

Zeitschrift: Savoir Faire / Raiffeisen
Herausgeber: Raiffeisen Suisse société coopérative
Band: - (2019)
Heft: 4

Heft

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 22.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Solutions pour entrepreneurs

SAVOIR FAIRE

Trafic des paiements

Comment les entrepreneurs
maintiennent l'organe vital de leurs
finances au top

RAIFFEISEN

Faits et chiffres

Le trafic des paiements, organe vital

Un trafic des paiements efficace et fluide est indispensable au bon fonctionnement de notre économie – et aussi de chaque entreprise. Etablir des factures, recevoir et effectuer des paiements – c'est l'essence des flux monétaires. Pour les PME suisses, un trafic des paiements efficace et sans accrocs est crucial pour leur survie.



Nombre de transactions traitées (en millions par an)



■ PostFinance ■ SIC

(non inclus: paiements internes aux établissements)
Sources: trafic des paiements de la BNS (Swiss Interbank Clearing SIC), PostFinance

610 mio

de transactions en francs suisses ont été traitées en 2018 via le **ystème Swiss Interbank Clearing (SIC)**. Le plus gros volume traité en une journée est de **7,4 millions de transactions**.

> 39'000 mia

de francs, c'est le volume des paiements traités via SIC en 2018 en Suisse. Le montant maximal en une journée a été d'environ **187 milliards**.

> 90%

des transactions traitées par SIC concernent des montants situés entre **1 et 4'999 francs**; une tendance en hausse.

Source: trafic des paiements de la BNS (Swiss Interbank Clearing SIC)



4 **Lexique de l'entreprise**

5 **Parés pour l'avenir**

—

Gros plan

6 **Trafic des paiements**

Les deux PME Geoinfo et Michel Rime SA ont digitalisé et optimisé leurs processus.

13 **Interview**

Markus Beck, spécialiste Raiffeisen, nous parle de l'harmonisation du trafic des paiements.

14 **Bon à savoir**

E-commerce, TWINT et autres choses utiles à savoir sur les paiements.

16 **Infographie**

Comment les PME peuvent se protéger contre le piratage.

18 **Facture QR**

Quand elle se généralisera, ces bénéfices et ce que les PME doivent entreprendre dès maintenant.

—

21 **Opinion**

Martin Neff, chef économiste, nous parle des techniciens.

22 **Coup de projecteur**

L'entreprise Qualicasa a développé un outil en ligne remarquable.



Garder la forme

Etablir et payer des factures est une activité essentielle à toute entreprise. Le trafic des paiements est le centre vital qui anime l'ensemble des flux monétaires. Aussi, tout comme pour chacun d'entre nous, il est donc judicieux de le soumettre régulièrement à un bilan de santé, et d'investir régulièrement pour le garder en bonne forme.

Récemment, je discutais avec une cheffe d'entreprise du Mittelland. Sa PME, issue du secteur des prestations de services, a profité de l'introduction imminente de la facture QR pour passer en revue son propre trafic des paiements. Elle m'a parlé avec enthousiasme du potentiel d'optimisation qu'offrent, pour les petites entreprises, la digitalisation et l'automatisation.

C'est un constat partagé actuellement par beaucoup de PME suisses. Elles y voient l'occasion de réduire sensiblement les coûts et travaux administratifs, tout en améliorant la fiabilité et la sécurité du trafic des paiements. Vous aussi, saisissez cette opportunité! Nous nous ferons un plaisir de vous y aider.

Bien cordialement, Urs Gauch

Membre de la Direction,
Responsable Clientèle entreprises & Succursales
urs.p.gauch@raiffeisen.ch

A-Z

Lexique de l'entreprise

Des notions complexes expliquées en termes simples.



Cash management

Pour une entreprise, les liquidités sont comme «une bouffée d'air frais». Disposer de liquidités suffisantes est donc vital pour toute PME. C'est là qu'intervient le cash management. Il rend les capitaux disponibles visibles et mobiles, et assure leur bonne gestion. Au départ, il offre une vue d'ensemble sur tous les capitaux disponibles figurant dans tous les comptes d'une entreprise, ainsi que sur tous les paiements – entrants et sortants – programmés. Sur cette base naît un plan de liquidité à court et moyen terme. Les excédents de liquidités à court terme peuvent être investis judicieusement, tandis que des limites de crédit sont définies si les liquidités venaient à manquer.

Une des tâches centrales du cash management est d'organiser le plus efficacement possible le trafic des paiements, tant en Suisse qu'avec l'étranger. Et lorsque les monnaies étrangères jouent un rôle quotidien dans les affaires, le cash management prend également en charge leur gestion.



Open banking

L'open banking fait référence à la mise à disposition de données financières personnelles à d'autres banques ou prestataires financiers, via des interfaces «ouvertes». Sur le plan technique, l'open banking se base sur des interfaces de programmation (Application Programming Interfaces, ou API), qui sont accessibles aux éditeurs de logiciels et permettent un échange de données standardisé. Le propriétaire des données doit avoir fourni son accord au préalable.

L'open banking ouvre un large éventail de nouvelles opportunités aux clients entreprises. Il permettra, par exemple, de consulter et de gérer tous ses comptes bancaires existants via un cockpit financier central, sans avoir à se connecter à chaque banque individuellement.

EBICS (page 9) est un exemple d'un tel standard interbancaire d'échange de données. EBICS permet le transfert harmonisé et sécurisé des données de paiement entre les entreprises et les banques, par Internet.



SWIFT

La Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) exploite une plateforme de communication internationale hautement sécurisée, SWIFTNet. Celle-ci est utilisée par plus de 11'000 banques et établissements financiers dans plus de 200 pays pour échanger des données et messages.

Les banques utilisent le réseau SWIFT pour envoyer des messages standardisés sur les transactions financières, dans le cadre du trafic des paiements international ou du règlement des opérations sur titres. SWIFT lui-même ne détient aucun compte, ne gère pas les capitaux des sociétés affiliées et ne se charge pas des compensations (clearing).

En 2019, les banques participantes ont envoyé en moyenne plus de 33 millions de messages par jour via ce réseau. Il n'existe pas de chiffres officiels sur le volume des transactions, mais on estime son montant à plus de dizaines de billions par jour.

SWIFT a son siège à La Hulpe, en Belgique, et appartient aux banques affiliées.

«Dans cinq ans, le paiement en temps réel, 24h/24, sera devenu la norme.»



Markus Beck

Responsable Trafic des paiements
Clientèle entreprises chez Raiffeisen et
vice-président du conseil d'administration
de SIX Interbank Clearing SA.

Parés pour l'avenir



E-COMMERCE

EXAMINER LES SOLUTIONS DE VENTE ET DE PAIEMENT

Les plateformes de vente en ligne (e-commerce) et la vente au détail traditionnelle doivent être harmonisées et correspondre au positionnement de l'entreprise. Sous le thème «Efficacité», le RCE propose aux PME un check-up des ventes. Les Accompagnants du RCE testent vos canaux de vente et vos solutions de paiement, et les optimisent dans le cadre de workshops individuels.

→ rce.ch/fr/entretien-entrepreneur



«PAYEYE»

LIRE LES JUSTIFICATIFS EN UN SEUL CLIC

Avec le lecteur de code QR «PayEye», les entrepreneurs saisissent leurs paiements en un clin d'œil. Il lit les données plus rapidement qu'une app, aussi bien sur les nouvelles factures QR que sur les bulletins de versement traditionnels. «PayEye» est compatible avec l'e-banking Raiffeisen et tous les logiciels financiers usuels en Suisse. Nos clients entreprises peuvent acquérir l'appareil en édition exclusive Raiffeisen à un prix préférentiel de 240.00 francs.

