de malversations, est assez interrogateur sur le devenir de monnaies de ce type, si ces communautés prenaient de l'ampleur. »

ILS NOUS ONT DIT

PASCAL BARBAROUX, LCL
Pour diminuer le coût du cash, Il faut mutualiser sa gestion avec d'autres établissements.

PASCAL BREDIF, BRINK'S
Il faut transformer les enjeux logistiques en enjeux logiques des systèmes d'information.

MARIA SANCHEZ, BNP PARIBAS
En France, le cash disparaîtra au profit des cartes et du paiement digital.


JEAN-LAURENT SANTONI, CLEVER COURTAGE
Qu'importe que le cash disparaisse, du moment que les banquiers survivent !

LE CHIFFRE

15

C'est, en millions, le nombre d'utilisateurs de portefeuilles Bitcoin au deuxième trimestre 2017.

IL L'A DIT

Claude Pace, responsable Sécurité réseaux au Crédit Mutuel

Jeudi après-midi, il a beaucoup été question de monnaies virtuelles au forum. Qu'en pensez-vous ?

« Ce que je sais, c'est que les nouvelles monnaies sont dans le viseur du régulateur des marchés américains, la Securities and Exchange Commission (SEC). Et pour cause, elles ne sont plus une niche mais un secteur en plein essor qui attire le grand public. Le Bitcoin et les monnaies virtuelles en général doivent s'attendre à une vague réglementaire dans les mois qui viennent. Les textes précis sur la question pourraient s'inspirer en grande partie des textes qui régissent déjà le secteur bancaire traditionnel, en particulier sur la question du blanchiment d'argent. Les plates-formes devront s'engager à connaître leurs clients. Les Américains ne sont pas les seuls à s'inquiéter de ce nouveau phénomène, la Russie s'alarme aussi de l'intérêt croissant pour les monnaies virtuelles dans des buts de blanchiment de fonds obtenus par voie criminelle. »

INTERVIEW

ESPECES EN VOIE DE DISPARITION ? PAS SI SUR !

Il faut s'attendre à voir cohabiter les paiements électroniques et le cash pendant encore longtemps. Telle est l'analyse d'André Lefrançois, Cash Management Solutions Sales Specialist Europe chez NCR.

Quel est votre diagnostic de la filière espèces ?

André Lefrançois : La distribution et la collecte du cash sont considérées comme un service essentiel assuré par les banques centrales, et le volume en circulation continue de progresser à un rythme régulier, de 7% en 2016. Pour autant, les banques cherchent à rationaliser sa gestion. 95% des retraits se font déjà sur des automates, ce qui est loin d'être le cas pour les dépôts. Aujourd'hui, NCR voit le marché se recentrer sur les automates multifonctions, capables d'assurer les retraits, les dépôts et le recyclage du cash.

Comment la filière gère-t-elle les mutations en cours ?

A. L. : Les transporteurs de fonds, devenus incontournables dans la chaîne de distribution, sont de plus en plus impliqués, en raison de l'externalisation croissante des opérations courantes par les banques. Les réseaux bancaires doivent intégrer les nouveaux canaux technologiques et les nouveaux comportements des clients tout en maintenant un service de proximité. Or la gestion du cash n'apporte que peu de PNB alors qu'elle génère de plus en plus de coûts. Il faut donc rechercher de nouveaux modèles : rationalisation du nombre d'automates, automatisation de la chaîne des dépôts, recyclage automatique au plus près de la transaction client. Ce mouvement est bien avancé dans certains pays européens et amorcé dans la plupart des grands groupes bancaires en France.

Faut-il se préparer à la fin du cash ?

A. L. : Si le nombre de transactions par paiements électroniques et mobiles explose, notamment pour les échanges à distance, le cash reste apprécié, même auprès des jeunes. Il gardera certainement longtemps ses avantages compétitifs : universalité, anonymat, gratuité, irréversibilité, immédiateté. De ce fait, aujourd'hui, les paiements électroniques et le cash ne sont pas réellement en concurrence mais au contraire appelés à cohabiter !

