



“LE MODE DE PAIEMENT N’EST QU’UN MAILLON D’UNE CHAÎNE DE SERVICES”



Bernard Dutreuil

Directeur des systèmes et moyens de paiement
Fédération Bancaire Française

Le développement de l'emploi des services à la personne est un objectif auquel les banques françaises souscrivent et dans lequel elles se sont fortement impliquées, notamment pour faciliter l'encaissement du titre CESU auprès de leurs clients.

INTERVIEW

■ Où en sont aujourd'hui les travaux sur le chèque emploi service universel (CESU) ?

Les objectifs que la Fédération bancaire française (FBF) s'était fixée avec les pouvoirs publics ont été tenus, à savoir développer le CESU bancaire et faciliter l'encaissement en banque des CESU, titres spéciaux de paiement, par les intervenants dans des conditions de sécurité et de rapidité, avec le confort et la commodité qu'apporte la relation de proximité avec sa banque. Les travaux ont été menés en collaboration étroite avec l'Agence nationale des services à la personne (ANSP) et l'Agence centrale des organismes de sécurité sociale (Acos).

■ Certains évoquent la dématérialisation du CESU. Quelles sont les prochaines étapes ?

Les banques souhaitent avant tout offrir un service utile à leurs clients. Pour cela le plus court chemin serait probablement d'utiliser ce qui existe dans les banques : la gamme des moyens de paiement performants et déjà dématérialisés pour la plupart, les relations depuis long-

temps établies avec l'ACOSS et les URSSAF pour les aspects sociaux, et l'expertise dans les services financiers aux entreprises avec des mécanismes assez proches de la gestion d'épargne salariale.

Il faut se projeter dans l'économie des services d'aide à la personne, tel que le plan gouvernemental l'a mis en place, qui a cherché un premier élan avec un titre CESU prépayé sous forme papier. Son avantage est d'être un instrument visible et bien identifiable par le public. Pour demain, il faut imaginer des solutions gommant les trois difficultés identifiées : les contraintes sécuritaires et la complexité du prépaiement, l'économie difficile des petites opérations, et la gestion administrative lourde du papier. Les banques n'excluent aucune hypothèse.

Une de leurs réponses pourrait être de faire évoluer le CESU bancaire par une dématérialisation complète et intégrée à la gestion du compte de l'employeur individuel, à l'identique du chèque emploi très petite entreprise, en utilisant des moyens de paiement performants comme le virement, et avec une gestion électronique du volet social. Pour être complet, il faut que cela s'inscrive dans la logique du plan des pouvoirs publics, avec ses procédures d'aide à l'emploi par les entreprises et allègements fiscaux et sociaux pour les employeurs individuels.

Il est possible aussi que, si les volumes sont au rendez-vous, d'autres voies puissent être analysées par les acteurs tels le non-échange physique du papier dans les procédures d'encaissement, ou l'émission de titres CESU prépayés électroniques. Mais, sur ces deux voies, les obstacles économiques et sécuritaires sont nombreux pour des réponses probablement partielles.

■ Comment s'organisent ces travaux ?

Le Comité français d'organisation et de normalisation bancaires (CFONB) est déjà engagé sur la préparation d'un projet faisant l'objet de premiers échanges avec les autorités concernées pour tester la faisabilité des travaux. Ils seront par la suite analysés plus en détail pour pouvoir toucher toutes les banques.

La Banque de France a également été sollicitée sur l'aspect de la sécurité, le CESU prépayé étant devenu un moyen de paiement.

Il faut éviter de croire que tout cela est d'une grande simplicité. Il est nécessaire de pouvoir traiter tous les cas, avec un système paramétré qui nous permettra de suivre les évolutions législatives de ce dispositif.

■ Les émetteurs évoquent-ils certaines réticences ?

Les propositions de la profession bancaire les intéressent puisqu'ils sont partenaires des banques, mais elle est en concurrence avec leur traitement interne. En effet, le modèle économique des émetteurs est celui du papier, à l'instar du titre restaurant pour payer des professionnels. Ils sont encore en train de rôder leur propre dispositif CESU et ils souhaitent stabiliser leur nouvelle activité sans remise en cause trop profonde.

■ Les banques ne vous font-elles pas remonter des contestations en ce qui concerne les encaissements ?

Nous avons, en effet, encore quelques réglages à faire avec les émetteurs, notamment sur l'encaissement des personnes morales. Les incidents portent principalement sur la réception de mauvais bordereaux des émetteurs, qui fait que ces personnes morales se retrouvent privées de leur service bancaire.

Du côté des personnes physiques, le travail est réalisé et les salariés peuvent s'adresser à toutes les banques.

■ Souhaiteriez-vous que les pouvoirs publics accélèrent le processus ?

Nous sommes tout de même un peu déçus de voir que le dernier Comité interministériel sur les services informatiques, qui s'est tenu le 10 juillet dernier, a listé une vingtaine de grands chantiers pour faciliter l'usage des nouvelles technologies en dégageant davantage de qualité de service. Ils ont retenu l'aide à la personne pour la formation des utilisateurs d'Internet. Mais le paradoxe, c'est que la personne qui va venir aider sera payée avec un papier qui s'appelle CESU. Nous aurions souhaité que

« Le coût de l'installation, en interbancaire, d'un dispositif supposant une normalisation des différents supports, des éléments de comptabilité et de gestion de toutes les anomalies et de formation des réseaux bancaires, est considérable. »

cette initiative aille jusqu'au bout du raisonnement et propose d'utiliser un moyen de paiement dématérialisé.

■ Quel est l'investissement pour les banques ?

Le projet actuel représente un très lourd investissement pour les banques, notamment en termes de temps passé à la préparation du lancement du CESU.

Le coût de l'installation, en interbancaire, d'un dispositif supposant une normalisation des différents supports, des éléments de comptabilité et de gestion de toutes les anomalies et de formation des réseaux bancaires, est considérable. Ce travail a été fait et a duré une année.

Les chantiers de modernisation que nous ouvrons aujourd'hui seront plus coûteux en matière de développement informatique, mais les économies d'exploitation seront plus rapides.

■ Globalement, quel est l'intérêt pour les banques de s'être rattaché à ce projet ?

Tout d'abord, c'est une œuvre d'intérêt national visant à créer des emplois et à faciliter le développement d'un secteur économique qui a besoin d'accélérateurs. La profession bancaire qui est, en termes d'embauches et de créations d'emploi, très dynamique, a jugé tout à fait cohérent de participer à ce mouvement.

Deuxièmement, on constate qu'il s'agit de payer des salaires de personnes physiques déjà clientes des banques. Recevoir un salaire ailleurs que sur son compte bancaire paraît aujourd'hui un handicap considérable pour des gens qui ont de faibles revenus et qui en ont un besoin rapide. Cela participe ainsi aux efforts de bancarisation d'une certaine population.

Enfin, c'est un secteur qui devrait connaître un réel développement. Les hypothèses du plan sont de créer près de 2 millions d'emplois. ■

Propos recueillis par Carole Trambouze