→ raiffeisen.ch/f/payeye

PERSPECTIVES

ÉCONOMIQUES POUR 2020

BEAU FIXE OU MOROSITÉ?

En ce début d'année, Domagoj Arapovic, le macroéconomiste de Raiffeisen Suisse, nous présentera les perspectives économiques pour 2020. Venez découvrir au RCE d'Yverdon-les-Bains les prévisions économiques suisses. Inscrivez-vous maintenant gratuitement.

**22 janvier 2020,
RCE Yverdon-les-Bains**

→ rce.ch/perspectives

Vers des processus plus simples et plus rapides

Martin Frischknecht, directeur financier de Geoinfo, utilise l'app Raiffeisen «EBICS Mobile». Elle lui permet de valider facilement les paiements depuis son smartphone.

Trafic des paiements

En matière de trafic des paiements aussi, la digitalisation ouvre de nombreuses opportunités. Happés par le quotidien exigeant des affaires, beaucoup de PME ont encore du mal à les saisir. Le groupe Geoinfo, basé en Suisse orientale, a commencé tôt à automatiser ses processus administratifs. L'entreprise vaudoise Michel Rime SA ne s'y est mise que sur le tard, mais se dirige à grand pas vers un avenir zéro papier.

TEXTE: Ralph Hofbauer PHOTOS: Daniel Winkler

Geoinfo

Géométrie et bien plus encore

Geoinfo a été fondée en 1997 à Herisau (AR). Le groupe emploie 187 collaborateurs dans les domaines de la géométrie, du génie civil, du développement de logiciels et des systèmes informatiques. Geoinfo exploite la plus grande plateforme topographique de Suisse et a développé un logiciel qui traite près de la moitié des paiements directs aux exploitations agricoles suisses.

Trafic des paiements

Geoinfo a connu une forte croissance au cours des 20 dernières années: née de la fusion, à la fin des années 90, de quatre cabinets de géomètres régionaux, c'est aujourd'hui un groupe dynamique, actif dans beaucoup de domaines. Le trafic des paiements est donc, sans surprise, plutôt complexe: «Chacune de nos six entreprises principales a ses propres fournisseurs et clients, et ses particularités en matière de traitement des salaires et de comptabilité financière. C'est un sacré défi!», affirme Martin Frischknecht, directeur financier.

Chaque jour, Geoinfo traite environ 25 paiements entrants et 45 paiements sortants. Dans le passé, l'entreprise consacrait un certain temps à traiter et saisir manuellement les paiements dans son logiciel de comptabilité. Depuis que ce groupe a adopté le standard interbancaire EBICS (voir encadré), tout cela fait partie du passé: «Avec cette solution, il y a une véritable continuité entre le logiciel comptable et le système de la banque. C'est un grand soulagement, car les données ne doivent être saisies qu'une seule

fois», explique Jürgen Wintermantel, responsable produits Trafic des paiements Clientèle entreprises chez Raiffeisen Suisse.

Une comptabilité allégée

Pour déclencher un paiement, la comptabilité de Geoinfo n'a plus besoin de créer un ordre et de l'envoyer à l'e-banking. Le paiement est saisi directement dans le système de comptabilité, puis envoyé automatiquement – en toute sécurité – via EBICS à la banque pour traitement. Le traitement des entrées de paiements est également facilité: alors qu'auparavant, il fallait les télécharger de l'e-banking une fois par semaine pour les saisir manuellement dans le logiciel comptable; elles sont maintenant transmises en continu via EBICS par la banque, puis automatiquement importées et traitées.

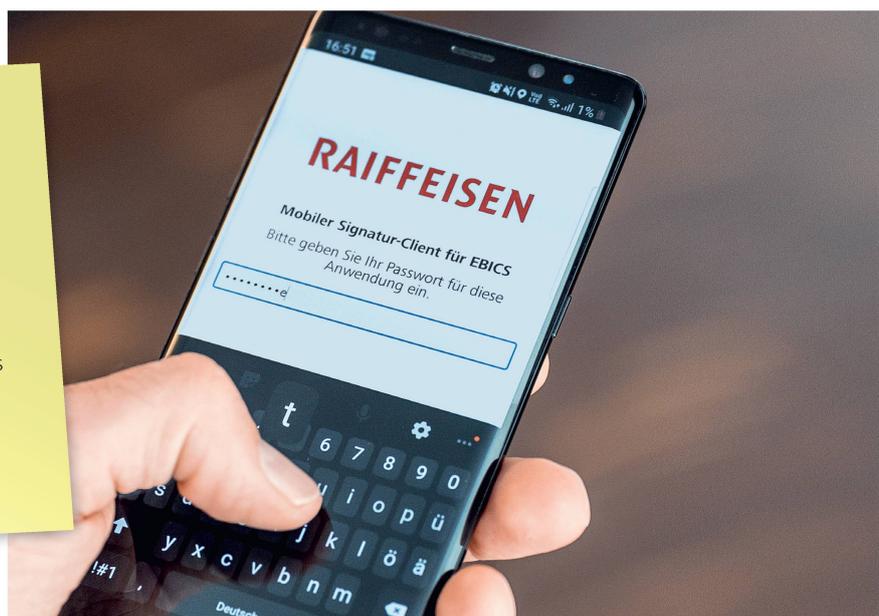
Geoinfo digitalise avec conviction ses processus administratifs depuis un certain temps déjà. Le groupe étant lui-même actif dans le secteur informatique, il est parfaitement au fait des avantages de la digitalisation. Ce dernier progrès en date entraînera une augmentation supplémentaire de la productivité: Martin Frischknecht estime que grâce à cette modernisation de la comptabilité, Geoinfo réalisera des économies de l'ordre de 20 à 30% d'équivalents plein temps. «EBICS nous libère des tâches routinières», affirme-t-il. «En outre, cela nous épargne des contrôles fastidieux.» >

«Nous voulons un niveau d'authentification supplémentaire – c'est chose faite avec EBICS Mobile.»

Martin Frischknecht,
directeur financier de Geoinfo

Digitalisation du trafic des paiements Conseils issus de la pratique

- Utiliser un système de comptabilité
- Le développer étape par étape
- Utiliser des standards reconnus
- Eliminer les ruptures dans les flux de données
- Faire appel à des spécialistes



L'application Raiffeisen «EBICS Mobile» garantit une sécurité particulièrement élevée, car l'authentification a lieu en dehors de l'environnement système de l'entreprise.

EBICS

Connecter sa comptabilité interne avec Raiffeisen, de manière sûre et efficace

Raiffeisen e-connect EBICS simplifie l'échange électronique de données entre entreprises et banques. Pour les entreprises, il permet d'automatiser et d'optimiser le trafic des paiements quotidien. En même temps, grâce au cryptage et à la signature électronique distribuée (SED), EBICS applique des normes de sécurité ultramodernes, qui offrent la meilleure protection contre les hackers. Avec Raiffeisen e-connect EBICS, les PME disposent de la meilleure solution pour assurer le bon déroulement et la sécurité du trafic des paiements, ainsi que d'un cash management professionnel.