© istock

LE CASH, UNE VALEUR (AUSSI) PHILOSOPHIQUE

La disparition totale de l'argent liquide risquerait de remettre en cause une certaine idée de la vie en société, explique Pascal Perri, dirigeant de PBC Economic.

Attachée à l'histoire du commerce et des échanges, la monnaie fiduciaire a fait la preuve de son efficacité pour codifier l'évolution des transactions. L'argent liquide est aussi une des rares conventions sociales acceptées par tous. On comprend qu'il soit peu adapté aux transactions en volume des entreprises et des Etats, mais le cash garantit la sincérité et l'anonymat des achats.

L'ARGENT, INSTRUMENT DE LIBERTÉ

Cela posé, nul ne songe à remettre en question la dématérialisation, qui est irréversible. En réalité, l'enjeu, plus philosophique et politique qu'économique, se situe au niveau des achats du quotidien. Dans l'histoire de notre humanité, l'argent édité par les Etats a permis de passer du statut de communautés à celui de sociétés, avec la loi comme formidable outil d'équivalence des droits. Dans le même esprit, l'argent a rendu plus libre et la monnaie a été l'unité de valeur des échanges entre des personnes anonymes et interchangeables. En ce sens, sa dématérialisation, surtout pour les actes du quotidien, vient mettre en péril un des fondements de nos sociétés : la protection de la vie privée. On peut en penser ce qu'on veut, le cash est étroitement associé à la préservation des libertés d'*Homo economicus*.

LES GAFA EN EMBUSCADE

Les attaques menées contre l'argent liquide sont pour certaines audibles (la lutte contre l'économie informelle) mais elles font l'impasse sur les transactions occultes opérées à partir du Dark net, qui portent sur des sommes autrement plus significatives. Elles oublient également la politique discrète mais efficace des GAFA, qui ont réalisé la digitalisation des contenus et celle de l'accès au consommateur final. Ces entreprises mondiales disposent de moyens considérables pour un jour subroger les banques. Pour réaliser une économie marginale sur le transport et la protection des fonds, celles-ci courent le risque de se voir un jour privées de leur monopole, celui de collecter et de traiter l'argent du quotidien. »

ILS PARTICIPENT

OLIVIER JEANNEY, OCLDI
C'est l'occasion de rencontrer les différents partenaires du monde de la sécurité bancaire.

YVONNE CORREIA, CELDA
La disparition du cash entraine la remise en cause des métiers du monde de la sécurité.

DANIEL PROVOT, CA CENTRE FRANCE
La technologie et les nouvelles générations contribueront à la disparition du cash.

CHARLOTTE FAIVRE, GROUPE CRÉDIT MUTUEL CM11
La banque doit repenser de nouvelles solutions pour offrir un meilleur service à ses clients.

IL L'A DIT

Franck Géringer, président du Directoire de Sotel

« Les télésurveilleurs bancaires ne traitent quasiment plus de vols avec violence. Notre activité s'apparente beaucoup plus à une télésurveillance traditionnelle. Pour exister, il a fallu offrir de nouveaux services. La disparition du cash ou son externalisation n'impliquent pas la fin de la télésurveillance dans les banques, mais cela ouvrira le marché à tous les autres prestataires. Il est indispensable que nous nous projetions dans le futur. »

À SAVOIR

La Banque de France, qui ne croit pas à la disparition du cash, investit massivement et vient d'inaugurer un nouveau site dans le département du Nord. Le bâtiment intrigue. Un château fort ? Non. Un abri antiatomique ? Non plus. Une prison ? Pas vraiment. Derrière les grilles métalliques, au-delà du fossé rappelant des douves médiévales, entre les murs bardés de pierres et truffés de caméras, se cache le Centre fiduciaire Nord de France (Cefinof). Situé dans une zone commerciale à une vingtaine de minutes de Lille, il s'agit du tout premier centre automatisé hautement sécurisé de la zone euro pour traiter les billets en circulation.

INTERVIEW

DES AGENCES QUI TRANSFORMENT L'EXPÉRIENCE CLIENT

Comment concilier l'essor du digital et le besoin de conseil personnalisé ? C'est toute la question de la transformation des agences bancaires. Le point de vue de Luca Cococcia, directeur général d'ARCA.