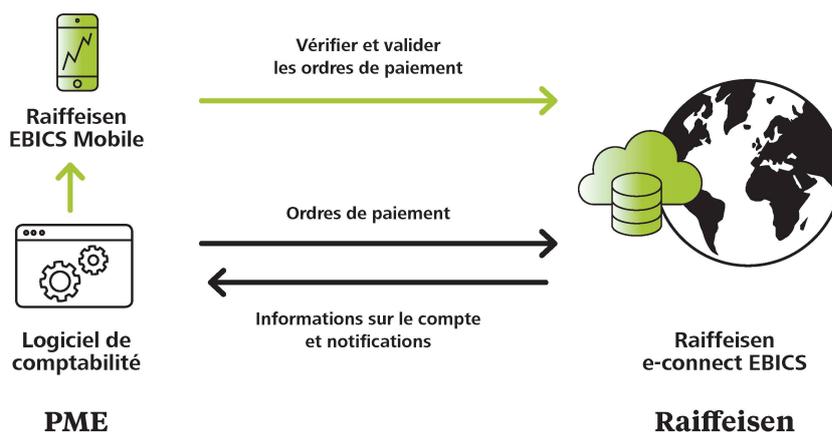
L'échange de données entre les PME et Raiffeisen utilise l'«Electronic Banking Internet Communication Standard» (EBICS). La connexion directe du logiciel comptable de l'entreprise avec le système Raiffeisen assure une communication directe et standardisée

entre les PME et la banque, qui peut prendre en charge, sans difficulté, de grandes quantités de données. L'entreprise cliente gagne un temps précieux, car elle n'a plus à saisir manuellement ses ordres de paiement dans l'e-banking, ni à télécharger les données de chaque compte. EBICS gère automatiquement tous les processus et est compatible avec plusieurs banques en même temps, assurant une communication directe avec toutes les banques qui prennent en charge ce standard.

EBICS Mobile offre encore plus de sécurité et de flexibilité aux PME. La validation des paiements se fait en quelques étapes, via smartphone ou tablette, et est donc indépendante du système du client.

Raiffeisen e-connect EBICS et Raiffeisen EBICS Mobile sont gratuits.

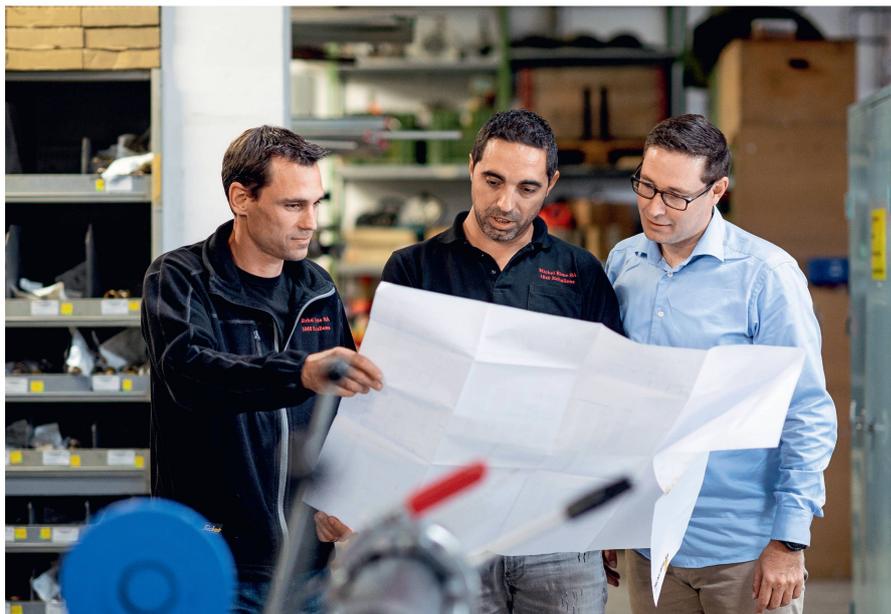
Raiffeisen EBICS Mobile: pour encore plus de sécurité et de flexibilité



«La digitalisation des processus est un défi de taille pour les PME. Les tâches de gestion, extrêmement importantes, sont souvent négligées par rapport aux affaires courantes.»

Marc Olivier Grenon,
spécialiste du trafic des paiements chez Raiffeisen en Suisse romande

Trafic des paiements



Sébastien Allaz, Adriano Fraga et Pascal Allaz (de g. à d.) forment une équipe de direction chevronnée.

De Microsoft Word au système ERP

Pendant longtemps, comme tant d'autres PME, l'entreprise vaudoise Michel Rime SA réglait ses procédures administratives de manière assez traditionnelle. Or il y a sept ans, Pascal Allaz a apporté un vent de nouveauté chez ce spécialiste en techniques du bâtiment. «Lorsque je suis arrivé dans l'entreprise, nous rédigeons encore nos factures avec Word, en y joignant des bulletins de versement rouges», se rappelle-t-il en souriant. Cela prenait beaucoup de temps pour faire concorder les entrées de paiements avec les différentes factures.

Pascal Allaz a alors décidé d'optimiser les processus administratifs, étape par étape. Ce qui ne va jamais sans peine, comme le sait Marc Olivier Grenon, spécialiste Trafic des paiements chez Raiffeisen en Suisse romande: «La digitalisation des processus est un défi pour les PME. Les tâches administratives sont souvent négligées par rapport aux affaires courantes, alors qu'elles sont essentielles.»

En 2012, après un intense travail de persuasion, Pascal Allaz a convaincu son équipe de mettre en place un système de planification des ressources d'entreprise (Enterprise Resource Planning, ou ERP), qui simplifie non seulement la comptabilité, mais aussi la gestion des stocks et des ressources humaines. De plus, Pascal Allaz a introduit les bulletins de verse-

ment orange, avec numéro de référence, et digitalisé la facturation.

Depuis, l'entreprise a amélioré sa productivité dans d'autres domaines encore. Suite à son rachat par le groupe BKW, Michel Rime a transféré la comptabilité et les ressources humaines à la société mère et, début 2019, adopté un nouveau logiciel d'ERP. Comme chez Geoinfo, le système comptable est désormais connecté directement à Raiffeisen via e-connect EBICS, ce qui rend l'échange de données plus sûr et plus efficace. «Pour nous, c'est un progrès énorme», affirme Pascal Allaz. «Nous gagnons deux à trois minutes sur chaque comptabilisation.»

Validation sécurisée des paiements

La nouvelle solution simplifie également l'autorisation des paiements: désormais, Pascal Allaz et les chefs de chantier de Michel Rime SA peuvent les valider >

«Nous gagnons deux à trois minutes sur chaque comptabilisation.»

Pascal Allaz,
responsable Administration de Michel Rime SA

TRAFIC DES PAIEMENTS PME

Les principaux défis

Bouleversement technologique

Les évolutions technologiques n'épargnent pas le trafic des paiements. Les nouveaux standards et les nouvelles technologies, comme la facture QR, doivent être adoptés à temps.

Optimisation des processus et des interfaces

Les logiciels comptables modernes et les interfaces standardisées rendent les paiements plus fluides et plus sûrs.

Sécurité

Les nouvelles menaces nécessitent des mesures de sécurité personnalisées.

Evolution des besoins des clients (marketing omnicanal)

Il faut ouvrir de nouveaux canaux de distribution, en particulier le commerce électronique.

Gestion des liquidités

Un cash management adéquat garantit une vue d'ensemble des liquidités existantes et évite les pénuries de trésorerie.

Source: expérience pratique Raiffeisen

Michel Rime SA

Spécialiste en techniques du bâtiment

Fondée en 1898 à Echallens (VD), cette entreprise sanitaire a été rachetée par Michel Rime en 1954. Elle est aujourd'hui dirigée par les frères Sébastien et Pascal Allaz (photo) et Adriano Fraga. Outre les technologies sanitaires, l'entreprise installe des conduites, des systèmes de chauffage et des installations solaires. Elle fait partie du groupe BKW depuis 2018 et emploie 32 collaborateurs.

Trafic des paiements

dans le système en un simple clic. C'est beaucoup plus pratique et plus simple, et ça réduit la paperasse: «Lorsque nous embauchons un nouveau chef de chantier, nous ne sommes plus obligés d'aller à la banque pour établir de nouvelles procurations», explique Pascal Allaz.

Alors que Michel Rime SA utilise la solution intégrée au logiciel, Geoinfo a opté pour l'application «EBICS Mobile» de Raiffeisen. Celle-ci permet à son directeur financier, Martin Frischknecht, d'effectuer des paiements depuis son téléphone portable. Mais c'est finalement son haut niveau de sécurité qui l'a convaincu: après avoir eu vent d'un cas où le système ERP d'une PME suisse avait déclenché des paiements non autorisés, il s'est posé des questions. «Nous voulions un niveau d'authentification supplémentaire, comme l'offre EBICS Mobile», explique-t-il.

Les progrès ne s'arrêtent pas là

Les deux entreprises ont déjà des plans concrets pour optimiser encore davantage leur trafic des paiements. Pascal Allaz voit un potentiel considérable en matière de facturation. A l'heure actuelle, les techniciens de Michel Rime consignent à la main leurs heures de travail et les pièces de rechange utilisées. A partir de 2020, cela se fera sur tablette. En outre, Pascal Allaz songe à introduire des moyens de paiement digitaux, car son entreprise n'accepte toujours pas, pour le moment, les paiements par carte. Avec Raiffeisen, il cherche à offrir à ses clients des alternatives, comme TWINT par exemple.

Chez Geoinfo, Martin Frischknecht envisage lui aussi l'avenir avec les moyens de paiement digitaux, pour faciliter les achats sur la boutique en ligne. En matière de facturation également, ce directeur financier voit un potentiel d'optimisation: jusqu'à présent, les factures pour les cartes et les plans digitaux proposés par Geoinfo sur sa boutique en ligne sont établies manuellement. Ce processus devrait être automatisé prochainement.

Un autre projet auquel Martin Frischknecht souhaite s'attaquer est l'automatisation du cash management au sein du groupe. «Les rythmes de facturation de nos entreprises sont très différents, et il est compliqué de garantir en permanence la disponibilité des liquidités nécessaires», déplore-t-il. Ici aussi, il peut compter sur le soutien de Raiffeisen.



Une offre considérable: Michel Rime SA a plus de 2'300 références en stock.

«EBICS apporte plus de flexibilité et nous évite beaucoup de paperasse.»

Pascal Allaz,
responsable Administration de Michel Rime SA



Une longue tradition: Michel Rime SA a été fondée en 1898, en tant qu'entreprise sanitaire.

«Plus simple, et compatible avec le reste du monde»

Le trafic des paiements est en cours d'harmonisation. Les ajustements nécessaires, tel le passage à la facture QR, apportent de nets avantages aux PME. Explications de Markus Beck, spécialiste Raiffeisen.

INTERVIEW: Sarah Hadorn

Etablir et payer des factures – ce n'est sans doute pas l'activité favorite des PME. Le trafic des paiements est-il un sujet négligé?

Le trafic des paiements est la base de toute transaction commerciale. S'il ne fonctionne pas – ou s'il est trop lent – l'achat ou la vente risquent d'échouer. Il revêt donc un aspect essentiel. Pour les PME, le trafic des paiements est avant tout une tâche administrative en plus du cœur de métier. On peut comprendre que beaucoup de PME manquent de temps et d'envie de s'y consacrer davantage. Le problème, c'est qu'elles risquent d'ignorer des solutions qui leur permettraient de réduire leur charge administrative.

Comment les PME peuvent-elles rendre le trafic des paiements aussi efficace que possible?



Markus Beck

Responsable Trafic des paiements Clientèle entreprises chez Raiffeisen et membre du conseil d'administration de SIX Interbank Clearing SA, qui exploite sur mandat de la Banque nationale suisse le système de paiement interbancaire national (Swiss Interbank Clearing – SIC).

«Lorsque les systèmes s'accordent, le trafic des paiements devient plus rapide et moins coûteux.»

Avec le bon logiciel. Or environ un tiers des entrepreneurs affirment ne pas vouloir acheter de logiciels coûteux, ou ne pas s'y connaître en informatique. Mais ces logiciels sont aujourd'hui le plus souvent basés sur le cloud – un accès à Internet et un navigateur web suffisent – et leur utilisation est relativement bon marché. Certes, il y aura au début un travail de configuration du logiciel. Mais d'un autre côté, il y a les économies potentielles: lorsque les produits et les processus digitaux s'accordent parfaitement, des tâches comme la concordance des paiements entrants et des factures ou l'envoi de rappels disparaissent, allégeant notablement le travail administratif.

L'harmonisation en cours du trafic des paiements demande parfois des efforts d'adaptation considérables aux PME. Tout cela en vaut-il la peine?

L'harmonisation n'est pas un phénomène propre à la Suisse; elle a lieu parallèlement dans de nombreux autres pays. Les objectifs sont à peu près les mêmes partout: créer un langage mondial pour les paiements, réduire la complexité et implémenter la digitalisation. En Suisse, cette harmonisation permet aux PME exportatrices d'être compatibles avec le reste du monde grâce à la norme ISO 20022. En passant de sept bulletins de versement à un seul, elle simplifie et automatise les processus grâce à un code QR qui regroupe toutes les données.

La prochaine étape est la généralisation de la facture QR. Va-t-on s'arrêter là ou y aura-t-il encore des ajustements supplémentaires?

Avec la facture QR, les PME font un pas important vers la digitalisation. En plus d'éliminer les nombreux justificatifs, la facture QR peut également être payée via TWINT en déplacement ou convertie en eBill. Ce dernier permet d'automatiser encore davantage les processus débiteurs et créanciers. L'eBill est donc appelé à gagner en importance au cours des prochaines années. Cela dit, mis à part la facture QR, les autres modifications sont facultatives.

E-commerce

ACHETER EN LIGNE OUI, MAIS DE PRÉFÉRENCE SUR FACTURE

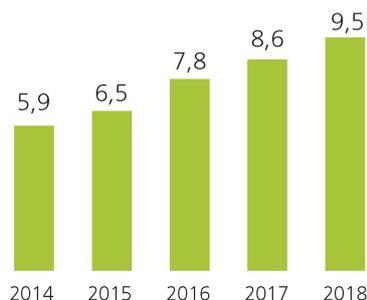
En Suisse, chaque internaute fait aussi des achats en ligne. C'est ce qui ressort des études sur l'e-commerce réalisées en 2018 et 2019 par le cabinet Y&R Wunderman. Environ un tiers des 14 à 54 ans font même un achat en ligne au moins une fois par semaine. De même, plus de 80% des utilisateurs de smartphones ont déjà fait des paiements «mobiles». L'e-commerce est particulièrement répandu pour l'achat de billets, d'articles électroniques grand public et de vêtements. Sa popularité grandissante se traduit dans le volume des ventes: en 2018, il générait déjà 9,5 milliards de francs.

Le consommateur suisse préfère payer sur facture ou par carte de crédit. D'après le Baromètre de l'e-commerce publié par La Poste, ces solutions sont plébiscitées par plus de 70% des internautes. Aussi, plus de 80% des commerçants en ligne les proposent.

Outre le choix des options de paiement, les acheteurs apprécient également les informations détaillées, un service à la clientèle efficace et les retours gratuits. La dernière étude de Y&R Wunderman révèle par ailleurs que si l'on hésite à acheter en ligne, c'est en général parce que les frais d'expédition sont trop élevés, ou que le processus de retour de marchandise est trop compliqué. Les vendeurs qui éliminent ces obstacles sont donc particulièrement populaires.