© Istock

Quel est l'enjeu de la transformation des agences bancaires ?
Luca Cococcia : La transformation de l'agence implique une nouvelle expérience qui emmène le client dans un parcours plus significatif à travers les services de la banque. L'idée est d'offrir une certaine autonomie au client tout en restant disponible physiquement. Il est donc important que le projet de transformation de l'agence parvienne à un équilibre entre l'accompagnement du personnel de l'agence et les services automatisés permettant une rapidité d'exécution des opérations automatiques.

Comment pourrait se traduire cette transformation ?
L. C. : Par un nouveau format d'agence, avec ses différents services et zones, qui permette de créer une expérience client simple. Cette approche vise à transformer l'agence en un espace personnalisé et multifonctionnel qui pourrait prolonger les horaires d'ouverture habituels. Le principal objectif est d'offrir un plus haut niveau d'accessibilité aux services bancaires. La migration des transactions de l'agent au guichet vers les plateformes automatisées se révèle un cadre efficace pour renforcer la satisfaction et l'engagement de la clientèle.

Quelle est la place de la technologie ?
L. C. : L'introduction du libre-service assisté joue un rôle central dans la mise en œuvre d'un projet de transformation de l'agence qui vise à optimiser les coûts et à améliorer l'efficacité des opérations. Les employés sont libres de développer des relations et d'offrir de nouveaux services aux clients, ainsi que d'éliminer le temps et les efforts passés à compter et à rassembler les espèces. La technologie d'automatisation du traitement des espèces permet au personnel d'accroître la qualité du service clientèle. C'est ce qu'elle fait le mieux.

DAB, LES 50 ANS D'UNE RÉVOLUTION

L'installation du premier distributeur automatique, en 1967, a bouleversé les usages bancaires. Retour sur un succès fulgurant.

Le premier DAB a vu le jour à Londres le 27 juin 1967, il y a tout juste 50 ans. Pour la première fois, une machine distribuait des billets de banque. Il s'agissait d'une révolution, à une époque où les particuliers devaient se rendre au guichet de leur banque pour retirer des espèces. Le succès a été fulgurant, le concept se diffusant dans le monde entier. En France, c'est la Société Marseillaise de Crédit qui a la première installé un distributeur automatique dans le IXe arrondissement de Paris, en juillet 1968. Dans les années 1980, le Crédit Agricole de Toulouse se lançait dans un vaste plan d'investissement pour équiper la presque totalité des agences bancaires du département avec des DAB. Pour promouvoir les services liés à la carte bancaire, il faisait appel à Martin Veyron qui titrait sa bande dessinée « La Fin du Chèque »... Aujourd'hui, la montée en puissance des nouvelles technologies semble assombrir l'avenir du DAB, en 1983, on annonçait la fin du chèque. Que faut-il en penser ?

Extrait de « La fin du chèque » de Martin Veyron

© Martin Veyron

ILS EXPOSENT

SYLVAIN GOBETTI, LOOMIS
Le cash, une vraie liberté !

JEAN-MICHEL DUFOUR, GLORY
Le carte va être dématerialisée par le smartphone mais le cash a de beaux jours devant lui.

MARC BRILLAIS, SPINNAKER
On constate de plus en plus l'utilisation de notre technologie dans le monde du commerce.

FABRICE ROUSSEAU, TEMIS
L'humain est, et restera, au cœur du cash.

PROCHAIN FORUM

Le prochain Forum d'Aditel se déroulera les 27 et 28 septembre à Caen.
L'édition 2018 aura pour thème « Nouveaux risques et phénomènes radicaux ».
Nous vous y attendons nombreux !

Aditel News est édité par l'association Aditel : BP 31012 - 54521 Laxou Cedex • Directeur de la publication : Aditel • Comité de rédaction : Pascal Dufour, Claude Pace • Rédaction : BC Publications • Direction artistique, mise en pages et photos : Alexandra Pourcellié, Arekusu
Contact : secretariat.aditel@orange.fr - Tél.: 0 820 90 11 44 • Impression : JF impression - 296 rue Patrice Lumumba - 34075 Montpellier