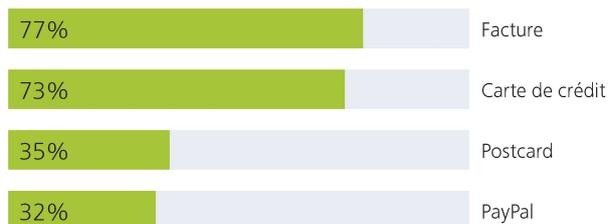


Chiffre d'affaires de l'e-commerce (en mia de CHF)



Croissance moyenne (GAGR): 12,7%
(Sources: GfK, ASVD)

Moyens de paiement préférés



Source: Baromètre de l'e-commerce suisse, La Poste

L'e-commerce avec Raiffeisen

Raiffeisen propose, en coopération avec SIX, deux solutions de paiement en ligne aux entreprises. Elle les aide à connecter leur boutique en ligne à cette solution de paiement et à leur compte bancaire:

- **Pack «Starter» avec taxe d'activation unique**
Parfait pour les PME qui souhaitent essayer le canal de distribution en ligne.
- **Pack «All you need»**
Pour les entreprises qui misent entièrement sur le commerce en ligne.

Les entrepreneurs qui souhaitent en savoir plus sur les possibilités de vente par Internet peuvent consulter le Raiffeisen Centre des Entrepreneurs (RCE).

Paielement mobile

TWINTEZ À LA FERME



La tresse du dimanche matin et les œufs du petit-déjeuner ont meilleur goût lorsqu'ils sont achetés directement à la ferme. Maintenant, même plus besoin de monnaie. Avec des codes QR TWINT imprimés, environ 600 familles d'agriculteurs offrent déjà à leurs clients la possibilité de payer sans espèces, annonce l'Union Suisse des Paysans.

Chez Raiffeisen, l'application de paiement TWINT compte 185'000 utilisateurs actifs; à l'échelle du pays, 1,7 million d'utilisateurs sont déjà inscrits, et le nombre de transactions augmente chaque jour. Les PME disposent de diverses options pour offrir le paiement mobile. L'intégration dans le terminal de paiement convient aux grandes entreprises disposant de points de vente.

Mais on peut aussi utiliser TWINT dans sa boutique en ligne: à la fin du processus de vente, le système crée un code QR que le client lit avec son smartphone. Parmi tous les moyens de paiement, c'est TWINT qui affiche le taux d'interruption de transaction le plus bas. TWINT est d'ailleurs l'option de paiement préférée de plus en plus d'acheteurs.

Expertise Raiffeisen

19%

de tous les paiements traités par le Swiss Interbank Clearing System (SIC) sont émis par des clients de Raiffeisen, qui est ainsi le plus important membre du SIC.

3,8 mio

de paiements entrants et sortants: c'est le record actuel de transactions traitées par Raiffeisen en une journée.



99,75%

de tous les paiements SEPA soumis par Raiffeisen à Deutsche Bank AG sont traités de manière entièrement automatique («straight-through processing, STP»). C'est le meilleur taux au monde, ce qui a valu à Raiffeisen l'«EUR Operational Excellence Award» en 2018.

Trafic des paiements

LES MAILLONS FAIBLES DE LA CHAÎNE DE SÉCURITÉ INFORMATIQUE



1. Tiers ayant accès à l'entreprise (par exemple sous-traitants, personnel temporaire)
2. Collaborateurs
3. Partenaires / fournisseurs
4. Administrateurs internes
5. Gestionnaires internes
6. Clients

→ Voir aussi pages 16-17

Source: NTT Security Risk Value Report 2018, enquête auprès de 1'800 décideurs d'entreprises dans le monde entier

Protéger son trafic des paiements

Processus de paiement

Scénarios d'attaque



Facture falsifiée
Factures de partenaires commerciaux contrefaites



Phishing classique
Obtenir les données d'accès à l'e-banking

Facture falsifiée
Manipulation de l'e-mail comportant la facture



CEO Fraud
Pousser un collaborateur à effectuer des virements au nom du président

Détournement de paiement
Pousser un collaborateur à modifier les coordonnées bancaires



Emetteur de la facture
Fournisseur



Facturation via
Courrier



ou facturation via
E-mail



ou facturation via
Téléphone



Mesures de protection



Consigne
Double contrôle généralisé pour tous les processus, factures et requêtes importantes, en cas de numéro de commande manquant ou de soupçons



Filtre antispam
Bloquer les spams

Chiffrage / cryptage
Chiffrer les e-mails

Collaborateurs
Sensibilisation régulière au phishing

eBill
Utilisation de l'eBill

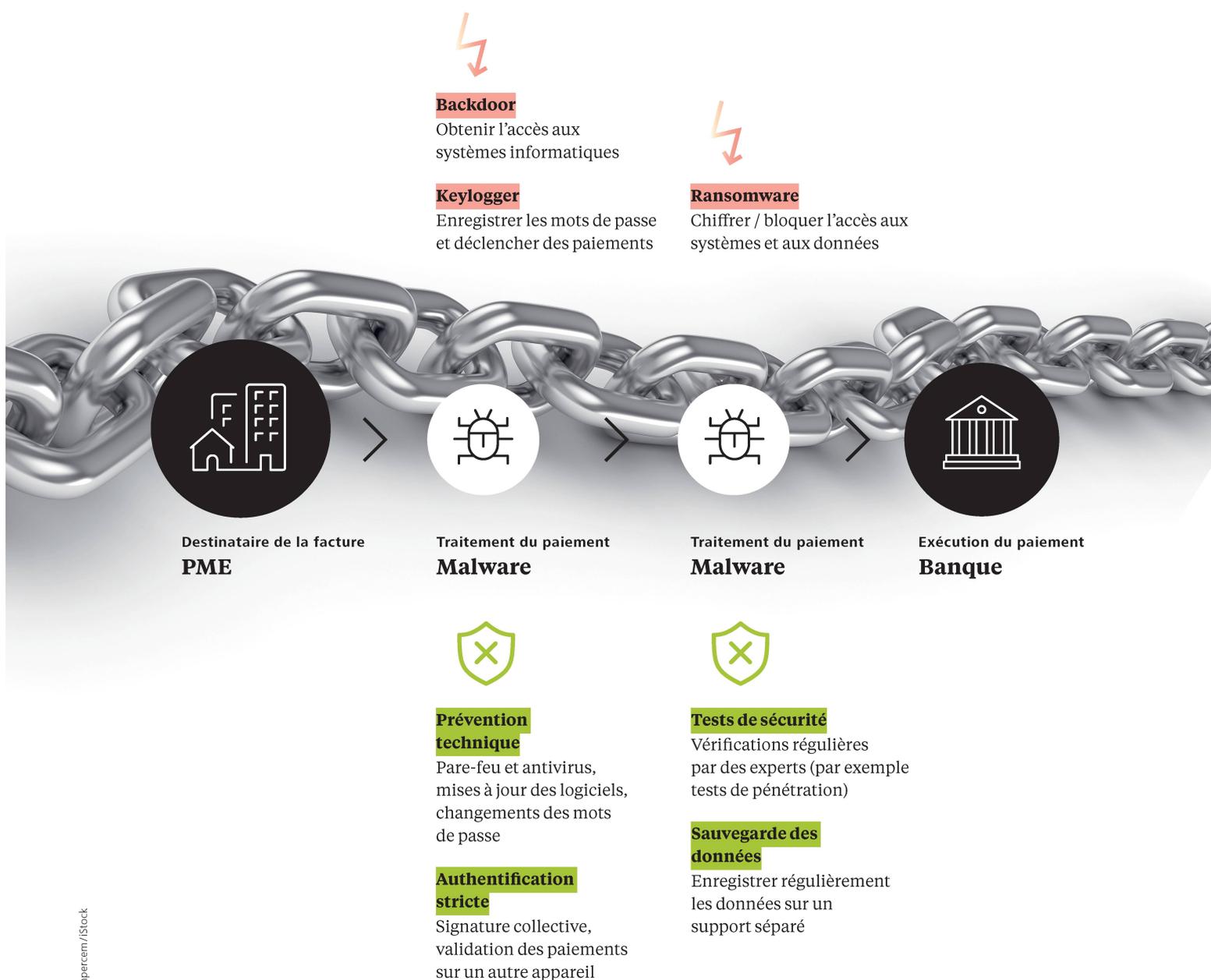


Collaborateurs
Sensibilisation régulière à l'arnaque au président (CEO Fraud)

Consigne
Directives et prescriptions organisationnelles

Le trafic des paiements d'une PME peut être attaqué ou manipulé sous plusieurs angles. Le maillon le plus faible de la sécurité est, le plus souvent, le facteur humain. Voici comment vous prémunir contre d'éventuelles intrusions.

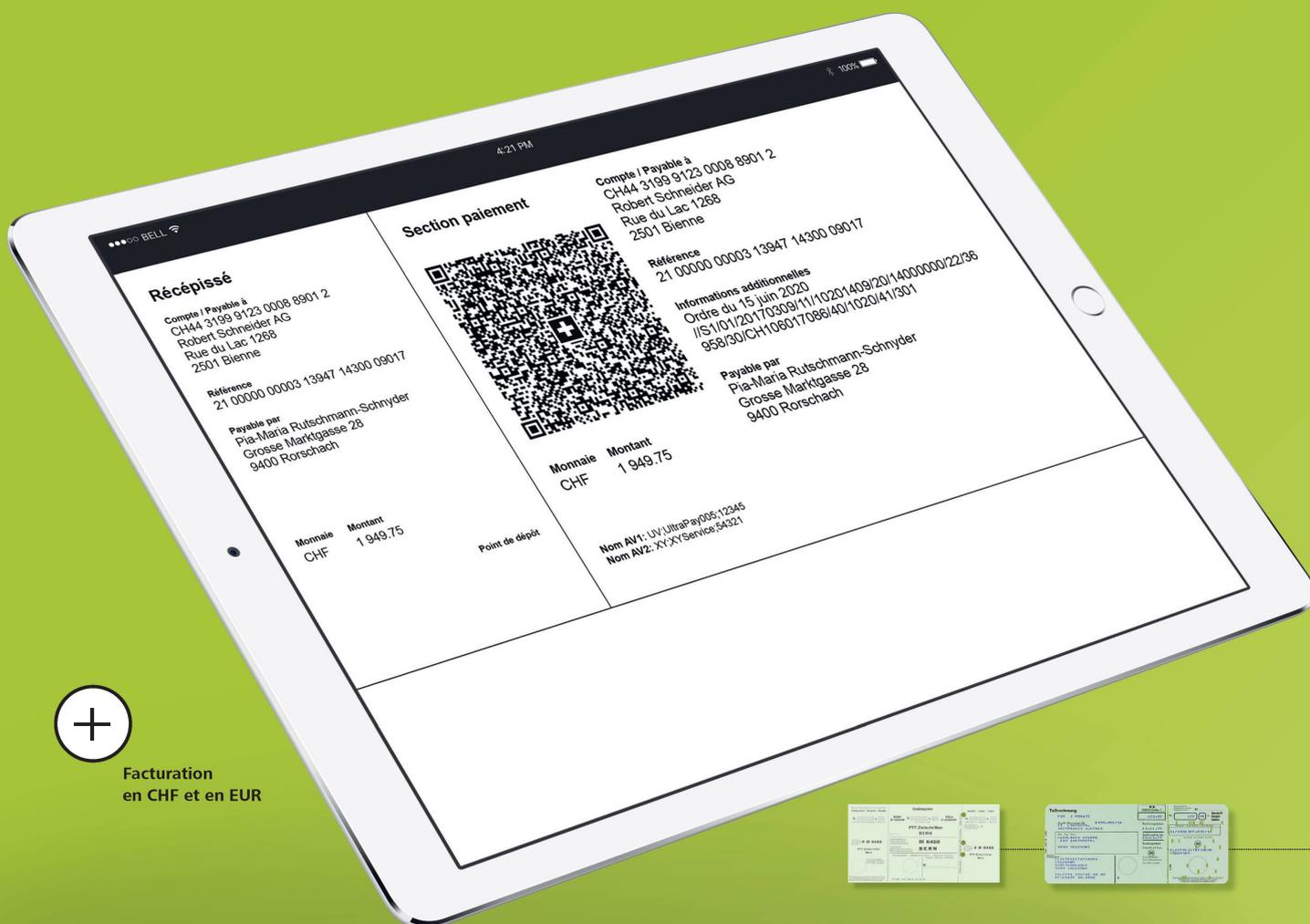
TEXTE: Michael Mäder, Jürgen Wintermantel



Un pas de plus vers l'avenir digital



Moins de tâches administratives, donc moins d'erreurs de saisie



Facturation en CHF et en EUR



Toutes les informations de paiement sont contenues dans le code QR



1906–1986
Le bulletin de versement vert de La Poste a longtemps été la norme du trafic des paiements suisse.



1955–1988
Au fil du temps, d'autres variantes, telle que la procédure par carte de La Poste, ont été introduites puis abandonnées.

La facture QR sera introduite fin juin 2020. C'est la toute dernière évolution du bulletin de versement suisse, après déjà plus de 110 ans d'histoire. La Suisse pose ainsi les bases d'un trafic des paiement digital continu.

TEXTE: Andrea Schmits

Une date à marquer dans votre calendrier: à compter du 30 juin 2020, vous pourrez envoyer vous-même des factures QR et, surtout, en recevoir d'autres fournisseurs. Après une période de transition, la facture QR remplacera complètement les bulletins de versement rouges et orange actuels.

Le principal changement par rapport aux bulletins actuels est le code QR. «QR» signifie Quick Response – réaction rapide –, ce qui résume bien ses avantages. Comme ce code contient, en langage binaire, toutes les informations nécessaires au paiement, il suffit au destinataire de le lire à l'aide d'un lecteur QR. Une fois scannées, les données sont transférées en quelques secondes vers l'e-banking ou le logiciel comptable, où le paiement n'a plus qu'à être validé. Un lecteur QR peut être facilement téléchargé sur votre smartphone. Mais tout va encore plus vite avec le lecteur PayEye spécialement conçu pour la facture QR (page 5): le paiement est saisi en un clin d'œil!

Au besoin, les émetteurs de facture peuvent imprimer les factures QR sur du papier ordinaire, en noir et blanc. Le code QR permet en outre d'inclure davantage

d'informations, afin d'automatiser les processus de comptabilité, de stockage et de commande.

Le bulletin de versement, en constante évolution

Le passage à la facture QR est une étape importante dans l'évolution du bulletin de versement suisse. Depuis son introduction en 1906, il a connu une douzaine de versions différentes (voir ci-dessous). Tout a commencé avec le bulletin de versement vert, des anciennes PTT: pour la majeure partie de la population, les comptes courants postaux étaient le seul moyen de payer sans espèces. En effet, en raison d'une obligation de solde minimal élevée, seuls les citoyens les plus riches pouvaient se permettre de posséder un compte bancaire. Les banques ont donc ouvert des comptes postaux, permettant ainsi des versements sur comptes bancaires, aux guichets des bureaux de poste. Le double système de paiement, avec La Poste d'un côté et les banques de l'autre, était né.

PROJET

Harmonisation du trafic des paiements

Depuis quelques années, le trafic des paiements suisse vit une modernisation complète à des fins d'harmonisation. Les deux procédures de paiement distinctes historiques de PostFinance et des banques ont été fusionnées dès l'été 2018, sur la base de la nouvelle norme ISO 20022. Les prochaines étapes sont l'introduction de la facture QR et l'extension fonctionnelle de l'eBill (anciennement e-facture). L'eBill lève les derniers obstacles, en digitalisant l'ensemble du processus, de l'émission de la facture à son paiement. Grâce à elle, un vendeur peut envoyer sa facture directement à l'e-banking de son client, qui n'a plus qu'à la valider en un clic.

PHOTOS: SIX Style Guide Facture QR; Kulturgeschichte des Geldflusses, éditeur SKV, Zurich, mäd



1970–1986
Avec le Giro, les banques tentent de concurrencer La Poste.



1974
La Poste introduit en outre un bulletin de versement bleu avec numéro de référence; ces derniers ne sont plus traités à la main, mais à la machine.



1986
Un nouveau bulletin, conçu conjointement par La Poste et les banques, remplace l'ancien bulletin de versement vert et le bulletin Giro.



1998–2019
Le bulletin rouge scannable, sans numéro de référence, est encore utilisé de nos jours.



2001–2019
Un bulletin bleu, avec numéro de référence, ne circule que quelques mois. La variante orange, aujourd'hui très répandue, le remplace la même année.



2020
La facture QR arrive. Le code QR scannable digitalise et simplifie le trafic des paiements. Les bulletins de versement orange et rouges restent en service pendant une période transitoire.

Facture QR

Au cours des prochains mois, les PME devront adapter leurs processus d'émission et de traitement des factures. Michael Mäder et Jürgen Wintermantel, spécialistes Raiffeisen, expliquent ce qui les attend – et comment Raiffeisen peut les aider.

INTERVIEW: Andrea Schmits
PHOTOS: Daniel Ammann

Saisir ses factures dix fois plus vite



Michael Mäder

est responsable Distribution Trafic des paiements Clientèle entreprises chez Raiffeisen Suisse. Avec son équipe, il a permis aux 200'000 entreprises clientes de Raiffeisen d'entrer dans la nouvelle ère du trafic des paiements, en les assistant activement lors du passage à la norme ISO 20022.



Jürgen Wintermantel

est responsable produits Trafic des paiements Clientèle entreprises chez Raiffeisen Suisse. Fort de nombreuses années d'expérience dans le trafic des paiements, il a travaillé comme spécialiste à la conception du «Swiss Payment Standard» pour l'échange de données clients-banques.

MICHAEL MÄDER: Non, à moins d'être prêts à fournir des efforts supplémentaires considérables. En effet, chaque PME doit s'attendre à recevoir des factures QR dès que celles-ci seront introduites. Il est donc de leur intérêt d'adapter leur comptabilité fournisseurs. Nous leur recommandons d'en profiter pour passer également leur propre facturation à la facture QR.

JÜRGEN WINTERMANTEL: Il est dans l'intérêt de toutes les parties concernées – émetteurs et destinataires de factures, éditeurs de logiciels et établissements financiers – que la transition se fasse le plus tôt possible. Plus tôt la nouvelle facture QR sera généralisée dans toute la Suisse, plus vite tout le monde profitera de ses avantages, notamment des économies de coûts.

Le 30 juin 2020, la Suisse introduira la facture QR. Comment les PME doivent-elles s'y préparer?

JÜRGEN WINTERMANTEL: Pour pouvoir profiter des avantages de la facture QR, les entrepreneurs doivent tant adapter la saisie des paiements que l'établissement des factures. Il est important qu'ils contactent dès maintenant leurs fournisseurs de logiciels pour définir les mesures à prendre.

MICHAEL MÄDER: L'expérience du passage à la norme ISO 20022 nous montre que beaucoup d'éditeurs de logiciels peuvent se retrouver débordés. Pour assurer une transition sans accroc, il faut s'y prendre le plus tôt possible.

Les bulletins de versement rouges et orange resteront en usage. Les entrepreneurs ne peuvent-ils pas attendre encore quelque temps avant d'agir?

Quels sont donc, au juste, ces avantages?

JÜRGEN WINTERMANTEL: Le destinataire de la facture peut saisir ses paiements plus facilement, plus rapidement et plus sûrement. Des tests effectués avec le lecteur QR «PayEye» ont montré que les factures pouvaient être saisies dix fois plus rapidement qu'avec des bulletins de versement conventionnels. De plus, le code QR permet d'éviter toute erreur de saisie.

MICHAEL MÄDER: L'émetteur de la facture voit ses tâches administratives réduites et reçoit moins de demandes de précisions, ce qui lui fait gagner du temps et de l'argent. Le degré d'automatisation augmente avec les informations supplémentaires qui peuvent être intégrées dans une facture QR.

Comment Raiffeisen peut-elle aider à cette transition?

MICHAEL MÄDER: Notre mot d'ordre, c'est de simplifier la vie des entrepreneurs. Et cela commence en les informant suffisamment tôt. Les conseillers clientèle ont un rôle important à jouer: ils ont été formés non seulement pour renseigner sur la facture QR, mais aussi pour aider les PME au moyen de brochures ou de checklists. Au besoin, nos spécialistes du trafic des paiements peuvent se rendre chez l'entrepreneur et le conseiller sur place.

→ raiffeisen.ch/facture-qr
→ raiffeisen.ch/banque-test



Quelle qualité de service?

Je vis toujours un calvaire quand quelque chose tombe en panne à la maison. Car quoi de plus désagréable que d'avoir des ouvriers chez soi? On ne les inviterait certainement pas spontanément, et en aucun cas aux premières lueurs de l'aube. Pour quelqu'un d'aussi peu matinal que moi, c'est une punition. Etre frais et dispos à 7h00 – car oui, certains aiment débarquer au petit matin – pour accueillir des inconnus n'a jamais été ma tasse de thé. On attend, on tourne en rond, et on se dit que **la ponctualité** est une vertu admirable.

Quand les ouvriers arrivent enfin, ils commencent par salir la moquette, et prennent presque toujours plus de temps que prévu. Et encore, s'ils parviennent à régler le problème au premier rendez-vous – ce qui est rare, soit parce qu'il leur manque une pièce, soit parce qu'ils sont attendus sur un autre chantier. A propos de chantiers: pendant mes études, j'ai travaillé régulièrement comme manœuvre sur des chantiers. Ma première mission était de m'assurer que la baraque des ouvriers contenait suffisamment de bière. Comme vous vous en doutez, je parle ici **d'une époque révolue**.

Aujourd'hui, les choses sont bien différentes. Dans le secteur manufacturier, le tsunami provoqué par la crise de l'immobilier dans les années 90 a anéanti beaucoup d'emplois – près de 200'000 au total, dont environ 40'000 dans l'industrie du bâtiment. Environ autant de nouveaux postes ont été créés dans l'administration publique, et plus de 700'000 dans l'ensemble du secteur tertiaire. Depuis, l'industrie est passé du mode traditionnel à **la haute technologie**. Tandis que la grande industrie a définitivement

quitté notre pays. En même temps, la part des prestations de services dans le secteur manufacturier et dans l'industrie a augmenté.

Si l'on compare l'évolution de l'emploi à celle de la valeur ajoutée dans ces deux secteurs, la conclusion est sans appel: l'évolution de la productivité dans le secteur des services est très médiocre. Pis, à quelques exceptions près, elle n'a quasiment pas augmenté. En revanche, le secteur secondaire a réalisé **d'énormes gains de productivité**. Même le bâtiment a vu sa productivité augmenter massivement. Apparemment, sans pression extérieure, rien ne se fait. Les économistes les appellent des «chocs exogènes».

La pression en faveur du changement a été particulièrement redoutable pour les PME manufacturières. Les destructions d'emplois ont été considérables, mais les entreprises ont fait preuve d'une capacité d'adaptation étonnante. Outre la production et les livraisons, elles ont développé les prestations de conseil, d'assistance et d'autres services relevant de l'après-vente. Tout cela dans le but **d'augmenter la satisfaction client** et d'éviter toute réclamation.

Car la pire chose qui puisse arriver à une entreprise est un client insatisfait, qui fait savoir à qui veut l'entendre qu'il ne choisira plus jamais ce produit ou ce fournisseur. Si cela arrive, il est crucial de corriger le problème efficacement et sans tarder, sinon la mauvaise réputation risque de se propager comme une traînée de poudre. L'«ouvrier» traditionnel, qui vient chez nous pour réparer telle ou telle panne, est aujourd'hui devenu **une vitrine de l'entreprise**.

Et cela se remarque. Récemment, j'ai encore une fois dû me lever aux aurores, à cause d'une hotte récalcitrante. On a sonné à 7h30 précises. Le **«technicien»** – anciennement ouvrier – a revêtu d'emblée des surchaussures avant d'entrer. Puis il s'est mis au travail – et merci la digitalisation – il savait exactement par où commencer, car il connaissait le modèle, le numéro de série et probablement aussi les origines des pannes les plus courantes. Quelques manipulations, une pièce de rechange, et la hotte marchait comme avant. Le tout n'a pas pris plus de 20 minutes. J'étais épaté – à tel point que j'ai ensuite offert un café au «technicien», avec mes compliments admiratifs. Bien sûr, j'étais particulièrement soulagé que toute l'intervention se soit conclue aussi vite, et il m'a répondu: «En fait, j'étais déjà en bas de chez vous peu après 7h00, mais je ne voulais pas vous déranger si tôt.» Non mais, **quel service!**

Martin Neff

Chef économiste chez Raiffeisen Suisse

Coup de projecteur

Exploiter à fond les opportunités de la digitalisation et rester numéro 1, voilà ce qui motive Qualicasa AG. Sa vision: un outil en ligne unique. Mais «Nous avons tellement d'idées! Il me fallait quelqu'un qui m'aide à établir des priorités», explique son directeur, Rolf Truninger.

TEXTE: Sarah Hadorn PHOTO: Dan Cermak

Rester au sommet

Qualicasa

Qualicasa AG a été fondée en 2001 à Wiesendangen (ZH) par Rolf Truninger, toujours à la tête de l'entreprise. Avec une équipe interdisciplinaire de 26 collaborateurs, il assiste les investisseurs immobiliers dans la gestion de leur portefeuille, en proposant des outils d'assurance qualité pour la construction, le controlling des immeubles, l'expertise en matière de dommages aux ouvrages et la gestion des risques.

→ qualicasa.ch



Mon objectif a toujours été d'être là où nous nous trouvons aujourd'hui», affirme Rolf Truninger, fondateur et directeur de Qualicasa. Son modèle d'affaires, élaboré il y a 18 ans, visait à créer un outil en ligne entièrement automatique. Celui-ci calcule le risque de défaillance des éléments de construction pour les marchés immobilier et financier. Cet outil indique, par exemple, concrètement aux propriétaires par étages à quel moment ils auront à effectuer tel ou tel investissement, et pour quel montant. Le but étant d'assurer aux maîtres d'ouvrage et aux investisseurs des rendements réguliers, et une meilleure visibilité dans la planification. Depuis sa création, Qualicasa travaille avec un modèle de gestion statistique des risques développé en interne, qui se fonde sur des données que l'entreprise collecte elle-même. Toutefois, jusqu'à présent, le calcul du risque nécessitait des étapes manuelles.

«Quand nous avons débuté en 2001, il n'y avait rien de pareil sur le marché», se rappelle Rolf Truninger. «Et nous étions sans doute les seuls à pouvoir déterminer, pour les propriétaires, les risques de défaillance à partir du cycle de vie d'un immeuble, en adoptant une position rigoureusement neutre.» Quelque chose de tout sauf évident, d'après Rolf Truninger: «La plupart des autres prestataires ont des intérêts à défendre dans le secteur du bâtiment.»

Son premier business plan, à la fin des années 90, s'appuyait déjà sur les possibilités de la digitalisation. Mais ce n'est que récemment qu'il a jugé le marché assez mûr pour les exploiter: «Par exemple, en créant des opportunités d'affaires grâce à des plateformes financières en ligne, ou en développant de nouveaux canaux de distribution. Je me suis dit: tant qu'à être au sommet, autant y rester et assurer ma survie à long terme.»

«La digitalisation, ce n'est pas réservé à Google et Apple»

Après que lui et son équipe eurent développé leurs propres algorithmes et produits, il s'est retrouvé dans une impasse. «Nous avons tellement d'idées! Il me fallait quelqu'un qui m'aide à établir des priorités, à structurer le processus et à surveiller les ressources», se souvient Rolf Truninger. «Quelqu'un d'expérimenté, qui puisse me montrer s'il valait la peine ou non de créer notre propre plateforme financière.»

Très vite, il s'est tourné vers le Raiffeisen Centre des Entrepreneurs (RCE). «Mon premier compte bancaire pour Qualicasa était à la Banque Raiffeisen Winterthur», explique Rolf. «Et avec Raiffeisen, je savais qu'on serait sur la même longueur d'ondes, car ils comprennent les PME.» Avec Tobi Frei, du RCE Gossau – lui-même entrepreneur, comme tous les collaborateurs des RCE –, Rolf Truninger a perfectionné son modèle d'affaires, en l'adaptant à un environnement de plus en plus digital. «Environ 40% de nos mandats concernent justement la digitalisation», affirme Tobi Frei. Dans une première étape, les Accompagnants du RCE présentent aux PME le potentiel et les opportunités offertes par la digitalisation. Ensuite, ils déterminent ensemble comment les exploiter au mieux, de façon lucrative. Tobi Frei poursuit: «La digitalisation, ce n'est pas réservé à Google ou à Apple. Pour les PME en particulier, la digitalisation offre de nombreuses opportunités, car elles s'adaptent en général beaucoup plus rapidement au changement.»

**«Avec Raiffeisen,
je sais qu'on
est sur la même
longueur d'onde,
car ils compren-
nent les PME.»**

Rolf Truninger,
fondateur et directeur de Qualicasa



Garder la forme

Découvrez comment les entrepreneurs exploitent les opportunités de la digitalisation et l'harmonisation du trafic des paiements pour améliorer les performances de la pièce maîtresse de leur entreprise.

**Près de
1,8 mia**

de transactions du trafic des paiements ont été traitées en Suisse en 2018.

Près de $\frac{3}{4}$

de tous les paiements sont effectués via des canaux électroniques (e-banking 45%, transfert de fichiers 20%, recouvrement 6%, ordre permanent 3%) – une tendance en hausse.



> 12,5 mia

de dollars de pertes résultant d'arnaques au président (CEO Fraud) d'octobre 2013 à mai 2018 d'après le FBI; près de 79'000 organisations en ont été victimes.

Solutions pour entrepreneurs

→ raiffeisen.ch/entrepreneurs